

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan orangtua terhadap kualitas pelayanan SMP “X” di kota Bandung. Sesuai maksud dan tujuan, maka rancangan penelitian yang diajukan menggunakan metode deskriptif dengan teknik survei. Adapun sampel dari penelitian ini adalah orangtua yang anaknya telah mengikuti pendidikan di SMP “X” selama 6 bulan (1 semester).

Alat ukur yang digunakan dalam desain penelitian ini berupa kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti, berdasarkan ke-5 dimensi jasa yang dikembangkan oleh Valerie A. Zeithaml. Alat ukur yang digunakan untuk menjangkau tingkat kepuasan konsumen terdiri dari dua bagian yaitu Expected Service dan Percived Service yang berjumlah 50 item untuk setiap bagian. Data yang diperoleh diolah menggunakan uji korelasi Rank Spearman dan Alpha Cronbach dengan program SPSS 17, dan memperoleh hasil reliabilitas 0,980 untuk Expected Service serta 0,956 untuk Percived Service. Hasil uji validitas item menggunakan kriteria Friedenbrig dan Kaplan yaitu $r < 0,3$ = item dinyatakan tidak valid dan $r > 0,3$ = item dinyatakan valid, dan memperoleh hasil validitas item berada pada kisaran 0.499–0.775 untuk Expected Service dan 0,358–0,731 untuk Percived Service.

Berdasarkan hasil pengolahan data di dapati bahwa 86,4% orangtua merasa tidak puas, 7,1% orangtua merasa puas, dan 6,5% orangtua merasa sangat puas. Saran yang diberikan peneliti adalah SMP “X” meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam hal pelayanan yang dapat menumbuhkan kepercayaan orangtua murid terhadap SMP “X”.

ABSTRACT

This study was conducted to determine an overview of the level of parental satisfaction with service quality of "X" junior high school in Bandung. The design of the proposed research using descriptive method with survey techniques to obtain appropriate goals and objectives. The sample of this study is the parents whose children have attended the course in "X" junior high school for 6 months (1 semester).

Measuring instrument used in the design of this study is a questionnaire designed by the researcher, based on the 5th dimension of services developed by Valerie A. Zeithaml. Measuring tool used to capture the level of customer satisfaction is composed of two parts: Expected Service and Percived Service, consist of 50 items for each section. The data obtained were analyzed using Spearman Rank correlation test and Cronbach Alpha with SPSS 17 and obtaining the results of reliability 0,980 for Expected Service and 0,956 for Percived Service. The results of the item validity testing using Friedenbrig and Kaplan criteria : if $r < 0.3$,then the item declared invalid and if $r > 0.3$, then the item declared valid and obtaining the results of validity of the items in the range 0,499 – 0,775 for Expected Service and 0,358 – 0,731 for Percived Service.

Based on the results of data processing can be concluded that 86.4% of parents felt dissatisfied, 7.1% of parents were satisfied, and 6.5% of parents felt very satisfied. The researcher's advice that can be suggested to "X" junior high is "X" junior high has to improve its service quality, especially in the services that can foster the trust of the parents to it.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Maksud penelitian	10
1.3.2 Tujuan penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.5 Kerangka Pemikiran.....	11
1.6 Asumsi.....	25

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Kepuasan Konsumen.....	27
2.1.1	Definisi kepuasan konsumen.....	27
2.1.2	Tingkat kepuasan konsumen	27
2.2	Jasa	28
2.2.1	Definisi jasa.....	28
2.2.2	Dimensi kualitas jasa.....	29
2.2.3	Model kualitas jasa.....	31
2.2.4	Faktor yang mempengaruhi kualitas jasa	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	39
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40
3.2.1	Variabel Penelitian	40
3.2.2	Definisi Operasional.....	40
3.3	Alat Ukur Penelitian.....	42
3.3.1	Alat ukur kepuasan konsumen	41
3.3.2	Data Penunjang	44
3.4	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	45
3.4.1	Validitas Alat Ukur	45
3.4.2	Reliabilitas Alat Ukur.....	47
3.5	Populasi Sasaran dan Teknik Penarikan Sampel	48
3.5.1	Populasi Sasaran.....	48

3.5.2	Karakteristik Sampel	48
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel.....	48
3.6	Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL

4.1	Gambaran sampel.....	50
4.1.1	Tingkat kepuasan secara umum	50
4.1.2	Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi – dimensi kualitas Jasa	51
4.1.2.1	Kepuasan orangtua pada dimensi tangible	51
4.1.2.2	Kepuasan orangtua pada dimensi reliability	51
4.1.2.3	Kepuasan orangtua pada dimensi responsiveness	52
4.1.2.4	Kepuasan orangtua pada dimensi empathy	52
4.1.2.5	Kepuasan orangtua pada dimensi assurance	53
4.2	Pembahasan	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran teoritis	67
5.3	Saran praktis	67

Daftar Pustaka	60
----------------------	----

Daftar Rujukan	70
----------------------	----

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi–kisi Alat Ukur.....	42
Tabel 3.2	Sistem Penilaian	43
Tabel 3.3	Kriteria Tingkat Kepuasan.....	44
Tabel 3.4	Kisi–kisi data penunjang.....	44
Tabel 4.1.1	Tingkat kepuasan secara umum	50
Tabel 4.1.2.1	Kepuasan orangtua pada dimensi <i>tangible</i>	51
Tabel 4.1.2.2	Kepuasan orangtua pada dimensi <i>reliability</i>	51
Tabel 4.1.2.3	Kepuasan orangtua pada dimensi <i>responsiveness</i>	51
Tabel 4.1.2.4	Kepuasan orangtua pada dimensi <i>empathy</i>	51
Tabel 4.1.2.5	Kepuasan orangtua pada dimensi <i>assurance</i>	51

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Bagan Kerangka Pemikiran	24
Bagan 3.1	Bagan Rancangan Penelitian	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Alat Ukur
- Lampiran 2 Hasil pengujian Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Hasil Tabulasi Silang
- Lampiran 4 Gambaran Tingkat Kepuasan pada ke 5 Dimensi dari tinggi ke rendah
- Lampiran 5 Profil SMP “X” Bandung