

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat gambaran kepuasan jemaat terhadap kualitas pelayanan Majelis Jemaat Gereja “X” kota Bandung dengan menggunakan metode studi deskriptif dengan penyebaran kuisioner sebanyak 50 orang jemaat Gereja “X” Bandung.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 30 item yang merupakan modifikasi dari alat ukur Multidimensional Scale to Capture Customer Perceptions and Expectation of Service Quality oleh Zeithaml (2009) yang dibuat berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan rumus Rank Spearman dan reliabilitas dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach, juga dengan menggunakan pengolahan data SPSS 17 diperoleh 29 item yang diterima dengan validitas item harapan berkisar antara 0.328 – 0.756 dan item kenyataan berkisar antara 0.328 – 0.756. Reliabilitas item harapan yaitu 0.876 berada dalam kategori sangat tinggi dan rrt kenyataan : 0.910 yang berada dalam kategori sangat tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan majelis jemaat Gereja “X” Bandung. Secara berurutan tingkat ketidakpuasan jemaat terhadap dimensi pelayanan adalah: dimensi responsiveness, reliability, tangible, assurance, dan empathy. Jemaat yang merasa cukup puas yang paling menonjol yang dirasakan jemaat adalah pada dimensi responsiveness, yaitu sebanyak 17 responden (34%, jemaat yang merasa cukup puas pada dimensi assurance yaitu sekitar 33 responden (66%), dan yang terakhir jemaat yang merasa puas pada dimensi empathy 4 responden (8%)..

Saran yang dapat diberikan pada pihak Majelis Jemaat Gereja “X” Bandung adalah mengevaluasi ulang kinerja majelis sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kebutuhan jemaat. Selain itu Majelis Jemaat harus diberi penyuluhan tentang informasi kegiatan gereja supaya dapat meningkatkan kemampuan majelis.

ABSTRACT

The title of this research is A Descriptive Study of Church Satisfaction Levels on Service Quality at "X" Assembly church in Bandung. The study was conducted to gain an overview about the level of church satisfaction on service quality of "X" Assembly Church in Bandung. The sample are chosen using purposive sampling method which amount to 50 people.

Measuring instruments used in this study consisted of 30 items which is a modification of the measuring instrument Multidimensional Scale to Capture Customer Perceptions and Expectations of Service Quality by Zeithaml (2009) which is based on five dimensions of service quality, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on test validity using Rank Spearman formula and reliability by using Cronbach Alpha formula, also using data processing SPSS 17 is obtained 29 items received by the validity of the items expectations ranged between 0.328-0.756 and true items ranged between 0.328-0.756. Reliability expectation item that 0876 was the very high category and reality item : 0.910 which are in very high category.

Based on the results of the study concluded that the majority of consumers are enough satisfied with the quality of service of the governing body of the Church " X " Bandung. Sequentially level of enough satisfaction with the church to the service dimension is the dimension of responsiveness, reliability, tangible, assurance, and empathy. The most prominent dissatisfaction felt the church is on the dimensions of responsiveness, as many as 17 respondents (34 %), the congregation felt quite satisfied in assurance dimension which is about 33 respondents (66 %), and the last church that satisfied the empathy dimension 4 respondents (8 %).

Advice can be given at the Assembly of the Church of the " X " Bandung is reevaluating the performance of the assembly so as to improve the quality of service to the needs of the congregation. Additionally Assembly Church should be given counseling on church activity information in order to improve the ability of the assembly.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN ORSINILITAS PENELITIAN

PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN

KATA PENGANTAR v

ABSTRAK vii

ABSTRACT viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR BAGAN xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
1.5 Kerangka Pikir	15
1.6 Asumsi	16

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Jasa	17
2.1.1 Pengertian Jasa	17
2.1.2 Kualitas Jasa	18
2.1.2.1 <i>Expected service</i>	18
2.1.2.2 <i>Perceived service</i>	18
2.1.3 Model Kualitas Jasa	19
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.2 Kebutuhan	23
2.2.1 Pengertian Kebutuhan (<i>Needs</i>)	23
2.2.2 Macam-Macam Kebutuhan	23

2.3 Perkembangan Kognitif	24
2.3.1 Pengertian Perkembangan Kognitif	24
2.3.2 Tahap-Tahap Perkembangan	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan dan Prosedur Penelitian.....	29
3.2 Bagan Desain Penelitian	29
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
3.3.1 Variabel Penelitian.....	29
3.3.2 Definisi Operasional	30
3.4 Alat Ukur	33
3.4.1 Kisi-Kisi Alat Ukur.....	35
3.4.2 Data Pribadi dan Data Penunjang	36
3.5 Uji Coba Alat Ukur	36
3.5.1 Validitas Alat Ukur	36
3.5.2 Reliabilitas Alat Ukur	38
3.6 Sasaran Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	41
3.6.1 Sasaran Populasi	41
3.6.2 Karakteristik Populasi.....	41

3.6.3 Teknik Sampling.....	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Status Keanggotaan	45
4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Kedatangan Jemaat Beribadah dalam waktu satu bulan	46
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Aktif Melayani dalam Organisasi Gereja.....	47
4.2 Hasil Penelitian	48
4.2.1 Gambaran Kepuasan Jemaat pada Setiap Dimensi.....	48
4.2.1.1 Kepuasan Jemaat pada Dimensi <i>Reliability</i>	48
4.2.1.2 Kepuasan Jemaat pada Dimensi <i>Tangibles</i>	49
4.2.1.3 Kepuasan Jemaat pada Dimensi <i>Assurance</i>	50
4.2.1.4 Kepuasan Jemaat pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	51
4.2.1.5 Kepuasan Jemaat pada Dimensi <i>Emphathy</i>	52

4.3 Pembahasan.....	53
---------------------	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	58
5.2 Saran	59
5.2.1 Saran Teoritis	59
5.2.2 Saran Praktis	59

DAFTAR PUSTAKA.....	61
----------------------------	-----------

DAFTAR RUJUKAN.....	62
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Tabel Skala Penilaian.....	43
Tabel 3.3 Tabel Kisi-Kisi Alat Ukur.....	44
Tabel 3.4 Tabel Kriteria Kepuasan Konsumen berdasarkan Nilai Gap	45
Tabel 4.1 Tabel Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Tabel Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Tabel Gambaran Responden Berdasarkan Status Keanggotaan	43
Tabel 4.4 Tabel Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Kedatangan Jemaat Beribadah dalam waktu 1 bulan.....	43
Tabel 4.5 Tabel Gambaran Responden Berdasarkan Keaktifan Jemaat Melayani dalam Organisasi Gereja	43
Tabel 4.6 Tabel Gambaran Tingkat Kepuasan Jemaat psda Dimensi <i>Reliability</i>	43
Tabel 4.7 Tabel Gambaran Tingkat Kepuasan Jemaat psda Dimensi <i>Tangibeles</i>	43

Tabel 4.8 Tabel Gambaran Tingkat Kepuasan Jemaat psda Dimensi

Assurance 43

Tabel 4.9 Tabel Gambaran Tingkat Kepuasan Jemaat psda Dimensi

Responsiveness..... 43

Tabel 5.0 Tabel Gambaran Tingkat Kepuasan Jemaat psda Dimensi

Emphathty 43

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan.....	15
Bagan 3.1 Bagan Prosedur Penelitian	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-Kisi Alat Ukur

Lampiran 2. Alat Ukur Penelitian

1. Identitas
2. Formulir data penunjang
3. Kuesioner Kualitas Pelayanan