

ABSTRAK

Bisnis sekolah berbasis internasional sedang menjadi salah satu bidang yang marak dan menjanjikan, karena itu belakangan sering bermunculan sekolah-sekolah Internasional yang kebanyakan siswa dan orangtuanya merupakan ekspatriat atau warga asing. Banyaknya sekolah Internasional ini tentunya mengharuskan tiap sekolah untuk dapat memiliki ciri khas tersendiri terutama dalam hal pelayanan kepada pelanggannya agar pelanggan dapat merasa puas dan pada akhirnya mencapai loyalitas konsumen serta merekomendasikan kepada rekannya yang lain.

Salah satu sekolah Internasional yang cukup baru di Bandung adalah Kinderland International Preschool (KIP) Bandung, sekolah ini termasuk kedalam sekolah unggulan di Bandung karena memiliki keunggulan dalam hal fasilitas yang digunakan serta kurikulum belajar terbaru dibandingkan sekolah internasional lainnya. Untuk mempertahankan keunggulannya tersebut, KIP Bandung pun berkewajiban untuk mempertahankan jasa pelayannya. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diterapkan oleh KIP Bandung dengan menggunakan metode SERVQUAL agar dapat mencapai kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah orangtua siswa sebanyak 37.636 orang dan dengan menggunakan teknik sampling purposive, maka didapatkan sampel yang digunakan di dalam penelitian ini sebanyak 100 orangtua siswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pengolahan data menggunakan diagram Kartesius untuk lebih mengetahui secara detail unsur-unsur kualitas pelayanan yang diterapkan di dalam KIP Bandung.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima indikator kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness*, *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty* dan *Assurance*, kesemuanya menurut responden ternyata belum memenuhi harapan atau ekspektasi mereka, sehingga indikator-indikator yang berada pada kuadran I dan kuadran IV pada diagram kartesius perlu dibenahi untuk lebih mencapai kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
SURAT PENELITIAN PERUSAHAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kontribusi Penelitian.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Pengertian Umum Mengenai Pemasaran.....	9
2.2 Bauran Pemasaran	10
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	10
2.2.2 Bauran Pemasaran Dalam Jasa.....	11
2.3 Jasa	15
2.3.1 Pengertian Jasa	15
2.3.2 Karakteristik Jasa	17
2.3.3 Klasifikasi Jasa.....	17
2.4 Kualitas Pelayanan	18
2.4.1 Pengertian Kualitas	18
2.4.2 Pengertian Pelayanan	19
2.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21

2.4.5 Mengelola Mutu Jasa	22
2.5 Kepuasan Pelanggan	24
2.5.1 Pengertian Kepuasan.....	24
2.6 Kerangka Pemikiran	30
2.7 Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Penentuan Sampel.....	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel Penelitian.....	34
3.3 Data dan Sumber	36
3.3.1 Data Primer	37
3.3.2 Data Sekunder	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1 Data Primer	37
3.4.2 Data Sekunder	38
3.5 Definisi Operasional.....	39
3.6 Skala Pengukuran.....	41
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.7.1 Uji Validitas	42
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.8 Teknik Analisa Data.....	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Analisis Deskriptif	49
4.1.1 Karakteristik Responden	49
4.1.2 Analisis Data Persepsi Pelanggan	52
4.1.2.1 Dimensi Tangibles.....	52
4.1.2.2 Dimensi Reliability	55
4.1.2.3 Dimensi Responsiveness.....	59
4.1.2.4 Dimensi Assurance.....	61

4.1.2.5 Dimensi Emphaty.....	64
4.1.3 Analisis Data Ekspektasi.....	67
4.1.3.1 Dimensi Tangibles.....	68
4.1.3.2 Dimensi Reliability	71
4.1.3.3 Dimensi Responsiveness	74
4.1.3.4 Dimensi Assurance.....	77
4.1.3.5 Dimensi Emphaty	79
4.2 Analisis Kepuasan Pelanggan	82
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	93
 DAFTAR PUSTAKA	 95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	26
Gambar 2.2 Dua Tingkatan Harapan.....	28
Gambar 2.3 Model Mutu Jasa	31
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	48
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan	86

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.2 Usia Responden	50
Tabel 4.3 Pendapatan Responden.....	51
Tabel 4.4 KIP Bandung memiliki peralatan modern.....	52
Tabel 4.5 Fasilitas fisik menarik secara visual.....	53
Tabel 4.6 Staf pengajar berpenampilan rapi.....	54
Tabel 4.7 Materi KIP Bandung menarik secara visual.....	54
Tabel 4.8 KIP Bandung menepati waktu perjanjian	55
Tabel 4.9 KIP Bandung membantu memecahkan permasalahan pelanggan	56
Tabel 4.10 KIP Bandung memberikan layanan tepat sejak awal.....	57
Tabel 4.11 KIP Bandung menyediakan layanan sesuai waktu.....	57
Tabel 4.12 KIP Bandung mengupayakan catatan yang bebas dari kesalahan	58
Tabel 4.13 Staf pengajar memberitahu kapan jasa akan disampaikan.....	59
Tabel 4.14 Staf pengajar memberikan layanan yang cepat.....	59
Tabel 4.15 Staf pengajar bersedia membantu pelanggan.....	60
Tabel 4.16 Staf pengajar merespon permintaan pelanggan.....	61
Tabel 4.17 Staf pengajar mampu membuat para pelanggan percaya.....	61
Tabel 4.18 Pelanggan KIP merasa aman dalam bertransaksi.....	62
Tabel 4.19 Staf pengajar konsisten bersikap sopan.....	63
Tabel 4.20 Staf pengajar memiliki kemampuan menjawab pertanyaan pelanggan..	63
Tabel 4.21 KIP memberikan perhatian individual kepada pelanggan	64
Tabel 4.22 KIP memiliki jam operasi yang nyaman bagi pelanggan.....	65
Tabel 4.23 Staf pengajar memberikan perhatian yang personal pada pelanggan	66
Tabel 4.24 KIP selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.....	66
Tabel 4.25 KIP memahami kebutuhan spesifik pelanggan	67
Tabel 4.26 Sekolah unggulan memiliki peralatan dan fasilitas modern	68
Tabel 4.27 Sekolah unggulan memiliki materi menarik secara visual.....	68
Tabel 4.28 Staf pengajar sekolah unggulan berpenampilan rapih	69
Tabel 4.29 Materi Sekolah unggulan menarik secara visual.....	69
Tabel 4.30 Sekolah unggulan menepati janji yang mereka tetapkan	70

Tabel 4.31 Sekolah unggulan memecahkan masalah pelanggan	71
Tabel 4.32 Sekolah unggulan mampu memberikan layanan yang tepat sejak awal .	71
Tabel 4.33 Sekolah unggulan mampu menyediakan layanan yang sesuai.....	72
Tabel 4.34 Sekolah unggulan mengupayakan catatan yang bebas dari kesalahan....	73
Tabel 4.35 Staf sekolah unggulan memberitahu kapan jasa akan disampaikan.....	74
Tabel 4.36 Staf sekolah unggulan memberikan layanan yang cepat.....	75
Tabel 4.37 Staf pengajar sekolah unggulan bersedia membantu pelanggan.....	75
Tabel 4.38 Staf pengajar sekolah unggulan merespon permintaan pelanggan	76
Tabel 4.39 Staf pengajar sekolah unggulan mampu membuat pelanggan percaya...	77
Tabel 4.40 Pelanggan sekolah unggulan merasa aman dalam bertransaksi.....	77
Tabel 4.41 Staf pengajar sekolah unggulan konsisten bersikap sopan	78
Tabel 4.42 Staf pengajar sekolah unggulan memiliki kemampuan menjawab	79
Tabel 4.43 Staf pengajar sekolah unggulan memberikan perhatian individual	79
Tabel 4.44 Staf pengajar sekolah unggulan memiliki jam operasi yang nyaman.....	80
Tabel 4.45 Staf pengajar sekolah unggulan memberikan perhatian persona;	81
Tabel 4.46 Sekolah unggulan mengutamakan kepentingan pelanggan.....	81
Tabel 4.47 Staf sekolah unggulan memahami kebutuhan spesifik pelanggan.....	82
Tabel 4.48 Kepuasan Pelanggan KIP Bandung	83
Tabel 4.49 Koordinat Diagram Kartesius	84
Tabel 4.50 Rangkuman hasil pemetaan diagram kartesius	86

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuesioner

LAMPIRAN 2 : Hasil Karakteristik Responden

LAMPIRAN 3 : Hasil Uji Diagram Kurtosis