

## ABSTRAK

Pada zaman globalisasi, sekolah-sekolah swasta penyelenggara pendidikan formal yang ada di Bandung menghadapi persaingan yang semakin tinggi, dimana semakin banyak orang tua yang memikirkan masa depan anak-anak mereka dengan memilih sekolah-sekolah yang berkualitas dimulai dari tingkat SD, SMP, SMA bahkan hingga ke Perguruan Tinggi. Oleh karena itu setiap sekolah swasta penyelenggara pendidikan formal, harus mampu untuk memanfaatkan peluang yang ada dengan berusaha memenuhi kepuasan para siswanya dengan meningkatkan disiplin dan kualitas pendidikan dari hasil lulusannya.

SMPK Trimulia merupakan Sekolah Kristen yang sudah berkarya selama  $\pm$  30 tahun, yang selalu berupaya dan siap menerima tantangan dalam segala bidang pendidikan dan pengajaran untuk memberikan kepuasan kepada siswa di dunia pendidikan. SMPK Trimulia menerapkan metode kelas kecil, pendekatan ini ditujukan agar sekolah dapat lebih ***“private”*** (**rasio guru : murid tidak lebih dari 1:20**) sehingga sebagai guru dapat memperhatikan siswa – siswinya dengan lebih baik.

Penelitian ini bersifat verifikasi atau pengujian atas teori, yaitu menganalisis kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa dengan melakukan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara

observasi, wawancara dengan pihak sekolah, penyebaran angket (kuesioner) kepada siswa – siswi.

Variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai skala **Ordinal**, maka statistika yang dipakai adalah **Statistik Non Parametrik** yaitu Uji *Chi Square* dan Uji Korelasi *Rank Spearman* dengan menggunakan **Software SPSS 11.5**.

Dalam penelitian ini, diuji hubungan Kualitas Jasa Pendidikan dengan Kepuasan Siswa di SMPK. Trimulia ini dengan menggunakan 5 indikator ( **Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty** ) dan 24 sub indikator serta 5 kriteria sikap yang diambil ( sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju ) sebagai pembandingnya.

Dari pengujian baik itu uji *Chi Square*, uji Koefisien Korelasi Spearman, maupun uji Koefisien Determinasi setiap indikator, dapat diketahui bahwa:

- Untuk indikator *tangible, reliability, responsiveness, emphaty* sudah baik, yang ditunjukkan ada hubungan (korelasi) antara 2 variabel yaitu variabel kualitas jasa pendidikan dengan variabel kepuasan siswa sebesar 90%. Dengan koefisien determinasi yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan siswa sebesar 81% sedangkan 19% dipengaruhi oleh faktor lainnya
- Sedangkan untuk indikator *assurance* belum cukup baik sehingga siswa merasa kurang puas terhadap kualitas jasa pendidikan yang tercantum pada indikator **assurance**. Hal ini ditunjukkan tidak ada hubungan (korelasi) antara 2 variabel yaitu variabel kualitas jasa pendidikan dengan variabel kepuasan siswa.

## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

KATA PENGANTAR .....i

DAFTAR ISI .....iv

DAFTAR TABEL..... ix

DAFTAR GAMBAR ..... x

DAFTAR LAMPIRAN ..... xi

### BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah .....5

1.3 Tujuan Penelitian .....6

1.4 Kegunaan Penelitian..... 7

1.5 Kerangka Pemikiran ..... 8

1.6 Metode Penelitian.....15

1.6.1 Metode yang digunakan.....15

1.6.2 Jenis dan Sifat Penelitian..... 15

1.6.3 Jenis dan Sumber Data.....15

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data .....16

1.6.5 Operasionalisasi Variabel.....17

1.6.6 Teknik Analisis Data .....22

1.6.6.a Uji *Chi Square* .....23

1.6.6.b	Koefisien Korelasi Spearman .....	24
1.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
1.8	Sistematika Pembahasan.....	25

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Pengertian Manajemen Operasi .....	27
2.2	Pengertian Kualitas Jasa .....	29
2.2.1	Pengertian Kualitas .....	29
2.2.2	Pengertian Jasa dan Jasa Pendidikan.....	30
2.2.3	Pengetian Kualitas Jasa .....	34
2.3	Prinsip Pokok Kualitas.....	35
2.4	Alur Kegiatan Manajemen Kualitas.....	37
2.5	Cara Kualitas dalam Meningkatkan Laba.....	38
2.6	Model Kualitas Jasa .....	39
2.7	Indikator – indikator Kualitas Jasa .....	42
2.8	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	43
2.8.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	43
2.8.2	Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	45

### **BAB III. OBYEK PENELITIAN**

3.1	Sejarah Singkat Organisasi .....	47
3.2	Struktur Organisasi SMPK. Trimulia .....	50
3.3	Fasilitas dan Jasa Pendidikan yang diberikan SMPK. Trimulia .....	64
3.4	Proses Pendidikan di SMPK. Trimulia .....	66

### **BAB IV. PEMBAHASAN**

4.1	Profil Siswa .....	69
4.2	Analisis Pendapat Siswa Mengenai Kualitas Jasa Pendidikan Yang diberikan oleh SMPK. Trimulia .....	73
4.2.1	Analisis Pendapat Siswa terhadap Indikator <i>Tangible</i> ( Bukti Langsung / A ).....	73
4.2.2	Analisis Pendapat Siswa terhadap Indikator <i>Reliability</i> ( Keandalan / B ).....	76
4.2.3	Analisis Pendapat Siswa terhadap Indikator <i>Responsiveness</i> ( Daya Tanggap / C ) .....	79
4.2.4	Analisis Pendapat Siswa terhadap Indikator <i>Assurance</i> ( Jaminan / D ).....	81
4.2.5	Analisis Pendapat Siswa terhadap Indikator <i>Emphaty</i> ( Empati / E ) .....	83

4.3	Analisis Terhadap Kepuasan Siswa.....	85
4.3.1	Analisis Kepuasan Siswa terhadap Indikator <i>Tangible</i> .....	86
4.3.2	Analisis Kepuasan Siswa terhadap Indikator <i>Reliability</i> .....	88
4.3.3	Analisis Kepuasan Siswa terhadap Indikator <i>Responsiveness</i> .....	92
4.3.4	Analisis Kepuasan Siswa terhadap Indikator <i>Assurance</i> .....	94
4.3.5	Analisis Kepuasan Siswa terhadap Indikator <i>Emphaty</i> .....	96
4.4	Analisis Pembahasan.....	98
4.4.1	Uji <i>Chi Square</i> .....	98
	4.4.1.a Output SPSS dan Analisis.....	99
4.4.2	Uji Koefisien Korelasi Spearman.....	103
	4.4.2.a Output SPSS dan Analisis.....	103
	4.4.2.b Koefisien Determinasi berdasarkan 5 Indikator.....	106
4.4.3	Uji Koefisien Korelasi Spearman setiap Indikator.....	107
	4.4.3.a Output SPSS dan Analisis.....	107
	4.4.3.b Koefisien Determinasi setiap indikator.....	113

**BAB V. KESIMPULAN dan SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Saran.....	115

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Siswa SMPK. Trimulia.....	5
1.2	Variabel Kualitas Jasa Pendidikan .....	18
	Variabel Kepuasan Siswa .....	20
4.1	Siswa Berdasarkan Tingkat Kelas .....	70
4.2	Siswa Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.3	Siswa Berdasarkan Tempat Tinggal .....	71
4.4	Pendapat Siswa terhadap Indikator <i>Tangible</i> .....	74
4.5	Pendapat Siswa terhadap Indikator <i>Reliability</i> .....	76
4.6	Pendapat Siswa terhadap Indikator <i>Responsiveness</i> .....	79
4.7	Pendapat Siswa terhadap Indikator <i>Assurance</i> .....	81
4.8	Pendapat Siswa terhadap Indikator <i>Emphaty</i> .....	84
4.9	Kepuasan Siswa terhadap Indikator <i>Tangible</i> .....	86
4.10	Kepuasan Siswa terhadap Indikator <i>Reliability</i> .....	89
4.11	Kepuasan Siswa terhadap Indikator <i>Responsiveness</i> .....	92
4.12	Kepuasan Siswa terhadap Indikator <i>Assurance</i> .....	94
4.13	Kepuasan Siswa terhadap Indikator <i>Emphaty</i> .....	97



## DAFTAR GAMBAR

1.1	<i>The Quality Model ( gap Model )</i> .....	13
2.1	Segitiga Jasa ( <i>The Service Triangle</i> ) .....	36
2.2	Alur Kegiatan Manajemen Kualitas.....	37
2.3	Kualitas dapat memperbaiki kemampuan meraih laba .....	38
2.4	<i>The Quality Model ( gap Model )</i> .....	41
2.5	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	44
3.1	Bagan Struktur Organisasi SMPK. Trimulia .....	51
3.2	Organigram Sekolah .....	53
4.1	Responden Berdasarkan Tingkat Kelas .....	70
4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.3	Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Kelas
2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
3. Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal
4. Tabel Hasil Kuesioner Analisis Kualitas Jasa Pendidikan
5. Tabel Hasil Kuesioner Analisis Kepuasan Siswa
6. Contoh Kuesioner