

ABSTRAK

Sekolah Z didirikan pada tahun 1981 di Kota Bandung. Sekolah ini merupakan sekolah menengah atas swasta yang cukup terkenal dan didirikan diatas tanah seluas 2,4 hektar. Saat ini Sekolah Z memiliki suatu kondisi, dimana jumlah murid masuk sejak tahun ajaran 2013/2014 belum mencapai target yang ditetapkan. Hal tersebut dapat disebabkan oleh citra yang dimiliki suatu sekolah yang dapat mempengaruhi minat seseorang untuk mempromosikan sekolah. Dengan demikian dibutuhkan usulan untuk meningkatkan minat seseorang untuk mempromosikan sekolah berdasarkan *Service Quality*.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan penyebaran kuesioner terhadap murid kelas XI dan XII tahun ajaran 2019/2020 serta alumni lulusan tahun 2015 dan 2016. Penyusunan kuesioner dilakukan berdasarkan konsep 5 dimensi *Service Quality (Servqual)* serta pemasaran mulut ke mulut. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh.

Kuesioner bagian pertama berisi pertanyaan mengenai profil responden. Kuesioner bagian kedua berisi pertanyaan mengenai tingkat kepentingan dan kinerja bagi responden. Sedangkan pada kuesioner bagian ketiga berisi pertanyaan mengenai minat untuk mempromosikan sekolah. Hasil tersebut akan diolah dengan metode *Multiple Regression Analysis (MRA)* untuk mengetahui tingkat kinerja dimensi *Servqual* (independen) apa saja yang mempengaruhi minat murid aktif dan alumni untuk mempromosikan (dependen), metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk membandingkan tingkat kinerja dan kepentingan dari murid aktif agar didapatkan fokus perbaikan, metode Uji Hipotesis Ketidakpuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan murid terhadap kinerja sekolah dan Uji Hipotesis Peningkatan kinerja untuk mengetahui adanya peningkatan kinerja yang dirasakan berdasarkan hasil alumni serta murid.

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan hasil MRA untuk murid R^2 sebesar 35,7% untuk alumni R^2 sebesar 69,1%, sedangkan untuk dimensi yang berpengaruh berdasarkan murid dan alumni adalah dimensi *Tangible, Reliability, Empathy, dan Responsiveness*. Berdasarkan hasil IPA terdapat 12 variabel yang sebaiknya dipertahankan bahkan ditingkatkan untuk memenuhi kepentingan murid, sedangkan untuk variabel lain harus ditingkatkan karena memiliki kinerja yang belum baik. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis Ketidakpuasan tidak terdapat variabel yang dinyatakan puas bagi murid. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis Peningkatan Kinerja terdapat 15 variabel yang sudah terdapat peningkatan kinerja namun masih belum memenuhi kinerja yang baik bagi murid. Analisis gabungan dilakukan menentukan urutan prioritas perbaikan yang didapatkan berdasarkan hasil gabungan MRA, IPA, dan Uji Hipotesis Ketidakpuasan.

Usulan yang dapat diberikan kepada Sekolah Z yaitu melakukan peningkatan kinerja terhadap beberapa aspek seperti kelengkapan dan kenyamanan fasilitas sekolah demi menunjang kegiatan baik secara akademis maupun non-akademis. Selain itu peningkatan kualitas guru dalam mengajar dan memberikan perhatian secara personal ke setiap murid untuk meningkatkan kualitas sekolah dan meningkatkan minat mempromosikan.

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-3
1.3 Pembatasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah.....	1-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	2-1
2.1 Pemasaran.....	2-1
2.2 Kiat Pemasaran Mulut ke Mulut	2-1
2.3 Kualitas Jasa.....	2-2
2.4 Dimensi Kualitas Jasa	2-3
2.5 Populasi dan Sampel	2-4
2.6 Menentukan Ukuran Sampel	2-5
2.7 Teknik Pengumpulan Data	2-5
2.8 Teknik Sampling	2-8
2.9 Macam Data Penelitian	2-10
2.10 Tipe Skala Pengukuran.....	2-11
2.11 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	2-13

2.12 Pengujian Validitas Instrumen	2-14
2.13 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-15
2.14 Pengujian Asumsi Klasik	2-17
2.15 <i>Multiple Regression Analysis</i>	2-18
2.16 Uji t.....	2-19
2.17 Uji F.....	2-20
2.18 Analisis Tingkat Kepentingan dan Performansi Pelanggan	2-20
2.19 Uji Hipotesis.....	2-23
2.20 Uji Z	2-23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	3-1
3.1 Penelitian Pendahuluan	3-4
3.2 Latar Belakang Masalah.....	3-4
3.3 Identifikasi Masalah	3-5
3.4 Pembatasan Masalah	3-5
3.5 Perumusan Masalah.....	3-6
3.6 Tujuan Penelitian.....	3-6
3.7 Studi Pustaka	3-7
3.8 Variabel Penelitian	3-7
3.9 Perancangan Penelitian.....	3-9
3.10 Kuesioner Penelitian.....	3-10
3.11 Pengujian Validitas Konstruk.....	3-11
3.12 Penentuan Teknik <i>Sampling</i>	3-11
3.13 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian	3-12
3.14 Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-12
3.15 Pengujian Validasi.....	3-12
3.16 Pengujian Reliabilitas.....	3-13
3.17 Pengolahan Data.....	3-14
3.18 Analisis dan Usulan.....	3-21
3.19 Kesimpulan dan Saran.....	3-22
BAB 4 PENGUMPULAN DATA.....	4-1
4.1 Data Umum Perusahaan	4-1

4.2	Kuesioner Penelitian.....	4-2
4.2.1.	Validitas Konstruk	4-2
4.2.2.	Hasil Kuesioner Penelitian.....	4-2
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....		5-1
5.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	5-1
5.2	<i>Multiple Regression Analysis</i>	5-2
5.2.1.	Pengujian Asumsi Klasik.....	5-2
5.2.2.	Pengolahan Data <i>Multiple Regression Analysis</i> (MRA)	5-8
5.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	5-14
5.4	Uji Hipotesis	5-19
5.5	Analisis Gabungan	5-23
5.5.1.	Penentuan Prioritas Perbaikan Kinerja	5-23
5.5.2.	Perbandingan Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	5-25
5.6	Usulan.....	5-27
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....		6-1
6.1.	Kesimpulan.....	6-1
6.2.	Saran.....	6-4
DAFTAR PUSTAKA		
DATA PENULIS		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Jumlah Murid Baru Kelas X	1-2
2.1	Pedoman Ketentuan Nilai Koefisien Korelasi	2-19
3.1	Variabel Penelitian Berdasarkan 5 Dimensi <i>Servqual</i>	3-8
3.2	Ringkasan Analisis Penelitian Untuk Variabel Berpengaruh	3-21
3.3	Ringkasan Analisis Penelitian Untuk Variabel Tidak Berpengaruh	3-21
4.1	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Murid	4-3
4.2	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Alumni	4-4
4.3	Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Murid	4-5
4.4	Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Alumni	4-6
4.5	Hasil Kuesioner Minat Responden	4-6
5.1	Hasil Pengujian Validitas	5-1
5.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	5-2
5.3	Hasil Pengujian Kenormalan Data Murid	5-3
5.4	Hasil Pengujian Kenormalan Data Alumni	5-3
5.5	Hasil Pengujian <i>Homoscedasticity</i> Murid	5-4
5.6	Hasil Pengujian <i>Homoscedasticity</i> Murid Alumni	5-4
5.7	Hasil Pengujian Independensi <i>Error</i> Murid	5-5
5.8	Hasil Pengujian Independensi <i>Error</i> Alumni	5-5
5.9	Hasil Pengujian <i>Linearity</i>	5-6
5.10	Hasil Pengujian <i>Multicollinearity</i> Murid	5-7
5.11	Hasil Pengujian <i>Multicollinearity</i> Alumni	5-7
5.12	Hasil Pengolahan <i>Multiple Regression Analysis</i> Murid	5-8
5.13	Hasil Pengolahan <i>Multiple Regression Analysis</i> Murid (2)	5-9
5.14	Hasil Pengolahan <i>Multiple Regression Analysis</i> Murid (3)	5-10
5.15	Hasil Pengolahan <i>Multiple Regression Analysis</i> Murid (4)	5-10
5.16	Hasil Pengolahan <i>Multiple Regression Analysis</i> Alumni	5-11

Tabel	Judul	Halaman
5.17	Hasil Pengolahan <i>Multiple Regression Analysis</i> Alumni (2)	5-12
5.18	Hasil Pengolahan <i>Multiple Regression Analysis</i> Alumni (3)	5-13
5.19	Hasil Pengolahan <i>Multiple Regression Analysis</i> Alumni (4)	5-13
5.20	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Murid	5-14
5.21	Rangkuman Variabel Kuadran IPA Murid	5-18
5.22	Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Murid	5-19
5.23	Hasil Uji Hipotesis Peningkatan Kinerja Sekolah Z	5-21
5.24	Analisis Gabungan dan Prioritas Perbaikan (Ada Pengaruh)	5-23
5.25	Analisis Gabungan dan Prioritas Perbaikan (Tidak Ada Pengaruh)	5-24
5.26	Perbandingan Tingkat Kepentingan Murid dan Alumni	5-26



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Perbandingan Jumlah Murid Baru Kelas X dengan Target	1-2
2.1	Diagram Kartesius	2-22
2.2	Grafik Wilayah Kritis	2-24
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Matriks IPA	3-17
3.3	Grafik Wilayah Kritis Uji Z	3-19
5.1	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> Murid Aktif	5-16
5.2	Grafik Uji Hipotesis Pengujian Ketidakpuasan	5-20
5.3	Grafik Uji Hipotesis Pengujian Peningkatan Kinerja	5-22
5.4	Grafik Tingkat Kinerja	5-25
5.5	Tampak Luar Kantin	5-28
5.6	Tampak Dalam Kantin (1)	5-28
5.7	Lapangan Rumput	5-29
5.8	Lapangan Futsal	5-30
5.9	Lapangan Basket	5-30
5.10	Ruang Kelas	5-32
5.11	Tampak Dalam Kantin (2)	5-37
5.12	Laboratorium Bahasa	5-38
5.13	Laboratorium IPA	5-39
5.14	Laboratorium Komputer	5-39
5.15	Perpustakaan	5-42
5.16	Seragam Sekolah Saat ini	5-43
5.17	Tempat Parkir Motor	5-44
5.18	Tempat Parkir Mobil	5-44
5.19	Aula	5-46

DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran	Halaman
Kuesioner Penelitian	L-1
Input Data Tingkat Kepentingan Murid	L-3
Input Data Tingkat Kepentingan Alumni	L-5
Input Data Tingkat Kinerja Murid	L-6
Input Data Tingkat Kinerja Alumni	L-8
Input Data <i>Multiple Regression Analysis</i> Murid	L-9
Input Data <i>Multiple Regression Analysis</i> Alumni	L-10
Hasil Uji Asumsi Klasik <i>Linearity</i>	L-11
Tabel Nilai r	L-16
Tabel Nilai t	L-17
Tabel Normal	L-19

