

ABSTRAK

The American English Center (TAEC) merupakan salah satu tempat kursus bahasa Inggris lokal yang ada di kota Bandung. TAEC didirikan pada tanggal 2 April 1991, di bawah naungan Yayasan Profesional Internasional. TAEC didirikan atas keinginan beberapa orang untuk berbuat sesuatu yang dapat membantu program pemerintah dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa.

Menjelang diterapkannya zona perdagangan bebas untuk kawasan Asia Tenggara atau lebih dikenal dengan *ASEAN Free Trade Area (AFTA)*, masyarakat semakin menyadari pentingnya penggunaan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional. Hal ini membuka peluang bagi para penyelenggara asing tempat-tempat kursus bahasa Inggris untuk membuka usahanya di Indonesia seperti TBI dan EF yang terkenal memiliki reputasi yang lebih baik dibandingkan dengan tempat kursus bahasa Inggris lokal seperti EEP, TAEC, dan sebagainya. Dengan kondisi demikian, dikhawatirkan tempat kursus bahasa Inggris lokal akan mengalami kesulitan dalam bersaing.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah siswa yang mengikuti kursus di TAEC mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2001 jumlah siswa di TAEC 169 orang, tahun 2002 123 orang, tahun 2003 99 orang, dan data sampai bulan Maret 2004, tercatat sekitar 46 orang. Dari data tersebut, terlihat bahwa jumlah siswa TAEC dalam 3 tahun terakhir ini terus menurun. Melihat kenyataan ini, maka sudah saatnya TAEC mulai memperhatikan segala hal yang dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan jumlah siswa dan daya saing usaha jasanya.

Melalui penelitian ini, penulis bermaksud mengevaluasi kinerja TAEC di mata para siswanya dengan melakukan survey kepuasan pelanggan. Survey ini bertujuan untuk mengetahui apa yang menjadi harapan siswa dan bagaimana performansi TAEC saat ini serta untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan TAEC.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan kuesioner. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari konsep *marketing mix 7P (Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence)*. Sedangkan tahap analisis dilakukan dengan menggunakan analisis kesenjangan antara tingkat harapan konsumen dengan kinerja perusahaan menggunakan metode uji-z dan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa atribut keberadaan laboratorium bahasa memiliki nilai gap yang paling besar yaitu sebesar -1,5106 dan pada peta *Importance-Performance Analysis* atribut ini berada pada kuadran A. Hal ini berarti bahwa harapan siswa akan adanya laboratorium bahasa ini sangat besar, sedangkan kinerja perusahaan masih belum memuaskan dan atribut ini berada pada prioritas utama.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1-1
1.2. Identifikasi Masalah	1-2
1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-2
1.4. Perumusan Masalah	1-3
1.5. Tujuan Penelitian	1-3
1.6. Sistematika Penulisan	1-3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Jasa	2-1
2.1.1. Pengertian Jasa	2-1
2.1.2. Karakteristik Jasa	2-1
2.1.3. Klasifikasi Jasa	2-2
2.1.4. Kualitas Jasa	2-3
2.2. Kepuasan Pelanggan	2-6
2.3. Jenis Penelitian	2-7
2.4. Metode Pengumpulan Data	2-8
2.5. Populasi dan Sampel	2-9
2.6. Skala Pengukuran	2-10
2.7. Tipe Skala Pengukuran	2-11
2.8. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-14
2.8.1. Pengujian Validitas Instrumen	2-14
2.8.1.1. Pengujian Validitas Konstruksi	2-15
2.8.1.2. Pengujian Validitas Isi	2-15

2.8.1.3. Pengujian Validitas Eksternal	2-16
2.8.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-17
2.9. Pengenalan Program SPSS	2-18
2.10. Uji Menyangkut Dua Rataan	2-20
2.11. <i>Importance-Performance Analysis</i>	2-21
2.11.1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian / Kepuasan	2-21
2.11.2. Peta Posisi <i>Importance-Performance</i> / Diagram Kartesius	2-23
2.11.3. Interpretasi Peta Posisi <i>Importance-Performance</i> / Diagram Kartesius	2-23
2.12. Bauran Pemasaran Jasa	2-25
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Kerangka Penelitian	3-1
3.2. Penelitian Pendahuluan	3-3
3.3. Studi Literatur	3-4
3.4. Penentuan Ruang Lingkup Penelitian	3-4
3.5. Perumusan Masalah	3-5
3.6. Tujuan Penelitian	3-5
3.7. Identifikasi Variabel Penelitian	3-5
3.8. Penentuan Teknik Pengumpulan Data	3-7
3.8.1. Penyusunan Kuesioner	3-7
3.8.2. Uji Validitas Konstruksi	3-8
3.8.3. Penentuan Ukuran Populasi	3-8
3.9. Pengumpulan Data Awal	3-8
3.10. Uji Validitas dan Reliabilitas	3-8
3.10.1. Uji Validitas	3-8
3.10.2. Uji Reliabilitas	3-9
3.11. Pengumpulan Data Akhir	3-10
3.12. Uji Reliabilitas	3-10
3.13. Pengolahan Data	3-10
3.13.1. Uji Kesenjangan (Gap)	3-10

3.13.2. Pengolahan Data Menggunakan Metode	
<i>Importance-Performance Analysis</i>	3-10
3.14. Analisis	3-11
3.15. Kesimpulan dan Saran	3-11
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1. Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.1.2. Struktur Organisasi	4-2
4.2. Kuesioner	4-5
4.2.1. Penyebaran Kuesioner	4-6
4.2.2. Pengumpulan Kuesioner	4-6
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Awal Kuesioner	5-1
5.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Awal Kuesioner Tentang	
Harapan Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC	5-1
5.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Awal Kuesioner Tentang	
Persepsi Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC	5-4
5.2. Pengujian Reliabilitas Akhir Kuesioner	5-6
5.2.1. Uji Reliabilitas Akhir Kuesioner Tentang Harapan Siswa	
terhadap Jasa Pelayanan TAEC	5-6
5.2.2. Uji Reliabilitas Akhir Kuesioner Tentang Persepsi Siswa	
terhadap Jasa Pelayanan TAEC	5-7
5.3. Profil Responden	5-7
5.4. Analisis Kesenjangan Layanan (Gap)	5-8
5.4.1. Analisis Kesenjangan Variabel <i>Product</i>	5-10
5.4.2. Analisis Kesenjangan Variabel <i>Price</i>	5-15
5.4.3. Analisis Kesenjangan Variabel <i>Place</i>	5-17
5.4.4. Analisis Kesenjangan Variabel <i>Promotion</i>	5-18
5.4.5. Analisis Kesenjangan Variabel <i>People</i>	5-20
5.4.6. Analisis Kesenjangan Variabel <i>Process</i>	5-22
5.4.7. Analisis Kesenjangan Variabel <i>Physical Evidence</i>	5-24

5.5. Analisis Peta Posisi <i>Importance-Performance</i>	5-28
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	6-1
6.2. Saran	6-5
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	xvi

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel Kuesioner Penelitian	3-6
3.2	Sistematika Kuesioner	3-7
5.1	Uji Validitas Awal Kuesioner Tentang Harapan Siswa Terhadap Jasa Pelayanan TAEC	5-2
5.2	Uji Validitas Awal Kuesioner Tentang Persepsi Siswa Terhadap Jasa Pelayanan TAEC	5-5
5.3	Profil Responden	5-7
5.4	Hasil Pengolahan Uji Kesenjangan	5-9
5.5	Hasil Pengolahan Uji Kesenjangan untuk Variabel <i>Product</i>	5-11
5.6	Hasil Pengolahan Uji Kesenjangan untuk Variabel <i>Price</i>	5-15
5.7	Hasil Pengolahan Uji Kesenjangan untuk Variabel <i>Place</i>	5-17
5.8	Hasil Pengolahan Uji Kesenjangan untuk Variabel <i>Promotion</i>	5-18
5.9	Hasil Pengolahan Uji Kesenjangan untuk Variabel <i>People</i>	5-21
5.10	Hasil Pengolahan Uji Kesenjangan untuk Variabel <i>Process</i>	5-22
5.11	Hasil Pengolahan Uji Kesenjangan untuk Variabel <i>Physical Evidence</i>	5-24
5.12	Pernyataan yang Terletak di Kuadran A	5-30
5.13	Pernyataan yang Terletak di Kuadran B	5-31
5.14	Pernyataan yang Terletak di Kuadran C	5-32
5.15	Pernyataan yang Terletak di Kuadran D	5-32

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa	2-4
2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	2-7
2.3	Peta Posisi <i>Importance-Performance</i>	2-24
3.1	Langkah-langkah Penelitian	3-3
4.1	Struktur Organisasi TAEC	4-2
5.1	Grafik <i>Importance-Performance Analysis</i> TAEC	5-29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A

Kuesioner Pendahuluan	LA-1
Hasil Kuesioner Pendahuluan	LA-2
Kuesioner Penelitian	LA-3

Lampiran B

Data Awal Kuesioner tentang Harapan Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC.....	LB-1
Data Awal Kuesioner tentang Persepsi Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC	LB-2
Data Akhir Kuesioner tentang Harapan Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC	LB-3
Data Akhir Kuesioner tentang Persepsi Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC	LB-5

Lampiran C

SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Awal Kuesioner tentang Harapan Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC	LC-1
SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Awal Kuesioner tentang Persepsi Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC	LC-2
SPSS Uji Reliabilitas Akhir Kuesioner tentang Harapan Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC.....	LC-3
SPSS Uji Reliabilitas Akhir Kuesioner tentang Persepsi Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC	LC-4

Lampiran D

Data Statistik Harapan Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC	LD-1
Data Statistik Persepsi Siswa terhadap Jasa Pelayanan TAEC	LD-2

Contoh Perhitungan Uji Kesenjangan (Gap)	LD-3
Tabel Hasil Pengolahan Uji Kesenjangan (Gap)	LD-4
Tabel Nilai Rata-rata <i>Importance-Performance</i>	LD-5
Tabel Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	LD-6

Lampiran E

Tabel Nilai Angka Kritik	LE-1
Tabel Wilayah Luas Di Bawah Kurva Normal	LE-2