

ABSTRAK

Dalam perkembangan pemerintahan di negara Indonesia ini, pendidikan merupakan kunci utama untuk mencerdaskan bangsa Indonesia. Oleh karena itu, masyarakat Indonesia seharusnya mulai menyadari arti pentingnya pendidikan dan tidak menyepelekan hal-hal yang berkaitan erat dengan pendidikan. Pendidikan merupakan salah satu sektor industri jasa karena itu kualitas pelayanan jasa merupakan faktor penentu kesuksesan, eksistensi usaha, serta merupakan hal yang utama untuk meningkatkan daya saing.

SMAK 1 BPK Penabur Bandung sebagai lembaga pendidikan, saat ini belum mengetahui cara mengukur kualitas pelayanan dan indikator kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai sistem evaluasi untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan di SMAK 1 BPK Penabur, sehingga pihak SMAK 1 BPK Penabur belum mengetahui dengan jelas kondisi pelayanan pendidikannya terhadap siswa/i selama ini.

Untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan pendidikan di SMAK 1 BPK Penabur Bandung, penulis menggunakan Metode Servqual dan uji hipotesis. Pengukuran tersebut dilakukan untuk lima dimensi kualitas jasa Parasuraman dkk dengan mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa/i (Gap 5), kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan harapan konsumen sebenarnya (Gap 1), kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan standar spesifikasi kualitas jasa (Gap 2), dan kesenjangan antara standar spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (Gap 3).

Nilai total rata-rata TSQ (*Total Service Quality*) pada penelitian kualitas jasa di SMAK 1 BPK Penabur Bandung adalah sebesar $-0,8537$ dengan kesenjangan terbesar terjadi pada dimensi *emphaty* sebesar $-0,2426$. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan SMAK 1 BPK Penabur Bandung belum dapat memuaskan konsumennya. Ketidakpuasan siswa/i ini disebabkan karena pihak manajemen belum mengerti sepenuhnya apa yang konsumen harapkan, masih adanya beberapa hal yang belum dikomunikasikan oleh pihak manajemen kepada staff pengajar sehingga hal ini dapat menimbulkan perbedaan persepsi antara pihak manajemen dan staff pengajar karena staff pengajar tidak mengetahui standar tersebut, dan meskipun menurut pihak manajemen hasil kerja karyawan (staff pengajar) sudah dapat dikatakan baik karena telah mampu memenuhi standar secara konsisten akan tetapi jika hal ini dihubungkan dengan ketidakpuasan siswa/i, maka dapat dianalisis lebih lanjut bahwa hal ini disebabkan pihak manajemen kurang mengerti dengan apa yang dirasakan oleh karyawan (staff pengajar) yang berhubungan langsung dengan konsumen dan masih adanya harapan siswa/i yang belum diketahui oleh pihak manajemen.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1 - 1
1.2. Identifikasi Masalah	1 - 2
1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi	1 - 3
1.4. Perumusan Masalah	1 - 4
1.5. Tujuan Penelitian	1 - 5
1.6. Manfaat Penelitian	1 - 5
1.7. Sistematika Penulisan	1 - 6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Jasa	2 - 1
2.1.1. Konsep dan Pengertian Jasa	2 - 1
2.1.2. Klasifikasi Jasa	2 - 2
2.1.3. Karakteristik Jasa	2 - 4
2.2. Kualitas Jasa	2 - 6
2.2.1. Pengertian Kualitas	2 - 6
2.2.2. Perspektif Terhadap Kualitas	2 - 7
2.2.3. Produktivitas, Kualitas dan Profitabilitas	2 - 8
2.2.4. Definisi Kualitas Jasa	2 - 8
2.2.5. Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	2 - 9
2.2.6. Harapan Pelanggan	2 - 9
2.2.7. Dimensi Kualitas Jasa	2 - 11

2.2.8. Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	2 – 14
2.2.9. Model Kualitas Jasa	2 – 16
2.3. Kepuasan Pelanggan	2 – 20
2.4. Pengukuran Kualitas Jasa	2 – 22
2.5. Jasa Pendidikan dan Kualitas Manusia	2 – 24
2.6. Teknik Pengumpulan Data	2 – 25
2.7. Populasi dan Sampel	2 – 26
2.8. Teknik Sampling	2 – 27
2.9. Skala Pengukuran	2 – 29
2.9.1. Macam-macam Skala Pengukuran	2 – 29
2.9.2. Tipe Skala Pengukuran	2 – 30
2.10. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2 – 31
2.11. Uji Hipotesis	2 – 33

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1.1. Studi Pendahuluan	3 – 3
3.1.2. Studi Literatur	3 – 3
3.2. Identifikasi Masalah	3 – 3
3.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi	3 – 4
3.4. Perumusan Masalah	3 – 5
3.5. Tujuan Penelitian	3 – 6
3.6. Pengumpulan Data Pendahuluan	3 – 6
3.7. Melakukan Konsultasi Dengan Dosen Ahli	3 – 7
3.8. Identifikasi Variabel Penelitian	3 – 7
3.9. Menentukan Populasi, Sampel, Teknik Sampling, & Distribusi Penyebaran Kuesioner	3 – 9
3.10. Menyusun Instrumen Pengumpulan Data (Kuesioner Penelitian Awal)	3 – 11
3.10.1. Kuesioner Konsumen	3 – 12
3.10.2. Kuesioner Manajemen	3 – 13
3.10.3. Kuesioner Karyawan	3 – 15
3.11. Uji Validitas Internal Konstruksi	3 – 15

3.12. Penyebaran, Pengumpulan, dan Pemeriksaan Data	
Kuesioner Awal	3 – 15
3.13. Uji Validitas Eksternal Item Kuesioner	3 – 16
3.14. Uji Reliabilitas Kuesioner	3 – 16
3.15. Penyebaran, Pengumpulan, dan Pemeriksaan Data	
Kuesioner Penelitian Akhir	3 – 16
3.16. Pengolahan Data dan Analisis	3 – 17
3.17. Kesimpulan dan Saran	3 – 17
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1. Data Umum Lembaga / Institusi	4 – 1
4.1.1. Sejarah Singkat Lembaga / Institusi	4 – 1
4.1.2. Visi Dan Misi Perusahaan	4 – 3
4.1.3. Struktur Organisasi	4 – 3
4.1.4. Deskripsi Pekerjaan (<i>Job Description</i>)	4 – 4
4.2. Pengumpulan Data Pendahuluan	4 – 5
4.3. Penyebaran, Pengumpulan, dan Pemeriksaan Data	
Kuesioner Awal	4 – 6
4.4. Penyebaran, Pengumpulan, dan Pemeriksaan Data	
Kuesioner Penelitian	4 – 6
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1. Pengolahan Data Pendahuluan	5 – 1
5.1.1. Uji Validitas Kuesioner	5 – 1
5.1.2. Uji Reliabilitas Kuesioner	5 – 3
5.2. Pengukuran Dan Analisis Gap 5	5 – 4
5.2.1. Pengukuran Gap 5	5 – 5
5.2.2. Uji Hipotesis Gap 5	5 – 7
5.2.3. Analisis Gap 5	5 – 12
5.3. Pengukuran Dan Analisis Gap 1	5 – 20
5.3.1. Pengukuran Gap 1	5 – 20
5.3.2. Uji Hipotesis Gap 1	5 – 24
5.3.3. Analisis Gap 1	5 – 28

5.3.4. Analisis Penyebab Gap 1	5 – 31
5.4. Pengukuran Dan Analisis Gap 2	5 – 33
5.4.1. Analisis Penyebab Gap 2	5 – 38
5.5. Pengukuran Dan Analisis Gap 3	5 – 40
5.5.1. Analisis Penyebab Gap 3	5 – 45
5.5.2. Analisis Gap 3	5 – 48
5.6. Analisis Keterkaitan Gap 5 dengan Gap 1-3	5 – 49
5.7. Usulan	5 – 57
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	6 – 1
6.2. Saran	6 – 4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel Penelitian	3 – 7
3.2	Distribusi Penyebaran Kuesioner	3 – 11
4.1	Distribusi Penyebaran Kuesioner	4 – 6
5.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Konsumen	5 – 2
5.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Konsumen	5 – 3
5.3	Rangkuman Score Servqual Gap 5	5 – 5
5.4	Uji Hipotesis Gap 5 (Dimensi)	5 – 7
5.5	Uji Hipotesis Gap 5 (Item)	5 – 9
5.6	Rangkuman Hasil Perhitungan Score Servqual Gap 1	5 – 21
5.7	Uji Hipotesis Gap 1 (Dimensi)	5 – 24
5.8	Uji Hipotesis Gap 1 (Item)	5 – 26
5.9	Faktor Penyebab Gap 1	5 – 31
5.10	Rangkuman Hasil Perbandingan untuk Gap 2 (Per Dimensi)	5 – 33
5.11	Rangkuman Hasil Perbandingan untuk Gap 2 (Per Item)	5 – 35
5.12	Faktor Penyebab Gap 2	5 – 39
5.12	Rangkuman Hasil Perbandingan untuk Gap 3 (Per Dimensi)	5 – 41
5.13	Rangkuman Hasil Perbandingan untuk Gap 3 (Per Item)	5 – 43
5.15	Faktor Penyebab Gap 3	5 – 45
5.16	Keterkaitan Gap 5 Dengan Gap 1-3	5 – 50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Service Quality	2 – 18
2.2	The Extended Gaps Model of Service Quality (Model Service Quality yang sudah Diperluas)	2 – 19
2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 – 20
2.4	Teknik Sampling	2 – 27
3.1	Metodologi Penelitian	3 – 1
4.1	Struktur Organisasi SMAK 1 BPK Penabur Bandung	4 – 3
5.1	Diagram Batang Gap 5	5 – 5
5.2	Diagram Batang Gap 1	5 – 21
5.3	Diagram Batang Gap Persepsi Manajemen- Harapan Konsumen	5 – 22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Konsumen, Manajemen, Karyawan	L1 – 1
2	Data Mentah Gap 5,1,2,3, dan Penyebab Gap	L2 – 1
3	Hasil Pengujian SPSS : Validitas & Reliabilitas	L3 – 1
4	Pengolahan Data Gap 5,1,2,3, dan Penyebab Gap 1,2,3	L4 – 1
5	Tabel-Tabel Statistik	L5 – 1