

ABSTRAK

Salah satu lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan adalah *Kids Talent (International Pre school & Kindergarten)*. Didirikan pada tahun 2004 di kompleks Taman Kopo Indah 2 blok 3A no. 61, Bandung. *Kids Talent* merupakan lembaga pendidikan yang secara khusus hanya menerima dan menangani persiapan anak sebelum masuk sekolah (*Pre school*), dan juga tingkat Taman Kanak – Kanak. Terjadi penurunan jumlah siswa dari 80 siswa pada awal tahun 2007, hanya menjadi 60 siswa pada pertengahan tahun 2007. Hal ini terjadi karena banyaknya orangtua siswa yang hanya menyekolahkan anak – anak mereka hingga tingkat *pre school* di *Kids Talent*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang dianggap penting oleh para konsumen untuk menyekolahkan anaknya di *pre school* dan memberikan usulan dalam melakukan perbaikan sehingga pihak *Kids Talent* dapat menerapkan strategi pemasaran yang sebaiknya digunakan.

Variabel penelitian menggunakan bauran pemasaran (7P). Metode penelitian yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner. Responden yang mengisi kuesioner ini adalah orang tua murid *Kids Talent* sebanyak 60 responden dan orang tua murid non *Kids Talent* sebanyak 60 responden di Bina Bakti (25 kuesioner), Talenta (15 kuesioner), Bintang Kecil (15 kuesioner), dan LCC (5 kuesioner).

Metode pengolahan data menggunakan perhitungan Uji Beda Rata – Rata untuk mengetahui apakah terdapat kesamaan antara harapan konsumen *Kids Talent* dan non *Kids Talent*. Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh pihak manajemen *Kids Talent*. Setelah itu, akan dilakukan analisis *Segmentation, Targeting, dan Positioning* untuk mengetahui strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh *Kids Talent*.

Hasil dari perhitungan Uji Beda Rata – Rata menunjukkan bahwa terdapat kesamaan antara harapan konsumen *Kids Talent* dan non *Kids Talent* mengenai *preschool*. Sedangkan hasil perhitungan *IPA*, terdapat 2 variabel pada kuadran I, 20 variabel pada kuadran II, 15 variabel pada kuadran III, dan 7 variabel pada kuadran IV. Prioritas utama dalam melakukan perbaikan adalah pada kuadran I dan II, ditambah dengan variabel 14 dan 26 pada kuadran III. Hasil *Segmentation, Targeting, dan Positioning* menunjukkan bahwa *Kids Talent* sebaiknya memposisikan dirinya sebagai *pre school* untuk anak usia 1 sampai dengan 4 tahun yang memberikan pendidikan secara psikologi anak, fasilitas yang dapat menunjang bakat atau minat dari siswanya, dan dapat dijangkau oleh golongan ekonomi menengah untuk wilayah Bandung Selatan.

Usulan perbaikan diantaranya adalah membuat kurikulum yang dapat menunjang perkembangan anak secara psikologi, penyediaan fasilitas yang dapat menunjang bakat atau talenta anak, diantaranya mengundang para psikolog atau pakar anak sebagai nara sumbernya, mengadakan pelatihan untuk guru mengenai pendidikan berdasarkan psikologi anak.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1 – 1
1.2 Identifikasi Masalah	1 – 2
1.3 Pembatasan Masalah	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 Konsep dan Pengertian Jasa	2 – 1
2.1.2 Klasifikasi jasa.....	2 – 2
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	2 – 5
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	2 – 5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	2 – 8
2.2.1 Wawancara (<i>Interview</i>).....	2 – 8
2.2.2 Kuesioner (Angket)	2 – 9
2.2.3 Observasi.....	2 – 10
2.3 Populasi dan Sampel	2 – 11
2.3.1 Populasi	2 – 11
2.3.2 Sampel.....	2 – 12
2.4 Tekning Sampling	2 – 12
2.5 Ukuran Sampel	2 – 15

2.6	Skala Pengukuran	2 – 15
2.6.1	Macam – Macam Skala Pengukuran.....	2 – 15
2.6.2	Tipe Skala Pengukuran.....	2 – 16
2.7	Konsep <i>Segmenting, Targeting, Positioning</i>	2 – 18
2.8	Konsep Bauran Pemasaran	2 – 19
2.9	Kriteria Instrumen yang Baik.....	2 – 23
2.10	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2 – 25
2.11	Pengujian Validitas Instrumen.....	2 – 25
2.12	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2 – 26
2.13	<i>Importance Performance Analysis</i>	2 – 28
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		3 – 1
3.1	Penelitian pendahuluan.....	3 – 4
3.2	Identifikasi Masalah	3 – 4
3.3	Pembatasan Masalah.....	3 – 4
3.4	Perumusan Masalah	3 – 5
3.5	Tujuan Penelitian	3 – 5
3.6	Studi literatur	3 – 6
3.7	Pengumpulan Data Awal.....	3 – 6
3.8	Penentuan Variabel – Variabel Pendahuluan	3 – 6
3.9	Penentuan Jumlah Sampel.....	3 – 8
3.10	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3 – 8
3.11	Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan	3 – 8
3.11	Penentuan Variabel Penelitian	3 – 8
3.12	Uji Validitas Konstruksi	3 – 8
3.13	Penyusunan Kuesioner Penelitian	3 – 8
3.14	Penentuan Jumlah Sampel Penelitian dan Teknik Sampling.....	3 – 10
3.15	Penyebaran Kuesioner. Penelitian.....	3 – 10
3.16	Pengolahan Data dan Analisis untuk Kuesioner Penelitian.....	3 – 12
3.17	Usulan	3 – 14
3.18	Kesimpulan dan Saran	3 – 14

BAB 4 PENGUMPULAN DATA	4 – 1
4.1 Data Objek Pengamatan	4 – 1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4 – 1
4.1.2 Struktur Organisasi	4 – 3
4.1.3 Deskripsi Pekerjaan	4 – 4
4.2 Pengumpulan Data Kuesioner Pendahuluan	4 – 7
4.3 Validitas Konstruksi untuk Kuesioner Penelitian.....	4 – 9
4.4 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian dengan N = 60 (konsumen kids Talent)	4 – 9
4.5 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian dengan N = 60 (konsumen non Kids Talent).....	4 – 11
4.6 Hasil Kuesioner Mengenai Data Responden	4 – 11
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5 – 1
5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	5 – 1
5.1.1 Pengujian Validitas Instrumen.....	5 – 1
5.1.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	5 – 5
5.2 Perhitungan Uji Beda Rata - Rata.....	5 – 6
5.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	5 – 12
5.4 Analisis Usulan Perbaikan	5 – 25
5.5 Analisis Kuesioner Mengenai Data Responden.....	5 – 29
5.6 <i>Segmenting, Targeting, dan Positioning</i>	5 – 32
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	6 – 1
6.1 Kesimpulan	6 – 1
6.2 Saran	6 – 8
DAFTAR PUSTAKA	xiii
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	xiv
DATA PENULIS	xvi

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel - Variabel Pendahuluan	3 – 6
4.1	Jadwal Kegiatan di <i>Kids Talent Preschool & Kindergarten</i>	4 – 3
4.2	Hasil Kuesioner Pendahuluan	4 – 7
4.3	Variabel dalam Kuesioner Penelitian	4 – 9
4.4	Data Responden Konsumen Kids Talent	4 – 11
4.5	Data Responden Konsumen non Kids Talent	4 – 12
5.1	Hasil Kuesioner mengenai Harapan Konsumen Kids Talent terhadap <i>Pre School</i>	5 – 6
5.2	Hasil Kuesioner mengenai Harapan Konsumen non Kids Talent terhadap <i>Pre School</i>	5 – 7
5.3	Tabel Rata – Rata Harapan konsumen Kids Talent dan Standar Deviasi Tiap Variabel	5 – 7
5.4	Hasil Uji Hipotesis untuk Setiap variabel	5 – 10
5.5	Jawaban Kuesioner Mengenai Harapan (Awal) Konsumen Terhadap <i>Pre School</i>	5 – 14
5.6	Nilai Rata – Rata Skor Penilaian Kepentingan	5 – 15
5.7	Jawaban Kuesioner Mengenai Persepsi Konsumen Terhadap <i>Kids Talent Pre School & Kindergarten</i>	5 – 16
5.8	Nilai Rata – Rata Skor Penilaian Kinerja	5 – 18
5.9	Rata – Rata Skor Penilaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan	5 – 19
5.10	Variabel dalam Kuadran I (Prioritas Perbaikan I)	5 – 21
5.11	Variabel dalam Kuadran II (Prioritas Perbaikan II)	5 – 22
5.12	Variabel dalam Kuadran III (Prioritas Perbaikan III)	5 – 24
5.13	Variabel dalam Kuadran IV (Prioritas Perbaikan IV)	5 – 26
6.1	Variabel yang Dipertimbangkan Konsumen dalam Memilih <i>Pre School</i>	6 – 1

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 – 8
2.2	Teknik Sampling	2 – 12
2.3	Empat Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	2 – 29
3.1	Metodologi Penelitian	3 – 1
4.1	Struktur Organisasi	4 – 3
5.1	Uji Hipotesis untuk Variabel 1	5 – 11
5.2	Grafik <i>IPA</i>	5 - 20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian Persepsi dan Harapan (Awal) Konsumen	L1 – 1
2	Kuesioner Penelitian Lanjutan Harapan Konsumen	L2 – 1
3	Jawaban Kuesioner Penelitian mengenai Persepsi Konsumen terhadap Kids Talent <i>Preschool & Kindergarten</i>	L3 – 1
	Jawaban Kuesioner Penelitian Awal mengenai Harapan Konsumen terhadap <i>Pre School</i>	L3 – 5
	Jawaban Kuesioner mengenai Bobot Dimensi P	L3 – 8
4	Jawaban Kuesioner Penelitian Lanjutan mengenai Harapan Konsumen terhadap <i>Pre School</i>	L4 – 1
5	Nilai – Nilai r Product Moment	L5 – 1
	Cumulative Distribution Function for the Standard Normal Distribution (SND)	L5 – 2