

ABSTRAK

Bimbel Agustinus adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa bimbingan belajar. Permasalahan yang ada pada bimbel ini adalah banyaknya alternatif bagi siswa untuk memperoleh pelajaran tambahan, seperti belajar sendiri maupun berkelompok, les-les privat, pelajaran tambahan dari sekolah atau juga tempat bimbel selain di Bimbel Agustinus, sehingga bimbel ini harus bersaing untuk memperoleh konsumen. Permasalahan lainnya yaitu pelayanan yang diberikan Bimbel Agustinus masih ada yang belum memuaskan, hal ini dapat diketahui dari keluhan-keluhan konsumen yang diterima oleh pihak Bimbel Agustinus. Oleh karena itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan di Bimbel Agustinus sehingga kepuasan konsumen meningkat, dan diharapkan konsumen akan merekomendasikan bimbel ini pada calon konsumen lainnya.

Pengukuran kualitas pelayanan di Bimbel Agustinus menggunakan metode zona toleransi. Metode ini digunakan untuk mengukur dan mengetahui posisi layanan saat ini diantara layanan yang diinginkan konsumen dan layanan kualitas minimum yang masih diterima konsumen. Pengukuran ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada siswa bimbel Agustinus. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *probability sampling – simple random sampling*. Sedangkan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, karena populasi pada penelitian ini diketahui sebanyak 80 orang.

Berdasarkan pemetaan zona toleransi untuk semua variabel dapat diketahui ada 23 variabel yang berada didalam batas zona toleransi. Nilai MSA (*Measure of Service Adequacy*) dari 23 variabel tersebut adalah positif, artinya layanan saat ini berada diatas layanan minimal yang masih dapat diterima oleh siswa. Sedangkan nilai MSS (*Measure of Service Superiority*) adalah negatif, artinya harapan siswa terhadap layanan bimbel ini belum terpenuhi. Untuk layanan yang telah memenuhi harapan siswa ada 3 variabel, dimana nilai MSS-nya adalah positif.

Pada usulan perbaikan kualitas layanan, untuk mengetahui variabel mana saja yang berpengaruh terhadap kepuasan secara keseluruhan, maka dilakukan analisis multi regresi linear dengan metode *backward elimination*. Dari hasil pengolahan diperoleh 4 variabel yang signifikan berpengaruh pada kepuasan secara keseluruhan, yaitu 'Ketenangan lingkungan sekitar yang mendukung kegiatan belajar', 'Pembahasan soal yang cepat dan akurat', 'Pengajar bersedia mengajar selain waktu bimbel', serta 'Banyak alumni Bimbel Agustinus yang diterima di Perguruan Tinggi favorit'.

Sebagai perbandingan dari multi regresi linear, digunakan juga analisis IPA4 (*Importance Performance Analysis 4 Kuadran*), untuk mengetahui variabel mana yang memerlukan prioritas perbaikan. Analisis IPA 4 didasarkan oleh hubungan tingkat kepentingan terhadap tingkat performansi untuk setiap variabel yang dipetakan dalam 4 kuadran. Variabel layanan yang memiliki prioritas perbaikan terletak pada kuadran 2, yaitu variabel 5, variabel 10, variabel 11 dan variabel 12.

Usulan-usulan perbaikan yang diberikan kepada pihak perusahaan didasarkan pada analisis multi regresi linear dan *Importance Performance Analysis*. Usulan perbaikan tersebut disarankan agar kepuasan siswa Bimbel Agustinus meningkat.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFRAT ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	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	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Karakteristik Jasa	2-1
2.2 Definisi Kualitas Jasa	2-2
2.2.1 Definisi Jasa	2-2
2.2.2 Definisi Kualitas	2-4
2.2.3 Definisi Kualitas Jasa	2-4
2.3 Model Kualitas Jasa	2-5
2.3.1 Persepsi konsumen terhadap jasa	2-5
2.3.2 Harapan konsumen terhadap jasa	2-6
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa	2-9
2.3.4 Pengukuran kualitas jasa	2-10
2.4 Zona Toleransi (<i>Zone of Tolerance</i> – ZOT)	2-11
2.5 Teori Mengenai Penelitian	2-14
2.5.1 Teknik Pengumpulan Data	2-14
2.5.2 Skala Pengukuran	2-18
2.5.3 Metode Pengambilan Sampel	2-20

2.5.4 Penentuan Jumlah Sampel	2-21
2.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-23
2.6.1 Validitas Instrumen	2-24
2.6.2 Reliabilitas Instrumen	2-26
2.7 Analisis Multi Regresi	2-27
2.8 Importance Performance Analysis 4 kuadran	2-32
2.9 Pengujian Hipotesis Ketidakpuasan	2-33
2.10 Pengujian SPSS	2-34
2.10.1 Pengujian SPSS untuk validitas dan reliabilitas instrumen	2-34
2.8.2 Pengujian SPSS untuk Multiple Regresi Linear	2-35
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Perusahaan	4-1
4.1.2 Data Umum Perusahaan	4-2
4.1.3 Deskripsi Pekerjaan	4-3
4.2 Pengumpulan Data Awal	4-3
4.2.1 Alat Pengumpulan Data	4-3
4.2.2 Metode Pengambilan Sampel	4-3
4.2.3 Penentuan Jumlah Sampel	4-4
4.2.4 Penentuan Variabel-Variabel Penelitian	4-4
4.2.5 Penentuan Skala Pengukuran	4-6
4.3 Penyusunan Kuesioner Penelitian	4-6
4.4 Pengumpulan Data dari Kuesioner	4-8
4.4.1 Kuesioner bagian I - Karakteristik Responden	4-8
4.4.2 Kuesioner bagian II - Penilaian Kualitas Pelayanan Bimbel Agustinus	4-10
4.4.3 Kuesioner bagian III - Penilaian Kualitas Pelayanan Minimum	4-12
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Persiapan Data Mentah	5-1
5.1.1 Layanan yang Dirasakan Konsumen	5-2

5.1.2 Layanan yang Diinginkan Konsumen	5-2
5.1.3 Layanan Minimum yang masih Diterima Konsumen	5-2
5.1.4 Kepuasan Keseluruhan	5-2
5.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	5-3
5.2.1 Pengujian Validitas Instrumen	5-3
5.2.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	5-6
5.2.3 Variabel Penelitian Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	4-10
5.3 Pemetaan Zona Toleransi (ZOT)	5-11
5.4 Multi Regresi Linear	5-21
5.4.1 Uji Asumsi Klasik Regresi Linear	5-23
5.4.2 Uji Simultan Model Regresi	5-26
5.4.3 Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi	5-26
5.5 <i>Importance Performance Matrices</i> 4 Kuadran	5-27
5.7 Usulan Perbaikan Kualitas Layananana Bimbel Agustinus	5-32
5.7.1 Prioritas perbaikan Berdasarkan Multi Regresi Linear	5-32
5.7.2 Prioritas perbaikan Berdasarkan IPA 4	5-34
5.7.3 Prioritas perbaikan Berdasarkan Uji Hipotesis	5-40

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Penentuan variabel penelitian	3-5
4.1	Data karakteristik responden	4-9
4.2	Data layanan yang Dirasakan Konsumen	4-10
4.3	Data layanan yang Diinginkan Konsumen	4-11
4.4	Data layanan Minimum yang Masih Diterima Konsumen	4-12
5.1	Nilai rata-rata dan standar deviasi setiap variabel	5-1
5.2	Nilai rata-rata dan standar deviasi kepuasan keseluruhan	5-2
5.3	Uji validasi layanan layanan yang Dirasakan Konsumen	5-3
5.4	Uji validasi layanan yang Diinginkan Konsumen	5-4
5.5	Uji validasi layanan Minimum yang Masih Diterima Konsumen	5-5
5.6	Hasil pengujian reliabilitas layanan yang Dirasakan Konsumen	5-6
5.7	Hasil pengujian reliabilitas layanan yang Diinginkan Konsumen	5-7
5.8	Hasil pengujian reliabilitas layanan Minimum yang Masih Diterima Konsumen	5-8
5.9	Pemetaan zona toleransi	5-12
5.10	Hasil pengolahan data dengan program SPSS	5-21
5.11	Lanjutan hasil pengolahan data dengan program SPSS	5-22
5.12	Data tingkat Kepentingan dan Performansi	5-27
5.13	Perhitungan Statistik Uji Z	5-31

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa	2-6
2.2	Wilayah Zona Toleransi	2-11
2.3	<i>Importance/Performance Matrices</i> 4 Kuadran	2-32
2.4	Tampilan SPSS Reliability Analysis	2-34
2.5	Tampilan SPSS Reliability Analysis - Statistics	2-34
2.6	Tampilan SPSS Linear Regression	2-36
2.7	Tampilan SPSS Linear Regression - Statistics	2-36
3.1	Sistematika Penelitian	3-1
3.2	Lanjutan Sistematika Penelitian 1	3-2
5.1	Peta zona toleransi atribut pelayanan bimbel Agustinus	5-13
5.2	Posisi atribut pelayanan siswa bimbel Agustinus pada ZOT	5-19
5.3	Normal P-P Plot	5-23
5.4	Data residual plot	5-24
5.5	Histogram Performansi - Kepentingan	5-28
5.6	<i>Importance/Performance Matrices</i> 4 Kuadran	5-28
5.7	Wilayah Kritik pengujian hipotesis variabel 1	5-31

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
1	- Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Agustinus (Kuesioner Awal)	L1-1
	- Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Agustinus (Kuesioner Lanjutan)	L1-6
	- Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Agustinus (dengan skala pengukuran yang tepat)	L1-10
2	- Pengujian Validitas Konstruk	L2-1
3	- Jawaban Kuesioner Awal – Persepsi Responden	L3-1
	- Jawaban Kuesioner Awal – Harapan Responden	L3-2
	- Jawaban Kuesioner Awal – Kualitas Minimum Responden	L3-3
4	- Reliability – Persepsi Responden	L4-1
	- Reliability – Harapan Responden	L4-2
	- Reliability – Kualitas Minimum Responden	L4-3
5	- Jawaban Kuesioner Keseluruhan – Persepsi Responden	L5-1
	- Jawaban Kuesioner Keseluruhan – Harapan Responden	L5-2
	- Jawaban Kuesioner Keseluruhan – Kualitas Minimum Responden	L5-4
6	- Pengolahan Multi Regresi Linear dengan Program SPSS	L6-1
7	- Tabel Nilai – nilai r Product Moment	L7-1
	- Tabel Durbin Watson	L7-2

KOMENTAR DOSEN NARA SUMBER

Nama Mahasiswa : Melga Habeahan

NRP : 0423106

Judul Tugas Akhir : Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di
Bimbel Agustinus Menggunakan Metode Zona Toleransi
(Studi Kasus di Bimbel Agustinus Jl. Kiaracodong no 175, Ruko
C11, Bandung)

Komentar dan Saran :

1. Tolong pengetikan
2. Perbaiki kalimat di abstrak dan Bab 1 sehingga lebih enak dibaca.
3. Perbaiki identifikasi, pembatasan masalah
4. Penilaian persepsi : Baik – Buruk atau Puas – Tidak Puas ?
5. Penggunaan multi regresi apakah cocok ? cek var x dan y.
6. Usulan konkrit

Ir. Christina Wirawan, MT

Dosen Nara Sumber 1

KOMENTAR DOSEN NARA SUMBER

Nama Mahasiswa : Melga Habeahan

NRP : 0423106

Judul Tugas Akhir : Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di
Bimbel Agustinus Menggunakan Metode Zona Toleransi
(Studi Kasus di Bimbel Agustinus Jl. Kiaracodong no 175, Ruko
C11, Bandung)

Komentar dan Saran :

1. Bahasa mencerminkan logika → Perbaiki !
2. Skala pada kuesioner tidak valid, bisakah penyebaran diulang dengan responden saat ini dengan mengganti skalanya terlebih dahulu ?
3. Anda bisa tambahkan analisis IPA (Importance Performance Analysis) untuk menilai prioritas perbaikan.

Ir. Hendra Kusuma, MT

Dosen Nara Sumber 2

KOMENTAR DOSEN NARA SUMBER

Nama Mahasiswa : Melga Habeahan
NRP : 0423106
Judul Tugas Akhir : Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di
Bimbel Agustinus Menggunakan Metode Zona Toleransi
(Studi Kasus di Bimbel Agustinus Jl. Kiaracodong no 175, Ruko
C11, Bandung)

Komentar dan Saran :

1. Aliran penulisan kalimatnya mohon diperhatikan lagi!
2. Cek lagi salah-salah ketikanya!
3. Regresi linier yang digunakan ada 4 variabel yang signifikan, signifikan terhadap apa? belum ada penjelasannya.
4. Belum ada analisis per variabel tentang ZOT yang diperoleh artinya apa? karena MSS yang diperoleh banyak nilainya negatif, ada 2 var yang bagus. Perlu analisis yang lebih dalam tiap variabel!!
5. bentuk kuesioner yang disebarakan apakah valid, kepuasan terhadap kepuasan dalam regresi??
6. cek lagi usulan yang diberikan lebih spesifik berdasarkan hasil analisis yang anda lakukan!

Rudijanto Muis, ST., MT.

Dosen Nara Sumber 3

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Melga Habeahan

NRP : 0423106

Judul Tugas Akhir : Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di
Bimbel Agustinus Menggunakan Metode Zona Toleransi
(Studi Kasus di Bimbel Agustinus Jl. Kiaracodong no 175, Ruko
C11, Bandung)

Komentar dan Saran :

1. Perhatikan logika anda, terutama dalam pemilihan kata-kata dalam penulisan
2. Perdalam teori
3. Usulan konkrit, realistis, efektif

Ir. Christina Wirawan, MT.

Dosen Penguji 1

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Melga Habeahan

NRP : 0423106

Judul Tugas Akhir : Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di
Bimbel Agustinus Menggunakan Metode Zona Toleransi
(Studi Kasus di Bimbel Agustinus Jl. Kiaracodong no 175, Ruko
C11, Bandung)

Komentar dan Saran :

1. Good luck. Perbaiki salah-salah ketik

Ir. Hendra Kusuma, MT.

Dosen Penguji 2

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Melga Habeahan

NRP : 0423106

Judul Tugas Akhir : Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di
Bimbel Agustinus Menggunakan Metode Zona Toleransi
(Studi Kasus di Bimbel Agustinus Jl. Kiaracodong no 175, Ruko
C11, Bandung)

Komentar dan Saran :

1. Usulan dengan 2 sudut pandang, apakah tidak membingungkan perusahaan?
2. Good luck
3. Uji BLUE what's for?

Rudijanto Muis, ST., MT.

Dosen Penguji 3

DATA PENULIS

Nama : Melga Habeahan
Alamat di Bandung : Jl. Bodogol no.37, Bandung.
Alamat Asal : Jl. Bodogol no.37, Bandung.
No. Telp Bandung : -
No. Telp Asal : -
No. Handphone : 0856 244 124 28
Alamat email : chuanabe@gmail.com
Pendidikan : - SMUN 12 Bandung
- Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas
Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir : B+
Tanggal USTA : 27 januari 2009