

ABSTRAK

Private Quick English Conversation adalah tempat kursus bahasa Inggris yang bergerak dalam bidang pendidikan bahasa Inggris. Perusahaan ini mengalami suatu masalah yaitu fasilitas yang disediakan saat ini masih dirasakan kurang lengkap oleh peserta didik, dan juga masalah dimana peserta didik mengalami ketidakpuasan berada di PQEC karena peserta didik kurang bisa menerima cara PQEC dalam melakukan program kenaikan tingkatan, sehingga mengakibatkan pindahnya peserta didik ke tempat kursus lain, serta Pengajar yang kurang menguasai materi yang membuat para peserta didik.

Pengukuran kepuasan peserta didik ini bertujuan untuk mengerti dan mengetahui kesenjangan persepsi peserta didik terhadap harapan peserta didik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PQEC, persepsi manajemen terhadap harapan peserta didik dan spesifikasi mutu jasa, spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa, penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, memberikan solusi kepada pihak PQEC dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada.

Untuk dapat mengukur kepuasan konsumen maka diperlukan suatu metode yang dapat mengukur kualitas pelayanan PQEC untuk mengetahui seberapa besar peserta didik merasa puas selama berada di PQEC. Alat yang digunakan adalah metode SERVQUAL dengan mengukur kesenjangan yang terjadi yaitu Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4, serta pengujian hipotesis. Dengan menggunakan metode SERVQUAL dibutuhkan kuesioner yang telah disebar kepada manajemen, pihak karyawan dan 100 peserta didik PQEC, dan teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* untuk peserta didik.

Dari hasil pengukuran diperoleh nilai *Total Servqual Quality* (TSQ) pada Gap 5 adalah -0.528, dimana peserta didik belum merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan kepada PQEC.

Dari hasil pengolahan maka didapat peserta didik belum merasa puas akan pelayanan yang ada dan masih ada kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen dengan harapan peserta didik, kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi mutu jasa, spesifikasi mutu jasa dengan penyampaian jasa, dan kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal. Karena masih ada kesenjangan maka penulis mengusulkan kepada pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas daripada pelayanan yang ada yaitu 31 variabel yang harus ditingkatkan diantaranya dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada peserta didik dengan senyuman, dan tanpa paksaan dalam membantu peserta didik, memperbaiki kursi dan meja yang sudah membuat peserta didik terganggu ketika menulis, menyediakan buku-buku yang dibutuhkan dengan cara menanyakan kebutuhan apa yang saat ini dibutuhkan selama 1 bulan, dengan cara membersihkan ruangan kelas setiap pergantian dari jam les, membersihkan musholla dan merapikan kembali, meletakkan kotak saran di setiap ruangan kelas sehingga lebih gampang peserta didik untuk memberikan saran.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
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	1-3
1.5 Maksud dan tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Jasa	2-1
2.2 Karakteristik Jasa	2-2
2.3 Defenisi kualitas jasa	2-3
2.3.1 Ekspektasi pelanggan	2-5
2.3.2 Persepsi pelanggan	2-5
2.4 Dimensi kualitas jasa	2-5
2.4.1 Servqual	2-5
2.4.2 Educational Service Quality (ESQ)	2-8
2.4.3 Univercity Service Quality (UNISERVQUAL).....	2-8
2.4.4 Student Satisfaction Inventory SSI)	2-9
2.5 Kepuasan pelanggan	2-11
2.6 Harapan dan kepuasan pelanggan	2-13
2.7 Teori penelitian	2-15
2.7.1 Tipe-tipe penelitian	2-15
2.7.2 Perancangan penelitian	2-16

2.8	Desain kuesioner	2-17
2.8.1	Pertimbangan awal penyusunan kuesioner	2-17
2.8.2	Uji coba kuesioner	2-17
2.8.3	Teknik-teknik sampling	2-18
2.9	Teori pengukuran	2-19
2.9.1	Skala pengukuran	2-19
2.9.2	Uji coba validitas kuesioner	2-23
2.9.3	Uji coba reliabilitas kuesioner	2-24
2.10	Model kualitas jasa	2-25
2.11	Teknik, pengukuran dan pengumpulan data	2-30
2.12	Penentuan jumlah sampel	2-32
2.13	Uji hipotesa	2-33

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	3-1
3.2	Tinjauan pustaka	3-1
3.3	Identifikasi masalah	3-4
3.4	Pembatasan Masalah	3-5
3.5	Perumusan Masalah	3-5
3.6	Tujuan Penelitian	3-6
3.7	Pengumpulan Data Pendahuluan	3-7
3.8	Menetapkan variabel penelitian yang diukur	3-7
3.8.1	Gap 5	3-9
3.8.2	Gap 1	3-15
3.8.3	Gap 2	3-15
3.8.4	Gap 3	3-16
3.8.5	Gap 4	3-17
3.9	Penentuan teknik sampling.....	3-18
3.10	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3-18
3.10.1	Penyusunan kuesioner untuk peserta didik	3-19
3.10.2	Penyusunan kuesioner untuk Manajemen	3-19
3.10.3	Penyusunan kuesioner untuk karyawan	3-21

3.11 Validitas konstruk	3-23
3.12 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner awal	3-23
3.13 Pengujian validitas	3-23
3.14 Pengujian reliabilitas	3-24
3.15 Penentuan jumlah sampel	3-25
3.15.1 Penentuan jumlah sampel untuk peserta didik	3-25
3.15.2 Penentuan jumlah sampel untuk manajemen	3-25
3.15.3 Penentuan jumlah sampel untuk karyawan	3-25
3.16 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner awal	3-25
3.16.1 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner awal peserta didik	3-25
3.16.2 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner awal manajemen	3-26
3.16.3 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner awal karyawan	3-26
3.17 Pengolahan data	3-26
3.17.1 Pengolaha data dengan menggunakan metode SERVQUAL	3-26
3.17.2 Pengolaha data dengan menggunakan UJI HIPOTESA(Gap 5)	3-27
3.17.3 Pengolaha data dengan menggunakan UJI HIPOTESA(Gap 1)	3-28
3.18 Analisis.....	3-29
3.19 Kesimpulan dan Saran	3-29
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	4-1
4.1 Data perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah singkat perusahaan	4-1
4.1.2 Strukutur organisasi	4-2
4.2 Pengumpulan data pendahuluan	4-3
4.3 Penyusunan kuesioner penelitian	4-3
4.3.1 Kuesioner untuk peserta didik	4-4
4.4 Pengumpulan data penelitian	4-4
4.4.1 Pengumpulan data awal	4-4
4.4.1.1 Penentuan teknik sampling dan ukuran sampel	4-5
Peserta didik	4-5
4.4.1.2 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner peserta didik	4-5
4.4.2 Pengumpulan data lanjutan	4-5

4.4.2.1 Penentuan teknik sampling dan ukuran sampel	
Peserta didik	4-6
4.4.2.2 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner peserta didik	4-7
4.4.2.3 Kuesioner untuk pihak manajemen.....	4-7
4.4.2.3.1 Ukuran sampel manajemen	4-7
4.4.2.3.2 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner	
Manajemen	4-8
4.4.2.4 Kuesioner untuk karyawan	4-8
4.4.2.4.1 Ukuran sampel karyawan	4-9
4.4.2.4.2 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner	
Karyawan	4-9

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan Data Awal	5-1
5.1.1 Pengujian Validitas Instrumen	5-1
5.1.1.1 Pengujian Validitas Internal	5-1
5.1.1.2 Pengujian Validitas Eksternal	5-1
5.1.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	5-5
5.2 Pengukuran Kesenjangan Pelayanan dan Analisis Data.....	5-5
5.2.1 Pengolahan Data dan Analisis Gap 5	5-6
5.2.1.1 Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode SERVQUAL.....	5-6
5.2.1.2 Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode Pengujian	
Hipotesis	5-8
5.2.1.2.1 Uji Kesamaan Rata-Rata Dimensi Gap 5	5-8
5.2.1.2.2 Uji Kesamaan Rata-Rata Item Gap 5	5-10
5.2.1.3 Analisis Gap 5	5-12
5.2.2 Pengolahan Data dan Analisis Gap 1	5-29
5.2.2.1 Pengolahan Data Gap 1 dengan Metode SERVQUAL	5-30
5.2.2.2 Pengolahan Data Gap 1 dengan Metode Pengujian	
Hipotesis	5-31
5.2.2.2.1 Uji Kesamaan Rata-Rata Dimensi Gap 1	5-32

5.2.2.2.2 Uji Kesamaan Rata-Rata Item Gap 1	5-33
5.2.2.3 Analisis Penyebab Gap 1	5-36
5.2.2.4 Analisis Gap 1	5-38
5.2.3 Pengolahan Data dan Analisis Gap 2	5-53
5.2.3.1 Pengolahan Data Gap 2 per dimensi	5-53
5.2.3.2 Pengolahan Data Gap 2 dengan Metode Pengujian Hipotesis	5-56
5.2.3.3 Analisis Penyebab Gap 2	5-56
5.2.3.4 Analisis Gap 2	5-61
5.2.4 Pengolahan Data dan Analisis Gap 3	5-87
5.2.4.1 Pengolahan Data Gap 3 dengan per dimensi	5-87
5.2.4.2 Pengolahan Data Gap 3 dengan Metode Pengujian Hipotesis	5-89
5.2.4.3 Analisis Penyebab Gap 3	5-91
5.2.4.4 Analisis Gap 3	5-95
5.2.5 Pengolahan Data dan Analisis Gap 4	5-117
5.2.5.1 Pengolahan Data Gap 4	5-118
5.2.5.2 Analisis Penyebab Gap 4	5-118
5.2.5.3 Analisis Gap 4	5-119
5.3 Analisis Keterkaitan Gap 5 (Kepuasan Konsumen) dengan Gap 1 – 4.....	5-119
5.4 Usulan	5-150
 BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-9
6.2.1 Saran untuk PQEC	6-10
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	6-10
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
3.1	Variabel Penelitian dimensi SSI(Gap 5)	3-9
3.2	Variabel Penelitian penyebab Gap 1	3-15
3.3	Variabel Penelitian penyebab Gap 2	3-16
3.4	Variabel Penelitian penyebab Gap 3	3-17
3.5	Variabel Penelitian penyebab Gap 4	3-18
3.6	Tabel harapan peserta didik	3-19
3.7	Tabel persepsi peserta didik	3-19
3.8	Tabel persepsi manajemen terhadap harapan peserta didik	3-20
3.9	Tabel standard pelayanan	3-20
3.10	Tabel penilaian manajemen terhadap kinerja karyawan	3-21
3.11	Tabel persepsi manajemen	3-21
3.12	Tabel persepsi karyawan	3-22
3.13	Tabel penilaian PQEC memenuhi janji	3-22
3.14	Tabel kejelasan standard karyawan	3-22
3.15	Tabel konsistensi karyawan	3-23
5. 1	Hasil pengujian validitas eksternal awal persepsi	5-2
5. 2	Hasil pengujian validitas eksternal awal harapan	5-3
5. 3	Hasil perhitungan rata SERVQUAL untuk Gap 5	5-7
5. 4	Hasil perhitungan pengujian hipotesis dimensi untuk Gap 5	5-8
5. 5	Hasil perhitungan pengujian hipotesis tiap pernyataan untuk Gap 5	5-10
5. 6	Hasil perhitungan SERVQUAL untuk Gap 1	5-30
5. 7	Hasil perhitungan pengujian hipotesis dimensi untuk Gap1	5-32
5. 8	Hasil perhitungan pengujian hipotesis tiap pernyataan untuk Gap 1	5-35
5. 9	Hasil penyebab Gap 1	5-36

5. 10	Hasil perbandingan antara persepsi manajemen dengan standard pelayanan yang ada untuk setiap dimensi SSI	5-54
5. 11	Hasil perhitungan SERVQUAL untuk Gap 2	5-55
5. 12	Hasil penyebab Gap 2	5-56
5. 13	Hasil perhitungan pengujian hipotesis tiap pernyataan untuk Gap 2	5-58
5. 14	Hasil perbandingan antara penyampaian jasa dengan standard yang ada pada Gap 3	5-87
5. 15	Hasil Perhitungan Rata-Rata Untuk Gap 3	5-88
5. 16	Hasil penyebab Gap 3	5-89
5. 17	Hasil perhitungan pengujian hipotesis tiap pernyataan untuk Gap 3	5-92
5. 18	Hasil perbandingan antara penyampaian jasa dengan standard yang ada pada Gap 4	5-118
5. 19	Hasil penyebab Gap 4	5-118
5. 20	Rangkuman hasil setiap Gap	5-120
5. 21	Usulan	5-151

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Hal
2.1	<i>Conceptual Model of Service Quality</i>	2-29
3.1	Metodologi penelitian	3-2
4.1	Struktur organisasi	4-2
5.1	Diagram rata-rata SERVQUAL Gap 5	5-7
5.2	Diagram rata-rata SERVQUAL Gap 1	5-30
5.3	Diagram persepsi manajemen dan harapan peserta didik	5-31
5.4	Diagram spesifikasi standard yang ada dan persepsi manajemen	5-55
5.5	Diagram penyampaian jasa dengan standard yang ada	5-88
5.6	Hubungan Penyebab antara Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4, dan Gap 5	5-123

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Judul	Hal
1	Kuesioner untuk Peserta Didik	L1-1
2	Kuesioner untuk Manajemen	L2-1
3	Kuesioner untuk Karyawan	L3-1
4	Jawaban Kuesioner awal Peserta Didik	L4-1
5	Hasil pengujian (validitas dan reliabilitas)	L5-1
6	Jawaban kuesioner Manajemen dan karyawan	
	▪ Jawaban kuesioner lanjutan(persepsi dan harapan)	L5-1
	▪ Jawaban kuesioner persepsi manajemen terhadap harapan peserta didik	L5-19
	▪ Jawaban kuesioner performansi standard pelayanan	L5-20
	▪ Jawaban kuesioner persepsi manajemen terhadap PQEC dan operasinya	L5-22
	▪ Jawaban kuesioner persepsi karyawan terhadap PQEC dan operasinya	L5-23
	▪ Jawaban kuesioner penilaian seberapa besar PQEC dan karyawan pada pelayanan jasa PQEC memenuhi janji untuk memberikan kualitas pelayanan kepada peserta didik.	L5-24
7	Perhitungan Pengolahan Data Gap 5	L7-1
8	Perhitungan Pengolahan Data Gap 1	L8-1
9	Perhitungan Pengolahan Data Gap 2	L9-1
10	Perhitungan Pengolahan Data Gap 3	L10-1
11	Perhitungan Pengolahan Data Gap 4	L11-1
12	Tabel r Product Moment dan Tabel Z	L12-1

VALIDITAS KONSTRUK

Nama : Oktovany

Nrp : .0423124

Judul TA : Pengukuran Kepuasan Peserta Didik *Private Quick English Conversation*
dengan menggunakan *Student Satisfaction Inventory*.

Tanggal :

Komentar

Dosen Penguji

Ir. Christina Wirawan, MT

VALIDITAS KONSTRUK

Nama : Oktovany

Nrp : .0423124

Judul TA : Pengukuran Kepuasan Peserta Didik *Private Quick English Conversation*
dengan menggunakan *Student Satisfaction Inventory*.

Tanggal :

Komentar

Dosen Penguji

Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc., M.Eng

VALIDITAS KONSTRUK

Nama : Oktovany

Nrp : .0423124

Judul TA : Pengukuran Kepuasan Peserta Didik *Private Quick English Conversation*
dengan menggunakan *Student Satisfaction Inventory*.

Tanggal :

Komentar

Dosen Penguji

Hendrik Mansur, ST., MT

VALIDITAS KONSTRUK

Nama : Oktovany

Nrp : .0423124

Judul TA : Pengukuran Kepuasan Peserta Didik *Private Quick English Conversation*
dengan menggunakan *Student Satisfaction Inventory*.

Tanggal :

Komentar

Dosen Penguji

Ir. Hendra Kusuma, MT