

**PENGUKURAN KEPUASAN PESERTA DIDIK *PRIVATE*
QUICK ENGLISH CONVERSATION DENGAN
MENGUNAKAN DIMENSI *STUDENT SATISFACTION*
*INVENTORY***

***THE SATISFACTION MEASUREMENT OF PRIVATE QUICK
ENGLISH CONVERSATION'S STUDENT WITH STUDENT
SATISFACTION INVENTORY DIMENSION.***

Oktovany¹, Rudijanto Muis²

ABSTRAK

Private Quick English Conversation adalah tempat kursus bahasa Inggris. Perusahaan ini mengalami suatu masalah yaitu fasilitas yang disediakan saat ini masih dirasakan kurang lengkap oleh peserta didik, peserta didik kurang bisa menerima cara PQEC dalam melakukan program kenaikan tingkatan, serta pengajar yang kurang menguasai materi.

Untuk dapat mengukur kepuasan konsumen maka diperlukan suatu metode SERVQUAL dan 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, dan masih ada kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen dengan harapan peserta didik, persepsi manajemen dengan spesifikasi mutu jasa, spesifikasi mutu jasa dengan penyampaian jasa, dan 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, misalnya dengan cara membersihkan ruangan kelas setiap pergantian dari jam les.

Kata kunci : *Student Satisfaction Inventory, Service Quality*

¹ Oktovany, adalah mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung

² Rudijanto Muis, adalah dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, Bnadung

Abstract

Private Quick English Conversation is a English course. This company have problems about the facility that they have at this time still not complete for the students and the students are not really can receive the PQEC's way for the grade promotion program, and also about the teachers that not really know about the course subject.

To measure the costumer satisfaction, need a SERVQUAL method and also the questioners that give to the management, workers and 100 PQEC's students. And the sampling technique for the students is simple random sampling.

From the measurement of satisfaction, the Total Servqual Quality (TSQ) point at Gap 5 is -0.528, it means the students are not satisfied and there is a discrepancy between management perception and the students expectation, management perception and service quality specification, service quality specification and service arrivement, service arrivement and external communication. Because there is a discrepancy, so the writer suggests to the management for increasing the quality than the already services, these are 31 variables that must be increasing, for example with cleaning the class room in every course time changes.

Kata kunci : *Student Satisfaction Inventory, Service Quality*

¹ *Oktovany, adalah mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung*

² *Rudijanto Muis, adalah dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, Bnadung*

1. Pendahuluan

Private Quick English Conversation ini merupakan layanan pendidikan yang bergerak dibidang kursus bahasa Inggris Layanan pendidikan ini mempunyai kelas-kelas, yaitu tingkat dasar I, II, III, El.: I, II, *Intermediate, Advance*. Dari hasil wawancara diketahui beberapa masalah yaitu adanya fasilitas yang disediakan saat ini masih dirasakan kurang lengkap, peserta didik kurang bisa menerima cara PQEC dalam melakukan program penaikan tingkatan. Maka daripada itu penulis ingin mengukur tingkat kepuasan peserta didik yang dirasakan selama berada di PQEC. Pengukuran tingkat kepuasan peserta didik dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Student Satisfaction Inventory* maka dapat dilihat secara spesifik dimensi mana saja yang perlu ditingkatkan dan yang sangat berpengaruh dalam kepuasan konsumen. Melalui penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan PQEC dalam meningkatkan kualitas pendidikannya.

2. Landasan Teori

2.1 *Student Satisfaction Inventory (SSI)*

Student Satisfaction Inventory ini merupakan instrumen unik yang melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan konsumen yang dirasakan mahasiswa (*satisfaction*) dan tingkat kepentingan (*importance*) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Tingkat kepentingan (*importance*) diperlukan menentukan prioritas perbaikan, dan sebagainya.

Instrumen ini memiliki 11 dimensi. yaitu:

1. *Academic Advising*

Menunjukkan tingkat efektivitas layanan konsultasi akademik yang disediakan lembaga institusi pendidikan, diantaranya:

- Mengevaluasi tingkat pengetahuan dan kompetensi konselor akademik (pengajar, pembimbing)
- Mengukur sejauh mana tingkat kepedulian pembimbing akademik terhadap peserta didik.
- Kemudahan pembimbing (konselor) untuk ditemui.
- Keberadaan dan efektifitas biro konseling yang membantu peserta didik menyelesaikan permasalahannya dalam masalah akademik.

2. *Campus Elimate*

Menunjukkan bagaimana lembaga/layanan pendidikan membentuk iklim dan suasana tempat yang kondusif yang mampu memberi pengalaman yang menumbuhkan rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) mahasiswa terhadap kampus, menghindari diskriminasi dalam bentuk apapun, memberikan kebebasan berekspresi bagi pelajar didik, dan lain-lain.

3. *Campus Life*

Mengukur tingkat efektivitas dari pelayanan berupa fasilitas fisik dan program yang berhubungan dengan kehidupan kampus sehari-hari yang disediakan oleh lembaga/institusi seperti unit kegiatan mahasiswa, organisasi

mahasiswa orientasi studi (OS), bangunan dan ruang kuliah serta keadaan dan kelengkapannya, sarana dan kegiatan olah raga, kafetaria, peraturan dan disiplin sehari-hari.

4. *Campus Support Service*

Mengukur kualitas layanan pendukung termasuk fasilitas pendukung dan program pendukung yang disediakan oleh lembaga/institusi yang mendukung produktivitas mahasiswa dan memberikan makna yang lebih terhadap pengalaman mereka selama menjalani perkuliahan, diantaranya perpustakaan dan kelengkapannya, laboratorium komputer dan kemudahan aksesnya, tutorial dan responsi diluar kuliah, pusat informasi layanan karir,dll.

5. *Concern For The Individual*

Mengukur komitmen layanan pendidikan pada level personalnya di setiap tingkatan, departemen, lembaga-lembaga pendukung, pengajar, karyawan dan lain-lain dalam memperlakukan peserta didik sebagai seorang individu.

6. *Instructional effectiveness*

Mengukur efektivitas perkuliahan mahasiswa, kurikulum, dan komitmen kampus untuk mencapai kampus yang bermutu (*excellence campus*), diantaranya adalah mata kuliah yang ditawarkan lengkap, bervariasi, berkualitas, kompetensi dan kesesuaian penugasan dosen dan asisten mata kuliah, adanya *feedback* berupa laporan kemajuan studi mahasiswa, efektivitas tugas, hasil ujian, dan lain-lain

7. *Recruitment and financial aid effectiveness*

Mengukur kompetensi *admission counselors* (pada tahapan penerimaan peserta baru) dan mengevaluasi program bantuan biaya pendidikan (beasiswa)

8. *Registration effectiveness*

Mengevaluasi proses registrasi dan pembayaran, apakah sudah berjalan lancar dan efektif.

9. *Campus Safety dan Security*

Mengukur tanggung jawab layanan pendidikan ini pada keamanan peserta didik dari bahaya kecelakaan ataupun gangguan keamanan.

10. *Service Excellence*

Memberikan penilaian terhadap *service excellence* yang mampu disediakan oleh pihak lembaga/institusi seperti:kebersihan, keindahan, dan kenyamanan kampus, fasilitas-fasilitas yang terawat dengan baik, serta tingkah laku (keramahan, kesopanan, dsb) para karyawan terhadap mahasiswa, terutama staff *front line* yang banyak berhubungan langsung dengan mahasiswa (dosen, karyawan administrasi)

11. *Student Centerdness*

Memberi penilaian terhadap usaha yang dilakukan pihak lembaga/institusi pendidikan yang selalu berorientasi kepada kepentingan mahasiswa sehingga mereka merasa diterima, dihargai, dan penting bagi kampus.

2.2 Teknik-teknik Sampling

Weirs (dalam LPOSI TI-ITB,2001) menyatakan bahwa teknik sampling dapat dikelompokkan berdasarkan peluang elemen populasi untuk dipilih menjadi subyek dalam sampel, yaitu:

1. *Probability sampling*, dimana setiap elemen populasi memiliki kesempatan yang diketahui untuk dipilih sebagai subyek dalam sampel. Teknik ini terdiri dari:

- *Simple random sampling*, digunakan jika setiap elemen populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi subyek dalam sampel. Teknik ini memiliki bias yang terkecil dan menawarkan generalisasi paling baik, namun desainnya sulit dilakukan, sehingga banyak peneliti menggunakan teknik lain.
 - *Systematic sampling*, dilakukan dengan mengambil elemen populasi ke-n yang dipilih secara acak. Teknik ini memiliki resiko sistematis bias, yaitu bias pada kesimpulan generalisasi populasi karena bias pada posisi elemen kelipatan.
 - *Stratified random sampling*, dipilih jika terdapat subgroup elemen yang memiliki parameter subgroup yang berbeda. *Stratified random sampling* diawali dengan menyusun stratifikasi kelompok elemen, kemudian memilih elemen dari setiap stratum secara acak. Teknik dibagi atas 2 macam:
 1. *Proportionate*
 2. *Disproportionate*
 - *Cluster Sampling* :Teknik ini dipilih jika terdapat asumsi bahwa sifat elemen dalam suatu *cluster* tertentu cenderung homogen. Sedangkan pada *cluster* lain cenderung heterogen. Populasi dibagi ke dalam beberapa *cluster*, kemudian *cluster* dipilih secara acak, dilanjutkan dengan analisis semua subyek dalam *cluster*.
 - *Area Sampling* : Penelitian ini akan dilakukan jika berkaitan dengan populasi yang berada dalam wilayah geografis yang dapat didefinisikan dengan jelas.
 - *Double Sampling* : Dilakukan dengan mengambil sejumlah elemen populasi sebagai subyek pendahuluan, kemudian sebagian dari sampel pendahuluan tersebut diteliti kembali secara rinci.
2. *Nonprobability Sampling*

Peluang setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai subyek dalam sampel tidak diketahui. Teknik terdiri dari:

- *Convenience sampling*
- *Judgement Sampling*
- Quota sampling

2.3 Teori-Teori Pengukuran

2.3.1 Uji validitas kuesioner

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dikembangkan mampu mengukur suatu konsep tertentu. Umar (2002) menyatakan bahwa uji validitas bangun alat ukur penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan teknik analisis item, yaitu mengetahui konsistensi antar skor item dengan skor keseluruhan. Konsistensi itu dapat dilihat pada koefisien korelasi antara setiap item dengan skor keseluruhan. Untuk data dengan skala metrik, perhitungan koefisien korelasi instrumen penelitian dapat menggunakan rumus PEARSON PRODUCT MOMENT, sebagai berikut:

$$r = \frac{n \cdot \sum X_{ij} Y_i - \sum X_{ij} \sum Y_i}{\left[\sqrt{n \sum_{i=1}^n X_i^2 - (\sum_{i=1}^n X_i)^2} \right] * \left[\sqrt{n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - (\sum_{i=1}^n Y_i)^2} \right]}$$

Keterangan : r = Koefisien korelasi pearson

x = Skor setiap item instrumen

y = Skor total item instrumen

n = Ukuran sampel

2.3.2 Uji reliabilitas kuesioner

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan atas hasil pengukuran yang mengindikasikan alat ukur dalam mengukur suatu konsep. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi mampu memberikan hasil ukur yang konsisten dan relatif sama meskipun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Semakin tinggi reliabilitas menunjukkan kesalahan pengukuran yang semakin kecil, dan semakin besar kesalahan pengukuran menunjukkan ketidakandalan alat ukur tersebut. Koefisien reliabilitas berkisar antar 0 sampai dengan 1. Koefisien korelasi dapat bertanda positif (+) ataupun negatif (-) namun dalam hal reliabilitas koefisien yang besarnya kurang dari 0.00 tidak ada artinya, karena interpretasi reliabilitas selalu mengacu pada koefisien yang positif.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

2.4 Model Kualitas jasa

Tiga peneliti Amerika yaitu Leonard L, Berry A, Parasuraman dan Valerie A. Zeithaml (1985) [80] mengadakan penelitian didalan penelitian tersebut mengidentifikasi 5 gap yang menyebabkan kegagalan penyampain jasa, yaitu:

1. Gap 1 → antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen.
Faktor-faktor yang menyebabkan penyimpangan pada GAP 1 adalah:
 - Kurang orientasi penelitian pasar, dimana dapat dikarenakan: kurang melakukan penelitian pasar, kurang atau tidak tepatnya penggunaan hasil penelitian yang diperoleh.
 - Komunikasi antara pihak manajemen atas dan karyawan level bawah tidak mencukupi.
 - Terlalu banyak lapisan manajemen dari paling atas sampai bawah.
2. Gap 2 → antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa.
Faktor-faktor yang menyebabkan penyimpangan pada GAP 2 adalah: tidak adanya komitmen total manajemen, adanya tanggapan terhadap jasa yang tidak mungkin dapat dikerjakan, kurang adanya standarisasi tugas, tidak adanya tujuan yang pasti.
3. Gap 3 → antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya GAP 3 ini adalah:
 - Adanya tugas ganda
 - Pertentangan antara tugas
 - Pekerjaan karyawan yang kurang pas
 - Penerapan teknologi yang kurang pas
 - *System control supervisor* tidak tepat.
 - Kurangnya pengendalian terhadap tanggapan.
 - Kurangnya kelompok kerja.
4. Gap 4 → antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
Faktor – faktor penyebab GAP 4 ini adalah :
 - kurangnya komunikasi horizontal
 - a. Kurangnya komunikasi antara pihak periklanan dengan operasional.
 - b. Kurangnya komunikasi antara pelayan dengan operasional.
 - c. Kurangnya komunikasi antara pihak SDM, pemasaran dengan operasional.
 - d. Perbedaan kebijaksanaan dan prosedur antara cabang atau departemen.
 - Adanya kecendrungan memberi janji yang berlebihan
5. Gap 5 → antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan.
Hal ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa salah mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

2.5 Uji Hipotesa

Pengujian hipotesis dimulai dengan perumusan hipotesis yang biasanya digunakan dalam 2 formula:

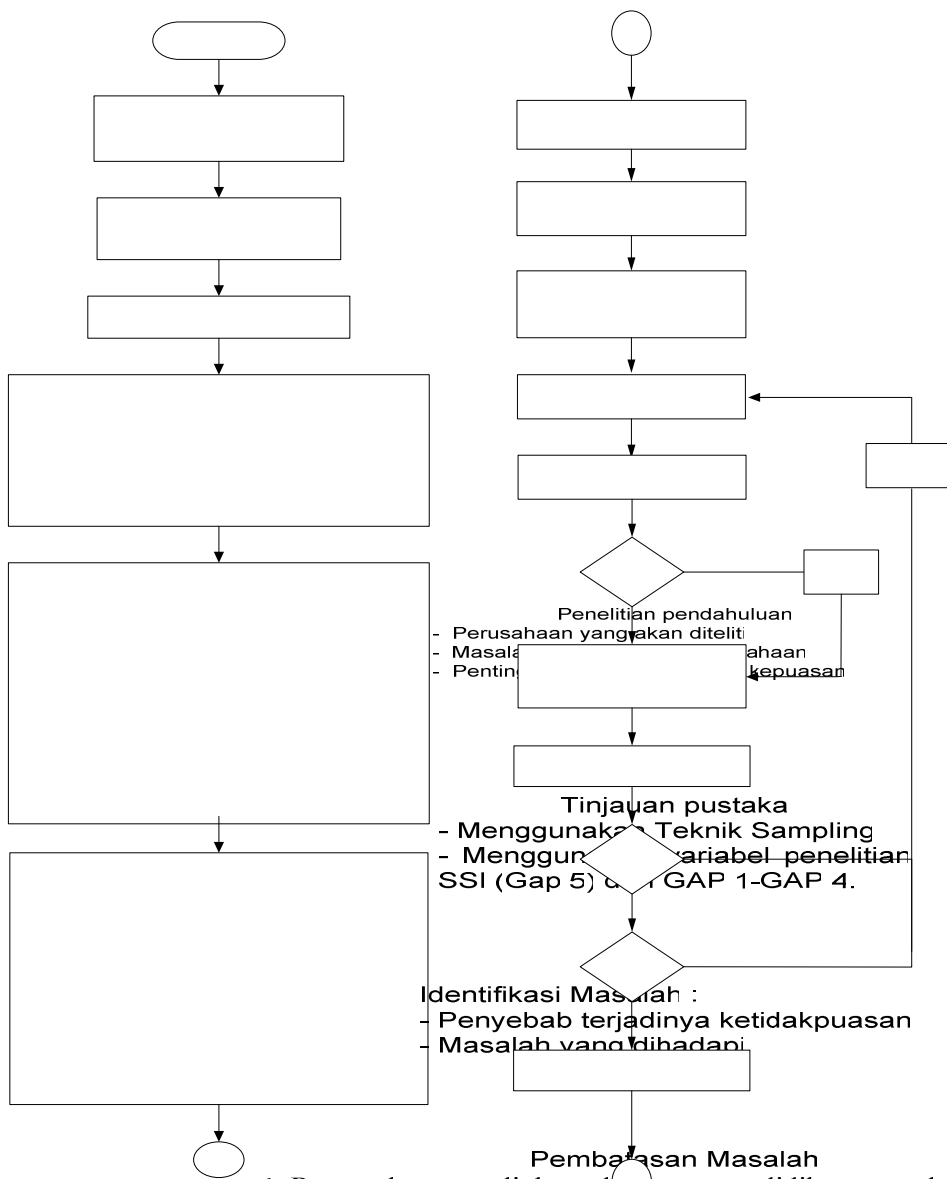
- Hipotesis Nol \rightarrow Yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan diantara parameter dan data statistik yang diperbandingkan. Hal ini dilakukan sebagai perwakilan dari seluruh populasi.
- Hipotesis Alternatif \rightarrow Pernyataan yang sebaliknya dari rumusan hipotesis nol.

Langkah-langkah dalam pengujian Hipotesis

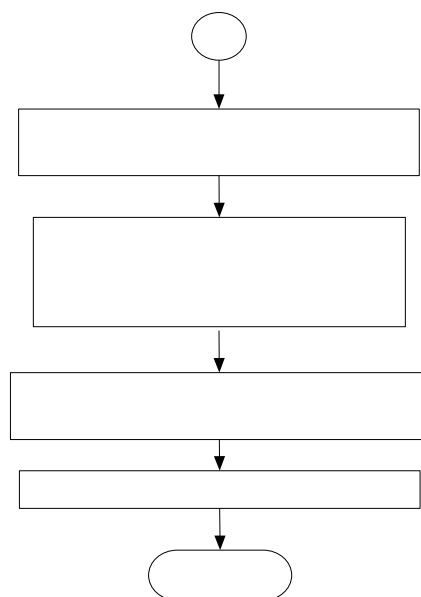
1. Penetapan Hipotesis
2. Pemilihan alat uji secara statistic
3. Spesifikasi Tingkat Signifikan .
4. Menentukan perhitungan nilai yang berbeda .
5. Mencari nilai kritis
6. Kesimpulan.

3 Metodologi Penelitian

Langkah-langkah yang dapat membantu dalam melakukan suatu pelaksanaan penelitian yang sistematis untuk dapat lebih mudah dalam menyelesaikan masalah yang ada dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



1. Responden yang diukur adalah peserta didik yang sudah berada di PQEC selama 4 bulan.
2. Responden yang diukur adalah peserta didik yang berumur 14 tahun keatas.
3. GAP yang diamati adalah GAP 1-GAP 5(Variabel SSI)
4. Metode pengolahan data dengan menggunakan model Servqual dan uji hipotesa, dengan variabel penelitian dengan menggunakan dimensi *Student Satisfaction Inventory*



Penyebaran dan pe
Menyebarkan kuisi

4 Pengumpulan Data

4.1 Data Perusahaan

Dalam melakukan penelitian ini, maka penulis melakukan pengumpulan data perusahaan, dimana perusahaannya berada di Cimindi.

4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan

Pengumpulan data diawali dengan meneliti setiap masalah apa saja yang terjadi dalam *Private Quick English Conversation*, yaitu dengan cara wawancara kepada 6 peserta didiknya dan seorang pemimpin. Setelah melakukan wawancara ini maka akan disusun variabel-variabel penelitian yang akan menjawab setiap masalah yang ada.

1. Masalah-masalah apa saja yang sering diterima oleh PQEC ini?
2. Apa alasan anda dalam memilih kursus PQEC ini?
3. Fasilitas-fasilitas apa saja yang belum tersedia dalam kuGapPQEC ini?
4. Apakah anda puas menjalani pendidikan di *Private Quick English Conversation*?
5. Bagaimana pelayanan di PQEC ini yang menurut anda?

4.3 Penyusunan Kuesioner Penelitian

Setelah mengetahui masalah-masalah yang ada maka akan disusun kuesioner dimana pernyataan-pernyataan yang dibuat berdasarkan dimensi *Student Satisfaction Inventory*. Pernyataan-pernyataan tersebut setelah disusun maka akan diberikan kedosen ahli untuk dikonstrak, setelah diperbaiki lalu dapat dilakukan penyebaran kepada peserta didik.

Kesimp

4.3.1 Pengumpulan Data Penelitian

Data penelitian yang dikumpulkan adalah data-data yang berasal dari data pendahuluan yaitu variabel-variabel yang disusun berdasarkan dimensi *Student Satisfaction inventory* untuk mengukur Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3 dan Gap 4, setelah ditetapkan variabel penelitiannya maka dilanjutkan dengan penyusunan kuesioner yang sudah diuji validitas konstraknya.

4.3.2 Pengumpulan Data Awal

Pengumpulan data awal ini dibagikan kepada peserta didik yang berada pada PQEC.

4.3.2.1 Penentuan Teknik *Sampling* Peserta didik

Teknik *Sampling* yang digunakan adalah *Simple random*, dimana pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada, sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

4.3.2.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner peserta didik

Penyebaran dilakukan dengan *Simple Random Sampling*, yaitu secara acak menyebarkan kuesioner, pada tahap ini disebar dengan jumlah 30 kuesioner kepada responden. Selanjutnya akan dilakukan pemeriksaan untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak valid atau tidak sesuai dengan harapan peneliti. Dikatakan kuesioner tidak dapat digunakan jika:

1. Salah satu atau lebih pernyataan menjawab lebih dari 1 kolom yang disediakan.
2. Adanya pernyataan yang tidak dijawab oleh responden

4.3.3. Pengumpulan Data Lanjutan

Penyebaran kuesioner akhir ini jika sudah data yang dikumpulkan diawal sudah valid dan reliabel, penyebaran kuesioner dilanjutkan sesuai dengan kebutuhan jumlah sampel yang sudah ditentukan oleh rumus.

4.3.3.1 Penentuan Ukuran Sampel (peserta didik)

Jumlah yang diamati adalah bersifat terbatas, dikatakan terbatas karena yang diamati adalah orang yang sudah pasti menjadi peserta didik di PQEC. Maka digunakan rumus Slovin dengan sampel minimum yang akan diambil adalah 67 kuesioner. Maka daripada itu peneliti akan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 kuesioner, dan selanjutnya akan disebar kembali sebanyak 70 kuesioner kepada peserta didik PQEC.

4.3.3.2. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner (Manajemen)

Penyebaran kuesioner lanjutan ini disebar kepada pemimpin daripada PQEC wakil serta sekretaris yang ada di PQEC, setelah penyebaran selesai sesuai dengan jumlah sampel yang dibutuhkan maka kuesioner akan dikumpul dan diperiksa untuk mengetahui kesahan ataupun ketidaksahan, selanjutnya akan diolah dan digunakan untuk mengukur Gap 1, Gap 2, dan Gap 3.

4.3.3.3 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner karyawan.

Penyebaran kuesioner lanjutan ini disebar kepada semua karyawan, yaitu 20 orang pengajar dan asisten serta 1 orang *office boy*. Setelah disebar maka akan dikumpulkan kembali kuesioner tersebut dan diolah, kuesioner ini digunakan untuk pengolahan data Gap 3 dan Gap 4.

5 Pengolahan Data dan Analisis

5.1 Pengolahan Data Awal

Pengolahan data awal ini diperoleh dari kuesioner awal, yaitu dengan melakukan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas item.

5.1.1 Pengujian Validitas Eksternal untuk Persepsi dan Harapan

Hasil pengujian validitas eksternal awal untuk 30 responden (persepsi dan harapan) dikatakan valid pada masing-masing pernyataan yang ada yaitu 55 pernyataan, dengan ketentuan bahwa r hitung $>$ r kritik.

5.1.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan pengujian reliabel untuk kuesioner awal persepsi diperoleh bahwa $\alpha = 0.971611$, dan pengujian reliabel untuk kuesioner awal harapan diperoleh bahwa $\alpha = 0.979753$, hasil α pada pengujian reliabilitas ini didapat lebih besar daripada 0.7 dan mendekati nilai 1, yaitu semakin baik data yang telah didapat.

5.2 Hubungan antar Gap dan Analisis

Dimensi	Pernyataan	Gap 5	Gap 1	Gap 2	Gap 3	Gap 4
<i>Campus Climate</i>	1	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	2	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	3	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	4	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
<i>Campus Life</i>	5	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	6	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	7	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	8	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
<i>Campus Support Service</i>	9	Tidak puas	Tidak mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	10	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	11	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	12	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	13	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	14	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	15	Tidak puas	Tidak mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
<i>Concern for the Individual</i>	16	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	17	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	18	Tidak puas	Tidak mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	19	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
<i>Instructional Effectiveness</i>	20	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	21	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	22	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	23	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	24	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	25	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	26	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	27	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
28	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap		
29	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap		

Dimensi	Pernyataan	Gap 5	Gap 1	Gap 2	Gap 3	Gap 4
<i>Instructional Effectiveness</i>	30	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	31	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	32	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	33	Tidak puas	Tidak mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	34	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
<i>Recruitment and Financial Aid</i>	35	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	36	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	37	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	38	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
<i>Registration Effectiveness</i>	39	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	40	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	41	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	42	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
<i>Campus safety and security</i>	43	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	44	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
	45	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	
<i>Service Excellence</i>	46	Tidak puas	Mengetahui	Tidak ada Gap	Ada Gap	
	47	Tidak puas	Mengetahui	Tidak ada Gap	Ada Gap	
	48	Tidak puas	Mengetahui	Tidak ada Gap	Ada Gap	
	49	Tidak puas	Mengetahui	Tidak ada Gap	Ada Gap	
	50	Tidak puas	Mengetahui	Tidak ada Gap	Ada Gap	
	51	Tidak puas	Mengetahui	Tidak ada Gap	Ada Gap	
	52	Tidak puas	Tidak mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
	53	Tidak puas	Tidak mengetahui	Ada Gap	Ada Gap	
<i>Student Centeredness</i>	54	Tidak puas	Mengetahui	Tidak ada Gap	Ada Gap	
	55	Tidak puas	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap	

Dibawah ini akan dibahas tentang hubungan antara Gap 5 dengan Gap 1-4, sebagai berikut:

- Pernyataan 1 → Rasa bangga saya terhadap lembaga kursus bahasa inggris.

Pada Gap 5 masih belum puas. Faktor ketidakpuasan belum tentu dapat langsung mengindikasikan adanya kesenjangan, karena baik atau buruknya kualitas bukanlah suatu kualitas bukanlah berdasarkan

pandangan antara persepsi penyedia jasa melainkan persepsi peserta didik. Pada pernyataan ini terjadi Gap 2 yaitu terjadi kesalahpahaman dalam mempersepsikan standard, manajemen belum mengkomunikasikan kepada karyawan tetapi karyawan sudah mengambil inisiatif sendiri untuk menciptakan rasa bangga sehingga terjadi kesenjangan dan manajemen melihat karyawan belum konsisten untuk melakukannya. Peserta didik yang belum merasa puas karena image dari PQEC ini tidak kelihatan sehingga peserta didik tidak merasa puas akan rasa bangga yang boleh mereka rasakan, peserta didik merasakan masih sulit untuk membuat image lembaga ini baik dihadapan masyarakat ataupun dihadapan lembaga lain karena masih adanya kekurangan fasilitas, kualitas belum bisa dibanggakan.

5.3 Usulan

Dari hasil pengolahan data seluruh Gap maka perusahaan PQEC sebaiknya dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan selama ini dengan cara dilakukannya usulan-usulan dengan didasarkan atas prioritas yang paling penting untuk ditingkatkan, yaitu:

- Upaya untuk mendukung kondisi peralatan laboratorium yang dapat melancarkan dalam berbahasa Inggris yaitu dengan melakukan pemeriksaan setiap 1 bulan sekali,
- Upaya untuk menyediakan ruangan kelas yang layak untuk dipakai yaitu dengan memperbaiki ruangan kelas tersebut dengan cara memperbaiki kursi dan meja dan mencat ulang, melakukan pemeriksaan setiap 1 bulan sekali, melakukan pengecatan ulang ruangan kelas setiap semester.
- Membeli buku-buku yang dibutuhkan setiap 6 bulan sekali, dengan jumlah yang dibutuhkan oleh pihak PQEC yang disesuaikan dengan kebutuhan dalam proses belajar dan mengajar.
- Melakukan pemeriksaan setiap 1 bulan sekali untuk setiap buku yang harus ditambah jumlahnya.
- Melakukan pemeriksaan untuk menambah jumlah buku yang mengikuti perkembangan.
- Melakukan survei kepada peserta didik untuk mengetahui buku-buku yang dibutuhkan oleh peserta didik yang membantu peserta didik dapat belajar.
- Menempelkan informasi dipapan pengumuman disetiap antar ruangan kelas, informasi dapat disebarkan kepada peserta didik langsung ataupun ditempelkan di setiap kelas, melakukan pemberitahuan langsung kepada peserta didik lewat pengajar.
- Menciptakan rasa kekeluargaan dengan cara selalu menjalin hubungan yang baik antara karyawan dan peserta didik, meluangkan

waktu untuk berkomunikasi dengan perbincangan yang bebas dan tidak terlalu kaku untuk dinilai oleh peserta didik.

- Membersihkan setiap ruangan kelas setiap 1 jam sekali, dan merapikan ruangan kelas yang sudah terpakai.
- Pihak manajemen sebaiknya lebih sering berkomunikasi kepada masyarakat sekitarnya dan menyebarkan informasi seputar PQEC kepada peserta didik sehingga peserta didik dapat membantu untuk mempromosikan lembaga kursus bahasa Inggris tersebut.
- Membuat buku peraturan yang akan dibagikan kepada peserta didik
- Memberitahukan dengan jelas kepada peserta didik yaitu setiap 1x dalam seminggu selalu memperingatkan peraturan PQEC yang tidak boleh dilanggar.
- Dapat merekrut pengajar yang lebih profesional sehingga image yang sebelumnya masih jauh dibandingkan dengan kursus lain dapat naik dengan adanya pengajar yang profesional.
- Mengumpulkan kebutuhan buku peserta didik selama 2 bulan setelah itu pihak manajemen dapat membeli dan memberikan kepada peserta didik dengan melakukannya secara konsisten.
- Menyediakan kotak saran yang disediakan di setiap ruangan kelas, sehingga peserta didik mudah untuk memberikan setiap keluhan kepada pihak manajemen.

6 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis maka dapat disimpulkan:

1. Terdapat kesenjangan antara persepsi peserta didik dengan harapan peserta didik terhadap PQEC (Gap 5) yaitu peserta didik belum merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan jika dibandingkan dengan harapan daripada peserta didik.
2. Terdapat kesenjangan antara harapan peserta didik dengan persepsi manajemen mengenai PQEC (Gap 1) yaitu Dari hasil 55 pernyataan pada dimensi SSI diketahui bahwa terdapat beberapa persepsi manajemen belum mengetahui apa yang diharapkan oleh peserta didik, hal ini terjadi karena kurang komunikasi yang dilakukan dengan peserta didik, kurangnya pengumpulan informasi apa yang diinginkan oleh peserta didik.
3. Terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan peserta didik dengan spesifikasi mutu jasa yang telah ditetapkan oleh PQEC (Gap 2) yaitu pada setiap pernyataan pihak manajemen mayoritas beranggapan penting tetapi standard kinerja yang ada beberapa pernyataan belum dikomunikasikan dengan jelas. Hal ini terjadi karena pihak PQEC belum membuat standarisasi secara tertulis ataupun lisan dan sudah dikomunikasikan untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada peserta didik, sehingga kualitas pelayanan yang ada tidak puas dirasakan oleh peserta didik karena belum memiliki standarisasi yang baku, dan juga penyampaian standard diterapkan dengan

yang ditetapkan tidak sesuai sehingga mengakibatkan kesenjangan pada Gap 2.

4. Terdapat kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa yang telah ditetapkan oleh PQEC dengan penyampaian jasa yang dilakukan oleh PQEC (Gap 3) adalah pada pernyataan-pernyataan yang ada diketahui bahwa masih ada pihak manajemen beranggapan kinerja karyawan masih belum konsisten dalam melakukan pekerjaannya karena antara standarisasi yang dibuat oleh pihak PQEC belum secara tertulis dan dikomunikasikan. Sehingga menyebabkan pihak karyawan mengambil inisiatif sendiri untuk melayani peserta didik dengan standard yang bebas.
5. Terdapat kesenjangan antara penyampaian jasa yang disampaikan dengan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh PQEC (Gap 4) yaitu disebabkan karena pihak manajemen kurang banyak berkomunikasi dengan karyawan dibidang office, mengenai peningkatan kualitas lewat program yang akan dijalankan dan beasiswa yang akan diberikan kepada peserta didik yang berprestasi.

6. Daftar Pustaka

1. Alma, Buchari., 2003, *Pemasaran strategik jasa pendidikan*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
2. Cronin, J. Joseph, Jr. And Steven A. Taylor., 1992, *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, *Journal of Marketing*, 56 (july), 55-56.
3. Elliot, K.m., and M.A. Healy., 2001, *key factors influencing Student Satisfaction Related to Recruitment*, *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), pp.1-11.
4. Holdford, D. and A. Patkar.,2003, *Identification of The Service Quality Dimensions of Pharmaceutical Education*, *Amerikan Journal Pharmaceutical Education*: 67 (4)
5. Kottler, Philip., 2000, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Englewood Cliffs, New Jersey: *Prentice-Hall International, Inc.*
6. Lupiyoadi Rambat., 2001, *Manajemen pemasaran Jasa*, Jakarta:Salemba empat.,
7. Mitra, Amitava., 1993, *Fundamentals of Quality Control and Improvement*. New York:Macmillan Publishing Company.
8. Nasution., 2001, *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
9. Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono., 2002, *riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
10. Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
11. Santoso Singgih., 2004, SPSS versi 10: *Mengolah Data Statistik secara Profesional*, Jakarta:PT Elex Media Kumpotiondo.
12. Tjiptono, Fandy., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Andi Offset.
13. Tjiptono, Fandy., dan Anastasia Diana, 1996, *Total Quality Managemen.*, Yogyakarta: Andi Offset.
14. Tjiptono, Fandy., 1996, *Manajemen Jasa*,Yogyakarta: Andi Offset.
15. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Bery., 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Coustumer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.