

ABSTRAK

The American English Center (TAEC) adalah suatu lembaga pendidikan bahasa yang bergerak di bidang pendidikan bahasa Inggris. Perusahaan mengalami suatu masalah dimana kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh TAEC kepada peserta kursus yang mengikuti kegiatan belajar disana. Beberapa masalah yang terjadi diantaranya, kurangnya fasilitas yang diberikan, kesempatan penggunaan bahasa Inggris yang kurang diberikan kepada peserta kursus, sulitnya bertemu dengan pengajar, masalah ketersediaan kelas, dan sebagainya.

Dalam hal ini, dilakukan pengukuran kepuasan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan peserta kursus terhadap tingkat pelayanan yang ada dengan persepsi peserta kursus terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh TAEC kepada peserta kursus. Selain itu, akan dilakukan penelitian terhadap persepsi manajemen tentang harapan peserta kursus, spesifikasi jasa, penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Hal itu dilakukan untuk mencari solusi pemecahan masalah dan penulis dapat memberikan usulan dalam perbaikan tingkat pelayanan tersebut.

Dalam melakukan pengukuran kepuasan, dilakukan dengan menggunakan instrumen *Student Satisfaction Inventory*. Dimensi-dimensi yang digunakan, yaitu *Campus climate, Campus life, Campus support service, Concern for the individual, Instruction effectiveness, Recruitment and financial aid effectiveness, Registration effectiveness, Campus safety and security, Service excellence, Student centerdness*. Selain itu, pengukuran dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual*, dalam mengukur kesenjangan yang terjadi yaitu Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4, serta perhitungan dengan menggunakan uji hipotesis. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada 75 orang peserta kursus, pihak manajemen, dan pihak karyawan dan instruktur. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, dimana mengambil semua jumlah responden dari suatu populasi untuk dilakukannya penelitian.

Dari hasil pengolahan data terdapat beberapa pernyataan yang menyatakan bahwa peserta kursus masih belum merasa puas, dan terdapat kesenjangan pada persepsi manajemen mengenai harapan peserta kursus, persepsi manajemen mengenai harapan peserta kursus dengan spesifikasi mutu jasa, spesifikasi mutu jasa dengan penyampaian jasa, dan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal.

Karena terdapat masalah kesenjangan, penulis mengusulkan kepada pihak TAEC dalam meningkatkan pelayanan pada 8 pernyataan yang masih menjadi masalah, dengan cara menyediakan kelengkapan alat peraga, buku-buku di perpustakaan, memberikan kesempatan pada peserta kursus untuk mempraktekkan bahasa Inggrisnya, menyediakan kelas yang sesuai, penyesuaian jadwal yang tepat, pengajar lebih tanggap secara individual pada peserta kursus dan sebagainya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya Laporan Tugas Akhir ini selesai penulis susun. Laporan Tugas Akhir ini merupakan tugas yang harus diselesaikan dalam rangka memenuhi persyaratan akademik mencapai gelar Sarjana Strata Satu di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan tugas akhir ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya dan segala kerendahan hati dan tangan terbuka menerima semua kritik, saran, dan masukan dari semua pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dorongan, ide, dan semangat kepada penulis selama penyusunan laporan kerja praktek ini. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu menguatkan ku di saat aku lemah, menghiburku di saat aku sedih, memberikanku pertolongan di saat aku kesulitan, dan selalu menyertai ku hingga aku bisa menyelesaikan tugas akhir ini dan mendapatkan nilai yang terbaik.
2. Mrs. Rini sebagai Pimpinan Manajemen The American English Center yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan pengamatan di TAEC dan membantu selama saya melakukan pengumpulan data di TAEC.
3. Ms. Putri sebagai Sekretaris The American English Center yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan wawancara dan pengamatan, yang sangat membantu saya dalam melakukan penelitian di TAEC.
4. Bapak Jimmy Gozali, ST. MT., selaku Kepala Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini.

6. Bapak Rudijanto Muis, ST., MT., Ibu Ir. Christina Wirawan, MT., dan Ibu Christina ST., MT., selaku dosen ahli dalam validasi konstruk. Dan juga sebagai penguji pada seminar isi dan sidang akhir.
7. Kepada dosen-dosen Jurusan Teknik Industri yang selama ini telah mengajar dengan sangat baik.
8. Seluruh staf tata usaha Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
9. Pihak perpustakaan Maranatha yang telah membantu dalam pencarian referensi buku – buku yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
10. Kedua orang tua, Bapak JS. Hariandja, BE dan N. Marpaung, S.Pd untuk segala pengertiannya dan juga telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
11. Ketiga adik-adik penulis, Ruben, Ester, dan Immanuel untuk segala pengertiannya dan juga telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
12. Saudara-saudara terdekat penulis untuk segala masukan dan memberikan ide dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
13. Bapak Ir. Hendra Kusuma, MT selaku dosen yang telah banyak memberikan informasi pada penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini. Juga sangat membantu dalam proses pengerjaan tugas akhir ini. Terima kasih banyak, Pak!!!.
14. Untuk sepupuku, Donna (alias ondes), yang baik, manis, cantik, cerewet, tukang makan (perut kecilin, bu!!), suka SKSD (sok kenal sok deket) sama orang nggak dikenal, makasih banyak atas segala dukungannya, mulai dari nememin bimbingan, ngebantuin ngerjain TA, sampai nemenin begadang. Donna, you're the best cousin deh!!! Akhirnya kita bisa wisuda bareng.
15. Untuk Rani Trisyani Widyarsa (alias Nyemot), sahabatku tercinta, termanis, tersayang (yuuuk!!), terima kasih atas segala bantuannya. Mulai dari ngasih tumpangan nginep gratis di kos, numpang nonton, pinjem komputer, pinjem laptop, sampai nraktir makan. Terima kasih banyak udah mau ngasih semangat untuk menyelesaikan TA, walaupun TA kamu

sendiri nggak beres (hehehe....). Jangan sedih lagi, walaupun TA nggak beres, tetap bersemangat ya! Selaku sahabat, aku pasti akan selalu dukung, dan sebisa mungkin aku bantu.

16. Untuk Nurdiantika Yogi Sucipto (alias Tikachu), temanku yang lucu dan imut-imut, terima kasih banyak atas segala bantuannya dan dukungannya. Maaf, aku mendahului menyelesaikan TA duluan, padahal dari awal kita udah bareng-bareng. Makanya buruan beresin TA-nya, jangan males lagi ya!!
17. Untuk Nurkhofiani Hegarsari (alias Otink), temanku yang manis, lucu, keriting, dan ceriwis, terima kasih banyak atas segala dukungan dan semangat yang telah engkau berikan kepadaku (hiks...). Cepetan beresin TA-nya ya, bu!!!
18. Untuk Yenny Margareta Sitinjak (alias Jenjen), temanku yang montok dan lucu. Terima kasih banyak atas dukungannya. Aku doakan semoga perjalanan penyusunan skripsimu berjalan lancar.
19. Untuk Tulus (pasangan Rani yang selalu lengket kayak prangko), terima kasih banyak atas bantuan dan dukungannya, mulai dari benerin komputer sampai laptop. Karena dukunganmulah, TA-ku akhirnya bisa terselesaikan.
20. Untuk teman-teman bimbingan, Meta, Nia, Gina, Darman, Ever, Sheila, dan Dwi. Terima kasih banyak atas informasi-informasi yang telah kalian berikan. Akhirnya kita bisa selesai bareng-bareng.
21. Untuk teman-temanku yang sudah mendahului, Lindsay, Yohana, Ersanti, Frima, yang sudah memberikan inspirasi untuk mencari topik TA dan motivasi untuk segera menyusul wisuda.
22. Untuk saudara-saudaraku yang sudah membantu dan mendukung, maaf kalau tidak bisa disebut satu persatu karena terlalu banyak. Terima kasih atas bantuan, dukungan dan semangat yang telah kalian berikan selama ini.
23. Rekan-rekan satu angkatan TI – UKM, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namanya, karena terlalu banyak, yang telah memberikan bantuan dan saran dalam penulisan laporan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan tugas akhir ini ini.

Bandung, 18 Agustus 2009

Penulis,
(Naomi S.H. Hariandja)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penelitian	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Jasa.....	2-1
2.1.1 Definisi Jasa	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa	2-1
2.2 Kualitas	2-4
2.2.1 Kualitas	2-4
2.2.2 Perspektif Terhadap Kualitas	2-5
2.3 Kualitas Jasa.....	2-6
2.3.1 Definisi Kualitas Jasa.....	2-6
2.3.2 Harapan Pelanggan	2-7
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa	2-9
2.3.4 <i>Student Satisfaction Inventory</i>	2-13
2.3.5 Model Kualitas Jasa	2-19

DAFTAR ISI (Lanjutan)

	Halaman
2.4 Teori Penelitian	2-23
2.4.1 Variabel Penelitian	2-23
2.4.2 Instrumen Penelitian	2-23
2.4.3 Teknik Pengumpulan Data	2-23
2.4.4 Populasi	2-25
2.4.5 Sampel	2-25
2.4.6 Teknik Sampling	2-25
2.4.7 Skala Pengukuran	2-28
2.4.8 Pengujian Validitas Instrumen	2-30
2.4.8.1 Pengujian Validitas Konstruksi (<i>Construct Validity</i>)	2-30
2.4.8.2 Pengujian Validitas Isi (<i>Content Validity</i>)	2-30
2.4.8.3 Pengujian Validitas Eksternal	2-30
2.4.9 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-31
2.5 Uji Hipotesis	2-33
2.5.1 Uji Hipotesis Nilai Tengah	2-34
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	3-1
3.1 Penelitian Pendahuluan	3-1
3.2 Identifikasi Masalah	3-4
3.3 Pembatasan Masalah	3-5
3.4 Perumusan Masalah	3-5
3.5 Tujuan Penelitian	3-6
3.6 Tinjauan Pustaka	3-6
3.7 Seleksi Variabel Penelitian	3-8
3.7.1 Gap 5	3-8
3.7.2 Gap 1 & Penyebab Gap 1	3-8
3.7.3 Gap 2 & Penyebab Gap 2	3-9
3.7.4 Gap 3 & Penyebab Gap 3	3-10
3.7.5 Gap 4 & Penyebab Gap 4	3-12

DAFTAR ISI (Lanjutan)

	Halaman
3.8 Penentuan Populasi dan Sampel	3-13
3.9 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3-15
3.9.1 Penyusunan Kuesioner untuk Peserta Kursus (Gap 5)	3-15
3.9.2 Penyusunan Kuesioner untuk Manajemen	3-16
3.9.3 Penyusunan Kuesioner untuk Karyawan	3-18
3.10 Uji Validitas Konstruksi	3-19
3.11 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Penelitian Awal.....	3-20
3.12 Uji Validasi.....	3-20
3.13 Uji Reliabilitas.....	3-20
3.14 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Penelitian Akhir	3-21
3.14.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Penelitian Akhir Peserta Kursus	3-21
3.14.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Penelitian Akhir Manajemen	3-22
3.14.3 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Penelitian Akhir Karyawan	3-22
3.15 Pengolahan Data dan Analisis	3-22
3.15.1 Gap 5	3-22
3.15.2 Gap 1	3-24
3.15.3 Gap 2	3-25
3.15.4 Gap 3	3-26
3.15.5 Gap 4	3-26
3.15.6 Analisis	3-27
3.16 Pengembangan Usulan	3-27
3.17 Kesimpulan dan Saran	3-27
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	4-1
4.1 Data Umum The American English Center	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat The American English Center	4-1

DAFTAR ISI (Lanjutan)

	Halaman
4.1.2 Struktur Organisasi	4-4
4.2 Pengumpulan Data Penelitian	4-6
4.2.1 Pengembangan Instrumen Penelitian	4-6
4.2.2 Perbaikan Instrumen Setelah Validasi Konstruk	4-7
4.2.3 Penyebaran Kuesioner Peserta Kursus	4-7
4.2.4 Penyebaran Kuesioner Peserta Kursus.....	4-8
4.2.5 Penyebaran Kuesioner Manajemen.....	4-9
4.2.6 Penyebaran Kuesioner Instruktur & Karyawan	4-9
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5-1
5.1 Pengolahan Data	5-1
5.1.1 Variabel Penelitian Dimensi <i>Student Satisfaction Inventory</i>	5-1
5.1.2 Uji Validitas Konstruk	5-3
5.1.3 Uji Validitas & Reliabilitas.....	5-3
5.2 Perhitungan Kepuasan Peserta Kursus (Gap 5)	5-8
5.2.1 Metode <i>Servqual</i>	5-8
5.2.2 Uji Hipotesis	5-9
5.3 Perhitungan Kesenjangan dan Penyebab Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dan Harapan Peserta Kursus (Gap 1)	5-13
5.3.1 Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dan Harapan Peserta Kursus (Gap 1).....	5-13
5.3.2 Penyebab Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dan Harapan Peserta Kursus (Gap 1)	5-17
5.4 Perhitungan Kesenjangan dan Penyebab Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dengan Harapan Peserta Kursus dan Spesifikasi Kualitas Jasa (Gap 2).....	5-18
5.4.1 Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dengan Harapan Peserta Kursus dan Spesifikasi Kualitas Jasa (Gap 2).....	5-18

DAFTAR ISI (Lanjutan)

	Halaman
5.4.2 Penyebab Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dengan Harapan Peserta Kursus dan Spesifikasi Kualitas Jasa (Gap 2).	5-20
5.5 Perhitungan Kesenjangan dan Penyebab Kesenjangan antara Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian Jasa (Gap 3).....	5-21
5.5.1 Kesenjangan antara Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian Jasa (Gap 3)	5-21
5.5.2 Penyebab Kesenjangan antara Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian Jasa (Gap 3)	5-23
5.6 Perhitungan Kesenjangan dan Penyebab Kesenjangan antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (Gap 4).....	5-24
5.6.1 Kesenjangan antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (Gap 4)	5-24
5.6.2 Penyebab Kesenjangan Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (Gap 4)	5-26
5.7 Analisis	5-27
5.7.1 Analisis Kepuasan Peserta Kursus (Gap 5)	5-28
5.7.2 Analisis Penyebab Gap	5-32
5.7.3 Analisis Persepsi Manajemen dan Harapan Peserta Kursus (Gap 1)	5-34
5.7.4 Analisis Persepsi Manajemen dengan Harapan Peserta Kursus dan Spesifikasi Kualitas Jasa (Gap 2).....	5-34
5.7.5 Analisis Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian Jasa (Gap 3)	5-34
5.7.6 Analisis Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (Gap 4)	5-34
5.8 Pengembangan Usulan	5-48
BAB 6 Kesimpulan dan Saran	6-1
6.1 Kesimpulan	6-1

DAFTAR ISI (Lanjutan)

	Halaman
6.2 Saran	6-2
6.2.1 Saran Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan TAEC.....	6-2
6.2.2 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut	6-6
DAFTAR PUSTAKA	xix
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	xx
DATA PENULIS	xxi

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Jasa	2-4
3.1	Variabel Penyebab Gap 1	3-9
3.2	Variabel Penyebab Gap 2	3-10
3.3	Variabel Penyebab Gap 3	3-10
3.4	Variabel Penyebab Gap 4	3-12
3.5	Skala Pengukuran Harapan Peserta Kursus Terhadap TAEC	3-16
3.6	Skala Pengukuran Tingkat Kinerja TAEC (Persepsi Peserta Kursus)	3-16
3.7	Skala Pengukuran Persepsi untuk Pihak Manajemen TAEC	3-17
3.8	Skala Pengukuran Standar Kinerja Kualitas TAEC	3-17
3.9	Skala Pengukuran Persepsi Manajemen Terhadap Operasi TAEC	3-18
3.10	Skala Pengukuran Konsistensi Kinerja Karyawan	3-18
3.11	Skala Pengukuran Konsistensi Kinerja Karyawan dalam Memenuhi Janji TAEC	3-19
3.12	Skala Pengukuran Persepsi Karyawan Terhadap Operasi TAEC	3-19
5.1	Variabel <i>Student Satisfaction Inventory</i>	5-1
5.2	Hasil Validitas Persepsi Peserta Kursus	5-3
5.3	Hasil Validitas Harapan Peserta Kursus	5-5
5.4	Nilai Korelasi Persepsi Peserta Kursus	5-6
5.5	Nilai Korelasi Harapan Peserta Kursus	5-7
5.6	Nilai <i>Servqual Score</i> Tiap Dimensi	5-9

DAFTAR TABEL (Lanjutan)

No	Judul	Halaman
5.7	Hasil Uji Hipotesis Peserta Kursus untuk Tiap Pernyataan	5-11
5.8	Hasil Uji Hipotesis Persepsi Manajemen untuk Tiap Pernyataan	5-15
5.9	Hasil Pengolahan Data Penyebab Gap 1	5-17
5.10	Hasil Pengolahan Data Spesifikasi Kualitas Jasa	5-19
5.11	Hasil Pengolahan Data Penyebab Gap 2	5-20
5.12	Hasil Pengolahan Data Penyampaian Jasa	5-22
5.13	Hasil Pengolahan Data Penyebab Gap 3	5-23
5.14	Hasil Pengolahan Data Komunikasi Eksternal	5-25
5.15	Hasil Pengolahan Data Penyebab Gap 4	5-27
5.16	Keterkaitan Antar Gap	5-27
5.17	Analisis Gap 5	5-29
5.18	Analisis Keterkaitan Antar Gap	5-35

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Model Kualitas Jasa (GAP Model)	2-21
2.2	Model Konseptual Kualitas Jasa Diperluas	2-22
3.1	Metodologi Penelitian	3-2
4.1	Struktur Organisasi The American English Center	4-4
5.1	Grafik Rata-rata <i>Servqual</i>	5-9
5.2	Model Konseptual Kualitas Jasa Hasil Pengolahan Data Penyebab Gap	5-33

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
A	Pengembangan Kuesioner Penelitian	L. A-1
B	Validasi Konstruk	L. B-1
C	Kuesioner Penelitian untuk Peserta Kursus	L. C-1
D	Kuesioner Penelitian untuk Manajemen	L. D-1
E	Kuesioner Penelitian untuk Instruktur & Karyawan	L. E-1
F	Data Mentah	L. F-1
G	Pengolahan Data - <i>Servqual Score</i> - Nilai Rata-rata <i>Servqual Score</i> (Ski)	L. G-1
H	Tabel Statistik - Tabel Uji Z	L. H-1