

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan di sekolah internasional “X” Bandung. Sesuai maksud dan tujuan penelitian, maka rancangan penelitian yang diajukan menggunakan metode deskriptif dengan teknik survei. Adapun sampel dari penelitian ini adalah orang tua yang anaknya telah mengikuti pendidikan di sekolah internasional “X” selama minimal 6 bulan.

Alat ukur yang digunakan untuk menjaring data mengenai tingkat kepuasan merupakan modifikasi dari alat ukur SERVQUAL yang dipublikasikan oleh Valerie A. Zeithaml. Dengan menggunakan Spearman rho (r_s) diperoleh 31 item yang telah valid, dengan reliabilitas sebesar 0,980.

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa orang tua, merasa pelayanan yang diberikan sekolah internasional “X” netral atau biasa saja yaitu sebanyak 52%. Sedangkan merasakan kepuasan sebanyak 24% dan yang merasa tidak puas sebanyak 24%. Yang menjadi saran dari peneliti adalah melakukan penelitian lanjutan mengenai sejauh mana dimensi-dimensi kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan orang tua secara keseluruhan.

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul	
Lembar Pengesahan	
Abstrak	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	1-7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	1-7
1.3.2 Tujuan Penelitian	1-7
1.4 Kegunaan Penelitian	1-7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	1-7
1.4.2 Kegunaan Praktis	1-7
1.5 Kerangka Pikir	1-8
1.6 Asumsi	1-20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	2-1
2.1.1 PengertianJasa	2-1
2.1.2 Karakteristik Jasa	2-2
2.2 Kualitas Jasa	2-3
2.2.1 Perceived Service	2-4
2.2.2 Expected Service	2-6

2.2.3 Model Kualitas Jasa	2-9
2.3 Dimensi Kualitas Jasa	2-13
2.4 Kepuasan Pengguna Jasa	2-14
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa	2-14
2.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna Jasa	2-17
2.5 Teori Kebutuhan	2-19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	3-1
3.2 Bagan Rancangan Penelitian.....	3-1
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	3-2
3.3.1 Variabel Penelitian.....	3-2
3.3.2 Definisi Operasional	3-2
3.4 Alat Ukur	3-3
3.4.1 Kisi-Kisi Alat Ukur.....	3-3
3.4.2 Data Penunjang	3-4
3.4.3 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	3-6
3.4.3.1 Validitas	3-6
3.4.3.2 Reliabilitas	3-7
3.5 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	3-8
3.5.1 Populasi Sasaran	3-8
3.5.2 Karakteristik Populasi.....	3-8
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel	3-9
3.6 Teknik Analisis	3-9

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Sampel	4-1
4.1.1 Tingkat kepuasan secara umum	4-1
4.1.2 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan....	4-2
4.1.2.1 Kepuasan orang tua pada dimensi <i>tangibles</i>	4-2
4.1.2.2 Kepuasan orang tua pada dimensi <i>reliability</i>	4-2
4.1.2.3 Kepuasan orang tua pada dimensi <i>responsiveness</i>	4-3
4.1.2.4 Kepuasan orang tua pada dimensi <i>assurance</i>	4-4

4.1.2.5 Kepuasan orang tua pada dimensi <i>empathy</i>	4-4
4.2 Pembahasan	4-5
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	5-1
5.2 Saran	5-2
5.3 Saran Teoritis	5-3
DAFTAR PUSTAKA	xiv
DAFTAR RUJUKAN	xv
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Dimensi Kualitas Jasa	3-2
3.2	Kisi-kisi Alat Ukur	3-3
4.1.1	Gambaran Tingkat Kepuasan Secara Umum	4-1
4.1.2.1	Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Tangibles</i>	4-2
4.1.2.2	Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Reliability</i>	4-3
4.1.2.3	Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	4-4
4.1.2.4	Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Assurance</i>	4-4
4.1.2.5	Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Empathy</i>	4-5

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
1.5	Kerangka Pikir	1-19
2.1	Model Kualitas Jasa	2-12
2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	2-15
3.1	Rancangan Penelitian	3-1

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner tingkat kepuasan konsumen	L1 – 1
2	Hasil pengujian validitas dan reliabilitas	L2 – 1
3	Hasil tabulasi silang dan distribusi frekuensi	L3 – 1
4	Tingkat kepuasan orang tua per item	L4 – 1
5	Tabel data penunjang	L5 – 1
6	Company Profile	L6 – 1