

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Survey Mengenai Kepuasan Orangtua Murid terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah Dasar Kristen “X” di Bandung. Peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan orangtua murid terhadap kualitas pelayanan SDK “X” Bandung. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian *deskriptif* dengan metode *survey*, dengan sampel sebanyak 50 orangtua murid.

Alat ukur yang digunakan merupakan modifikasi dari alat ukur Servqual yang dikembangkan oleh Zeithaml (2003). Alat ukur terdiri dari 55 item mengenai lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dua bagian yaitu *expected service* dan *perceive service*. Data yang diperoleh diolah menggunakan uji korelasi Rank Spearman dan Alpha Cronbach dengan program SPSS 14.00. Menurut hasil uji validitas diperoleh hasil 30 item yang diterima, dengan validitas berkisar antara 0,305 sampai 0,750 dan reliabilitas *perceived service* sebesar 0,890 dan reliabilitas *expected service* sebesar 0,874.

Berdasarkan pengolahan data secara spesifik, maka didapat 62 % merasa tidak puas, 20 % merasa cukup puas, 18 % orangtua murid merasa puas terhadap kualitas pelayanan SDK “X”. Kesimpulan yang diperoleh adalah orangtua murid yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan di SDK “X” merasakan ketidakpuasan terhadap dimensi *tangibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *reliability*.

Peneliti mengajukan saran agar pihak SDK “X” memperbaiki fasilitas yang disediakan di sekolah. Selain itu juga pihak sekolah diharapkan dapat menerima kritik dan saran dari orangtua murid, kemudian segera mengevaluasi kritik dan saran tersebut, sehingga jika ada orangtua murid yang menanyakan mengenai keluhan tersebut, pihak sekolah dapat dengan segera memberikan kejelasan jawaban.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Maksud dan tujuan penelitian.....	7
1.3.1 Maksud penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan penelitian.....	7
1.4. Kegunaan penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan ilmiah.....	8
1.4.2 Kegunaan praktis.....	8
1.5. Kerangka pemikiran.....	8
1.6. Asumsi Penelitian.....	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Teori Tentang Jasa.....	18
2.1.1	Pengertian Jasa.....	18
2.1.2	Kualitas Jasa.....	19
2.1.3	Model Kualitas Jasa.....	23
2.1.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.2	Kepuasan Konsumen.....	27
2.2.1	Kepuasan Konsumen.....	27
2.2.2	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	29
2.3	Tahap – Tahap Perkembangan.....	31
2.3.1	Masa Dewasa Awal.....	31
2.3.2	Masa Dewasa Madya.....	33
2.3.3	Masa Dewasa Akhir.....	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Rancangan penelitian.....	38
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	39
3.2.1	Variabel Penelitian.....	39
3.2.2	Definisi Operasional.....	39
3.3	Alat ukur.....	40
3.3.1	Spesifikasi alat ukur.....	40
3.3.2	Sistem pemberian skor.....	41
3.3.3	Validitas alat ukur.....	42

3.3.4	Reliabilitas alat ukur.....	44
3.3.5	Data penunjang.....	45
3.4	Populasi dan Karakteristik populasi.....	46
3.4.1	Populasi.....	46
3.4.2	Karakteristik populasi.....	46
3.4.3	Teknik penarikan sampling.....	46
3.5	Teknik analisis.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran responden.....	48
4.2	Hasil penelitian.....	49
4.3	Pembahasan hasil penelitian.....	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	59
5.2.1	Saran teoritis.....	59
5.2.2	Saran praktis.....	60

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir.....	16
Bagan 3.1 Rancangan Penelitian.....	38

DAFTAR TABEL

3.1	Tabel Definisi Operasional.....	39
3.2	Tabel kisi-kisi alat ukur.....	41
3.3	Tabel sistem pemberian skor.....	42
4.1.1	Tabel gambaran responden berdasarkan lama menyekolahkan anak.....	48
4.1.2	Tabel gambaran responden berdasarkan kelas anak.....	48
4.2.1	Tabel tingkat kepuasan responden.....	49
4.2.2.1	Tabel tingkat kepuasan dimensi <i>tangibility</i>	49
4.2.2.2	Tabel tingkat kepuasan dimensi <i>responsiveness</i>	50
4.2.2.3	Tabel tingkat kepuasan dimensi <i>assurance</i>	50
4.2.2.4	Tabel tingkat kepuasan dimensi <i>empathy</i>	51
4.2.2.5	Tabel tingkat kepuasan dimensi <i>reliability</i>	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Alat Ukur.

Lampiran 2. Validitas dan Reliabilitas.

Lampiran 2.1 Validitas alat ukur.

Lampiran 2.2 Reliabilitas alat ukur.

Lampiran 3. Data *expected service* dan *perceived service*.

Lampiran 3.1 Data *expected service*.

Lampiran 3.2 Data *perceived service*.

Lampiran 4. Tingkat Kepuasan Konsumen.

Lampiran 4.1 Total Skor Tingkat Kepuasan Konsumen.

Lampiran 4.2 Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Tangibility*.

Lampiran 4.3 Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Reliability*.

Lampiran 4.4 Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Assurance*.

Lampiran 4.5 Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi
Responsiveness.

Lampiran 4.6 Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Empathy*.

Lampiran 5. Tabulasi silang antara dimensi dengan item-itemnya.

Lampiran 5.1 Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item-
itemnya.

Lampiran 5.2 Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item-
itemnya.

Lampiran 5.3 Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item-itemnya.

Lampiran 5.4 Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item-itemnya.

Lampiran 5.5 Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item-itemnya.

Lampiran 6. Tabulasi silang total skor kepuasan dengan data penunjang.

Lampiran 7. Sejarah singkat SDK “X” Bandung.