

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah lembaga sosial didirikan dengan maksud membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan pelayanan bagi masyarakat. Lembaga pendidikan misalnya, sebagai lembaga sosial, lembaga ini melayani masyarakat dengan memberikan pendidikan bagi anak-anak sebagai bekal ketika mereka bekerja dan membangun kehidupan di masa depan. Dengan pesatnya pertumbuhan pendidikan di Indonesia, banyak bermunculan mulai dari sekolah negeri, sekolah swasta, sampai sekolah yang bertaraf internasional. Sekolah-sekolah yang ada di Indonesia saat ini sedang bersaing untuk meningkatkan mutu pendidikan, salah satu sekolah yang sedang bersaing untuk meningkatkan mutu pendidikannya adalah Sekolah Dasar Kristen “X” di Bandung.

Sekolah Dasar Kristen “X” adalah lembaga pendidikan dasar swasta, dengan status disamakan, berdiri sejak tahun 1964, dan sudah cukup berpengalaman menyelenggarakan pendidikan dari tingkat TK sampai dengan SMA, dengan Visi-nya adalah menjadi sekolah yang menunjukkan jati diri dan karakteristik Kristiani yang diberi tanggung jawab di dalam bidang akademis. Dalam rangka mewujudkan Visi-nya, sekolah menata Sumber Daya Manusia, khususnya para guru berlatar belakang pendidikan mulai dari D2 PGST sampai yang berpendidikan S1, untuk mengikuti seminar-seminar

maupun studi banding dengan sekolah lain, hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas guru. Terdapatnya 24 orang tenaga pengajar, 5 orang tenaga administrasi, 6 orang tenaga pesuruh dan petugas kebersihan, dengan dipimpin oleh Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah “X” ini. Program pendidikan di SDK “X” ini mengacu pada kurikulum Pendidikan Nasional, dan pengajaran di sekolah ini dimulai dari pk.07.00WIB – pk.12.00WIB, sedangkan khusus pada hari sabtu kegiatan belajar-mengajar diakhiri lebih awal, yaitu pk.11.00WIB. Bagi murid-murid yang nilainya kurang diberikan pelajaran tambahan sesuai mata pelajaran yang dibutuhkan tanpa dipungut biaya tambahan. Untuk siswa-siswi kelas 6 SD diberikan pelajaran tambahan dan latihan-latihan soal agar lebih siap menghadapi Ujian Akhir Nasional. Sekolah ini juga memberikan keringanan biaya bagi siswa-siswi yang kurang mampu secara ekonomi namun masih memiliki semangat untuk belajar; Sedangkan untuk siswa-siswi berprestasi diberikan beasiswa dan diikuti dalam setiap lomba yang diadakan baik itu ditingkat kecamatan, kotamadya sampai ke tingkat nasional. Kegiatan ekstrakurikuler yang diadakan Sekolah “X” diantaranya adalah merangkai bunga, dan ekstrakurikuler kerajinan tangan.

Dalam rangka mewujudkan Visi “Karakteristik Kristiani”, maka setiap harinya di setiap kelas selalu dimulai dengan renungan pagi yang dipimpin secara bergantian oleh siswa-siswinya. Siswa juga diajarkan untuk

menghormati orang yang lebih tua dari mereka, dan diadakan kebaktian bersama di aula sekolah setiap hari Jumat.

Selama 45 tahun SDK "X" menyelenggarakan pendidikan, menginjak pertengahan tahun 2004, sekolah ini mengalami penurunan peserta didik sekitar 5 sampai 7%. SDK "X" selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya melengkapi fasilitas yang diperlukan, seperti: tersedianya ruang tunggu bagi orangtua yang akan menjemput anaknya, adanya kantin yang menyediakan makanan yang bersih dan beraneka ragam, perbaikan lapangan olahraga secara kontinu, menjaga kebersihan toilet, serta penampilan guru yang terlihat rapi dan menarik dengan mengenakan seragam. Kepada guru juga dihimbau untuk membagikan hasil tugas atau hasil ulangan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, biasanya satu minggu setelah pengerjaan tugas, maka nilainya sudah dapat diketahui. Guru juga akan memberikan pelajaran tambahan bila ada siswa yang mengalami penurunan prestasi akademik. Sedangkan pihak Tata Usaha SDK "X" berusaha memberikan jawaban yang ramah dan sopan atas pertanyaan orangtua murid sehubungan dengan administrasi sekolah. Pihak sekolah juga berupaya memberikan keringanan biaya sekolah bila ada siswa yang mengalami kesulitan ekonomi, atau memberikan beasiswa bagi siswa-siswi yang berprestasi.

Meskipun demikian orangtua murid masih memiliki beberapa keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Kepuasan konsumen yang dalam hal ini adalah orangtua murid SDK "X" menjadi hal yang sangat penting, mengingat orangtua selalu mendengarkan setiap keluhan yang

disampaikan oleh anak mereka, dan orangtua juga bertindak sebagai pengambil keputusan untuk menyekolahkan atau tidak menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Oleh karena itulah peneliti melakukan wawancara terhadap 10 orangtua siswa SDK “X” untuk mengetahui bagaimana tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah “X”. Dari hasil wawancara, 4 orangtua murid menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh pihak sekolah cukup lengkap dan dapat menunjang proses belajar-mengajar para siswa. Dua orangtua murid menyatakan bahwa biaya sekolah di SDK “X” cukup mahal bila dibandingkan dengan sekolah swasta yang lain, padahal fasilitas yang diterima tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh orangtua murid. Sedangkan 4 orangtua murid menyatakan penampilan guru di sekolah “X” ini selalu terlihat rapi, bersih, dan menarik. Pernyataan diatas termasuk dalam dimensi *tangible* yang digunakan oleh orangtua murid SDK “X” dalam mengevaluasi kualitas pelayanan (Zeithaml, 2003).

Empat orangtua murid mengatakan bahwa guru cukup akurat dalam memberikan soal-soal ujian sekolah, karena materi yang dikeluarkan dalam ujian sekolah sebelumnya sudah diajarkan terlebih dahulu di kelas. Sementara 3 orangtua murid menyatakan pihak sekolah sering tidak tepat waktu jika mengadakan pertemuan dengan orangtua murid. Sedangkan 3 orangtua murid yang lain, menyatakan guru sering membagikan hasil ulangan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, yaitu satu minggu setelah pengerjaan ulangan. Pernyataan diatas termasuk dalam dimensi *reliability* yang digunakan oleh

orangtua murid SDK “X” dalam mengevaluasi kualitas pelayanan (Zeithaml, 2003).

Sedangkan 5 orangtua murid menyatakan bahwa para guru ramah dan tegas dalam mendisiplinkan murid-muridnya, selain itu guru juga menguasai materi yang akan diajarkan dan dapat menanamkan nilai-nilai moral yang baik kepada siswanya. Sementara 5 orangtua murid menyatakan bahwa bagian Tata Usaha selalu memberikan jawaban yang ramah dan sopan atas pertanyaan orangtua sehubungan dengan administrasi sekolah, dengan informasi yang diperoleh dari Tata Usaha maka orangtua murid dapat paham mengenai prosedur-prosedur administrasi sekolah yang harus dipenuhi. Pernyataan diatas termasuk dalam dimensi *assurance* yang digunakan oleh orangtua murid SDK “X” dalam mengevaluasi kualitas pelayanan (Zeithaml, 2003).

Enam orangtua murid menyatakan bahwa guru kurang tanggap jika ada siswa yang mengalami permasalahan pribadi, karena kurang tanggap dan tidak cepat ditangani maka berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa tersebut. Sementara 2 orangtua murid menyatakan guru sangat tanggap bila ada orangtua yang menanyakan seputar kegiatan akademis di SDK “X” ini. Sedangkan 2 orangtua murid yang lain menyatakan bahwa guru akan tanggap bila ada siswa yang mengalami penurunan dalam prestasi akademisnya. Pernyataan diatas termasuk dalam dimensi *responsiveness* yang digunakan oleh orangtua murid SDK “X” dalam mengevaluasi kualitas pelayanan (Zeithaml, 2003).

Sedangkan 3 orangtua murid menyatakan bahwa SDK “X” kurang memperhatikan kesejahteraan ekonomi orangtua murid, dimana orangtua yang ingin menjemput anaknya bila memasuki pekarangan sekolah diwajibkan meminjam kartu dengan dipungut biaya, hal ini sama saja dengan mengeluarkan uang untuk keperluan yang tidak tepat. Selain itu 4 orangtua murid menyatakan hal yang sama bahwa SDK “X” kurang memperhatikan kesejahteraan ekonomi orangtua murid, dimana pihak sekolah mewajibkan siswanya untuk membeli buku pelajaran terbitan sekolah dan buku pelajaran terbitan pengarang lain. Sementara buku pelajaran yang digunakan dalam proses belajar-mengajar sehari-hari dan menjadi sumber materi untuk kepentingan ujian sekolah hanya menggunakan buku terbitan pengarang lain. Sedangkan 3 orangtua murid menyatakan bahwa SDK “X” akan segera membantu bila ada siswanya yang mengalami kesulitan dalam membayar uang sekolah, yaitu dengan memberikan beasiswa atau keringanan biaya sekolah. Pernyataan diatas termasuk dalam dimensi *emphaty* yang digunakan oleh orangtua murid SDK “X” dalam mengevaluasi kualitas pelayanan (Zeithaml, 2003).

Kondisi-kondisi diatas, dinilai orangtua berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa (Zeithaml,2003) yaitu: *tangible* (fasilitas fisik), *reliability* (janji dan keakuratan), *assurance* (sopan, dapat dipercaya dan meyakinkan), *responsiveness* (pelayanan yang cepat tanggap), *empathy* (sesuai dengan kebutuhan). Penilaian orangtua terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah menimbulkan perasaan puas menyekolahkan anaknya di sekolah “X”

atau merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah “X”. Ketidakpuasan konsumen bersumber pada tidak terpenuhinya harapan atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, dalam hal ini adalah Sekolah “X”.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan survei guna mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan yang diberikan oleh SDK “X”. Hasil penelitian dituangkan dalam penelitian yang berjudul “Survey Mengenai Kepuasan Orangtua Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah Dasar Kristen X di Bandung”.

1.2. Identifikasi Masalah

Melalui penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar kepuasan orangtua murid terhadap kualitas pelayanan SDK “X” di Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan orangtua terhadap kualitas pelayanan SDK “X” di Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan orangtua murid terhadap kualitas pelayanan yang diberikan SDK “X” di Bandung dan tingkat kepuasan orangtua murid SDK “X” dalam dimensi –

dimensi, yaitu: *tangibles*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* dan kaitan dengan faktor-faktor yang berpengaruh.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

- 1). Sebagai pengayaan wawasan bagi bidang Psikologi Industri, khususnya pada Psikologi Konsumen mengenai kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di lembaga pendidikan.
- 2). Sebagai landasan informatif kepada peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan konsumen di lembaga pendidikan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Memberikan informasi pada pihak sekolah, khususnya: yayasan, kepala sekolah, dan guru mengenai tingkat kepuasan orangtua murid, sebagai landasan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan Sekolah “X”, baik secara keseluruhan maupun per dimensi kualitas pelayanan.

1.5. Kerangka Pikir

Sekolah “X” adalah sekolah dasar swasta yang berlatar belakang Kristiani, yang telah berdiri cukup lama. Sebagai sekolah swasta, untuk dapat diminati oleh orangtua murid sangat mengandalkan kualitas pendidikan yang dapat dicapai antara lain dengan kehandalan kualitas guru. Selain itu sekolah swasta pada umumnya membutuhkan biaya yang lebih besar dibandingkan dengan sekolah negeri, yang mendapat subsidi dari Pemerintah. Besarnya biaya sekolah yang

dikeluarkan oleh orangtua murid untuk menyekolahkan anaknya di sekolah swasta, berdampak pada tuntutan yang lebih besar pula terhadap kualitas pelayanan sekolah bagi putra-putrinya, yang dalam hal ini adalah siswa-siswi sekolah ini. Tuntutan ini biasanya bersumber pada harapan-harapan tertentu bahwa sekolah dapat memberikan kualitas pendidikan tertentu, memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi anak ketika mengikuti pendidikan, dan memberi kemudahan-kemudahan tertentu. Harapan ini akan senantiasa diinginkan, dan selama sekolah ini dirasakan tidak memenuhinya, maka akan memunculkan keluhan-keluhan. Banyaknya keluhan dari orangtua murid mencerminkan dirasakannya ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Semakin banyak ketidakpuasan akan sangat berpotensi untuk membentuk citra buruk sekolah, yang secara ekstrim dapat mengakibatkan semakin berkurangnya minat orangtua murid untuk menyekolahkan putra-putrinya di sekolah tersebut.

Kepuasan orangtua murid terhadap pelayanan yang diberikan pihak sekolah "X" akan muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja yang dihasilkan pihak sekolah. Menurut Zeithaml, tingkat kepuasan konsumen, yang dalam hal ini adalah orangtua murid ialah berdasarkan atas penilaian orangtua murid terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurances, dan empathy*. Dimensi Fisik (*Tangibility*) merupakan bentuk pelayanan yang terlihat dari benda-benda fisik yang dapat dilihat, didengar dan dipegang; contohnya seperti: fasilitas fisik sekolah, penampilan guru, fasilitas dan sarana-prasarana yang disediakan sekolah. Dimensi Keandalan (*Reliability*) yaitu dimensi yang mengukur keandalan pihak

sekolah dalam memberikan pelayanan secara akurat dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi Keterlibatan (*Responsiveness*) yaitu keinginan pihak sekolah dalam memberi bantuan kepada orangtua dan memberi pelayanan dengan cepat tanggap. Dimensi Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan pihak sekolah dalam memberikan pelayanan, informasi dan kesopan santunan dalam menjawab pertanyaan orangtua murid serta berusaha menanamkan rasa percaya serta keyakinan kepada orangtua murid. Dimensi Empati (*Empathy*) meliputi kepedulian, perhatian, dan pemahaman pihak sekolah terhadap kebutuhan orangtua murid.

Orangtua murid menyekolahkan anaknya di Sekolah “X” tentunya memiliki harapan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Harapan tentang apa yang akan diterima bila konsumen mengkonsumsi jasa menurut Zeithaml disebut sebagai *Expected service*. *Expected service* ini ada dalam setiap diri individu yang menggunakan jasa, dalam hal ini adalah orangtua murid. Sedangkan bentuk pelayanan yang diterima sesuai dengan kenyataannya, menurut Zeithaml disebut sebagai *Perceived service*.

Jika lima dimensi dihubungkan dengan harapan orangtua murid terhadap pihak sekolah (*Expected service*), maka diantaranya: orangtua mengharapkan sekolah mampu menyediakan fasilitas sekolah yang memadai dan penampilan guru dan staf karyawan yang lain terlihat rapi, bersih, dan menarik (*tangibles*). Harapan akan keakuratan dalam pelayanan sesuai janji yang diberikan (*reliability*), serta adanya guru dan para staf karyawan sekolah yang bersedia dengan cepat dalam melayani para siswa (*responsiveness*). Orangtua juga

berharap guru dan para staf sekolah dapat memperlakukan anak mereka sebagai peserta yang akan dididik dan diberikan bekal ilmu (*assurance*), serta memberikan perhatian dan memahami kebutuhan orangtua murid selama menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut (*empathy*). *Expected service* dipengaruhi oleh sebelas faktor, diantaranya *personal needs, enduring service intensifiers, word-of-mouth communication, explicit service promises, implicit service promises, past experience, predicted service, transitory service intensifiers, situational factors, self-perceived service role, perceived service alternatives* (Zeithaml,2003). *Personal needs* merupakan kebutuhan yang diharapkan dapat dipenuhi oleh pihak sekolah, orangtua murid yang menyekolahkan anaknya di sekolah “X” memiliki kebutuhan yang spesifik dan berbeda dengan orangtua murid yang lain, oleh karena itu orangtua murid berharap pihak sekolah “X” dapat membantu menyediakan fasilitas yang diinginkan dan memberikan pelayanan khusus, sehingga apa yang diinginkan orangtua murid dapat terpenuhi. *Enduring service intensifiers* merupakan faktor yang mendorong orangtua murid mengharapkan dilayani dengan baik oleh pihak sekolah “X” bila orangtua murid yang lainnya juga dilayani dengan baik. Informasi mengenai mutu sekolah didapat melalui pernyataan dari orang yang dapat dipercaya, seperti teman atau keluarga (*Word-of-mouth communication*); Selain itu sekolah “X” juga memberikan informasi mengenai fasilitas yang diberikan melalui pembagian brosur atau iklan (*Explicit service promises*); Petunjuk yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan SDK “X” memberikan kesimpulan bagi orangtua murid tentang pelayanan yang seharusnya diberikan oleh pihak sekolah, petunjuk yang memberikan gambaran

pelayanan ini meliputi biaya sekolah dan alat-alat pendukung lainnya (*Implicit service promises*). Pengalaman dari orangtua dimasa lalu, ketika menyekolahkan anaknya dapat juga mempengaruhi harapan mereka terhadap sekolah “X” (*Past experience*). Orangtua juga akan membandingkan pelayanan yang diberikan oleh sekolah “X”, dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah lain sehingga akan mempengaruhi harapan orangtua (*Perceived service alternatives*). *Transitory service intensifiers* merupakan faktor dimana pada situasi darurat, saat orangtua murid membutuhkan pelayanan, maka pihak sekolah bersedia membantunya dengan fasilitas yang dibutuhkan; Keadaan tidak terduga yang terjadi terhadap kinerja dari pelayanan sekolah akan berpengaruh juga terhadap harapan orangtua (*Situational factors*); Jika terjadi kesalahan dalam pelayanan, maka orangtua murid tidak dapat menyalahkan pihak sekolah sepenuhnya, karena orangtua juga terlibat dalam penyampaian pelayanan tersebut (*Self-perceived service role*). Kepercayaan orangtua atas jasa yang akan diberikan pihak sekolah, juga akan mempengaruhi harapan orangtua murid (*Predicted service*).

Bentuk pelayanan yang diberikan pihak sekolah dan dirasakan oleh orangtua murid (*Perceived service*) jika dikaitkan dengan lima dimensi, maka dimensi *tangible* berkaitan dengan fasilitas fisik yang disediakan sekolah berupa gedung sekolah yang cukup untuk menampung siswa-siswinya, dan penampilan guru yang terlihat rapi dengan mengenakan seragam sebagaimana ditentukan pihak sekolah sesuai harinya.. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara segera, akurat, dan tepat waktu oleh pihak sekolah, misalnya di sekolah “X” ini guru mampu untuk membagikan

hasil tugas atau ulangan minimal satu minggu setelah waktu pengumpulan tugas, selain itu jika guru tidak mampu memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh siswa-siswinya, maka pada pertemuan berikutnya, saat jam pelajaran tersebut sedang berlangsung maka guru sudah dapat memberikan jawaban kepada siswanya. Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan pihak sekolah memberikan penjelasan terhadap orangtua murid, kesopanan dalam memberikan pelayanan, sifat yang dapat dipercaya dan meyakinkan dalam memberi pelayanan, misalnya di sekolah “X” bagian Tata Usahanya dapat memberikan jawaban yang ramah dan sopan atas pertanyaan orangtua sehubungan dengan administrasi sekolah. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan keinginan pihak sekolah dalam memberikan bantuan dengan cepat dan tanggap kepada siswa. Dimensi *empathy* berkaitan dengan kepedulian pihak sekolah terhadap siswa-siswi dan orangtua murid, misalnya yang terjadi di sekolah “X” yaitu dengan memberikan keringanan biaya bagi keluarga yang perekonomiannya kurang mampu atau menyarankan siswa untuk membeli buku pelajaran yang benar-benar dipakai dalam kegiatan belajar-mengajar sehingga tidak menambah beban pengeluaran orangtua. *Perceived service* juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: *service encounters*, *evidence of service*, *image*, dan *price* (Zeithaml,2003). *Service encounters* berkaitan dengan tempat terjadinya transaksi jasa dan pengguna jasa oleh konsumen, meliputi lokasi sekolah, fasilitas dan pelayanan guru dan para staf sekolah. *Evidence of service* adalah bukti pelayanan yang diberikan pihak sekolah kepada peserta didiknya, meliputi: guru, staf – staf pengurus sekolah, orangtua murid, dan peserta didik atau murid-murid (*people*),

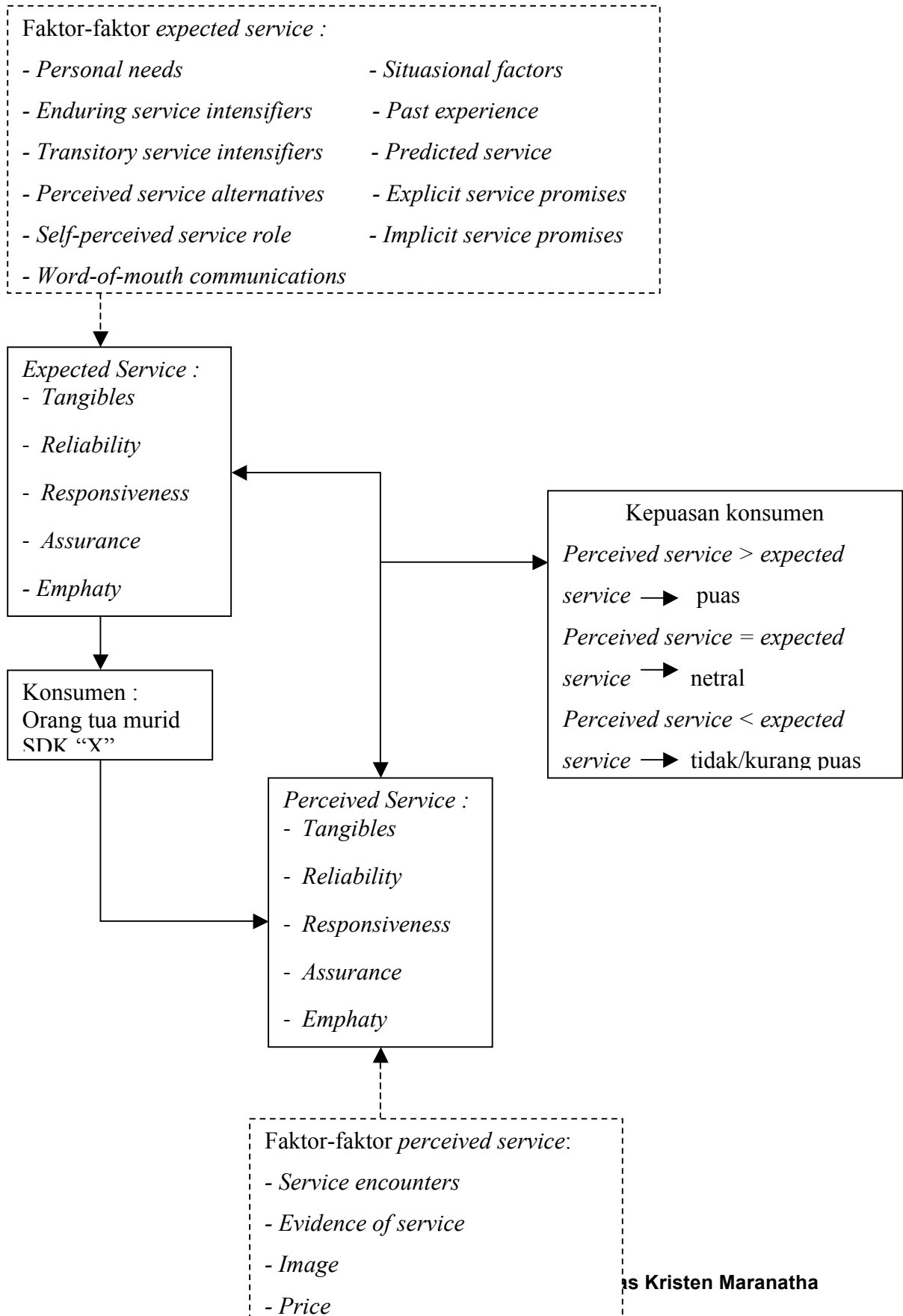
aktifitas-aktifitas yang terjadi di sekolah (*process*), serta fasilitas yang disediakan (*physical evidence*). *Image* merupakan sudut pandang orangtua mengenai reputasi atau mutu sekolah dan kepercayaan orangtua terhadap pelayanan dalam memenuhi kebutuhannya. *Price* sebagai imbalan yang diberikan orangtua murid atas pelayanan dan fasilitas sekolah yang telah diberikan.

Perbandingan antara *expected service* dan *perceived service* dapat menimbulkan kesenjangan (Gap). Gap terjadi apabila orangtua murid merasa kualitas pelayanan yang diberikan sekolah (*perceived service*) tidak sesuai dengan harapannya (*expected service*). Jika orangtua murid merasa puas karena kualitas pelayanan yang diterima dapat memenuhi bahkan melebihi keinginan (*perceived service > expected service*), maka orangtua murid akan menceritakan keunggulan dari sekolah “X” ini kepada orang lain, hal ini akan memperkuat keinginan orangtua murid yang lain untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Jika pelayanan yang diterima orangtua murid sesuai dengan harapan (*perceived service = expected service*) muncul rasa cukup puas karena kebutuhannya terpenuhi, kondisi ini belum tentu membuat orangtua akan menceritakan kepada orangtua murid yang lain mengenai sekolah “X” ini, dan jika orangtua bercerita kepada orang lain, maka mereka tidak akan menyarankan sekolah “X” sebagai pilihan yang utama. Muncul rasa tidak puas jika orangtua mengharapkan kualitas pelayanan yang tidak dapat dipenuhi pihak sekolah (*perceived service < expected service*), hal ini akan membuat orangtua akan merasa kecewa karena pelayanan sekolah “X” dianggap tidak optimal dan tidak sesuai dengan harapan, akibatnya orangtua murid tidak akan menceritakan sekolah “X” kepada orang lain, bahkan

orangtua murid sekolah “X” tidak menyarankan orangtua murid yang lain untuk menyekolahkan anaknya di sekolah “X” tersebut, sedangkan tindakan ekstrim yang akan dilakukan orangtua murid sekolah “X” yaitu mereka akan memutuskan untuk mengeluarkan anaknya dari sekolah ”X” dan menyekolahkannya di sekolah lain.

Sebagai contoh keterkaitan antar dimensi dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya, adalah sebagai berikut: Misalkan ada orangtua murid yang ingin menyekolahkan anaknya di sekolah tertentu, maka orangtua akan berusaha mencari informasi dari keluarga atau dari teman (*Word of mouth communications*), dan dari informasi yang didapat akan membentuk harapan akan kebutuhan menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut (*Personal needs*). Jika apa yang menjadi kebutuhan orangtua tidak dapat dipenuhi pihak sekolah maka akan menimbulkan rasa tidak percaya orangtua murid terhadap pihak sekolah, karena tidak dapat mewujudkan janji yang diberikan (*Reliability*), hal ini menunjukkan adanya rasa ketidakpuasan orangtua murid terhadap kualitas pelayanan sekolah.

Skema kerangka pikir



1.6. Asumsi Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan kerangka pemikiran, maka dapat ditarik asumsi-asumsi sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan orangtua murid SDK “X” (*Expected service*) dengan kenyataan yang didapat (*Perceived service*) orangtua murid SDK “X” dari pihak sekolah.
2. Banyaknya keluhan atau komplain yang diungkapkan oleh orangtua murid SDK “X” terhadap pihak sekolah, berarti harapan (*Expected service*) orangtua murid SDK “X” terhadap pihak sekolah tidak terpenuhi.
3. Perbandingan antara *Expected service* dengan *Perceived service*, akan menimbulkan kesenjangan atau gap.
4. Jika $perceived\ service > expected\ service$, maka akan muncul rasa puas pada orangtua murid.
5. Jika $perceived\ service = expected\ service$, maka akan muncul rasa netral pada orangtua murid.
6. Jika $perceived\ service < expected\ service$, maka akan muncul rasa tidak puas pada orangtua murid.