

## ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis menganalisis hubungan antara kualitas pelayan dengan kepuasan orang tua murid pada SD Permata Harapan dengan menggunakan metode pengumpulan data, wawancara, kuesioner kepada 59 orang responden dan observasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan orang tua murid mengenai kualitas pelayanan di SD Permata Harapan, untuk mengetahui kepuasan orang tua murid SD Permata Harapan, dan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua murid pada SD Permata Harapan.

Dalam pelaksanaannya SD Permata Harapan berusaha untuk memenuhi aspek tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy dari kualitas pelayan yang dilakukannya.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah analisi korelasi Pearson Product Moment, koefisien determinan dan pengujian hipotesis

Dari hasil perhitungan korelasi didapat hubungan yang signifikan, tetapi Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua murid SD Permata harapan adalah sebesar 0,321, yang artinya hubungan tersebut adlah rendah tapi pasti (tidak erat). Sedangkan koefisien determinasi yang dalam hal ini kontribusi variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan orang tua murid SD Permata Harapan adalah sebesar 17,7%, sedangkan sisanya sebesar 82,3% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar dari variabel Kualitas Pelayanan. Dan hasil yang di dapat dalam penelitian yaitu Kualitas Pelayanan dengan tingkat signifikan 2,924, mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SD Permata Harapan. Berarti hipotesis yaitu adanya pengaruh secara signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan orang tua murid terbukti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GANBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Kegunaan Penelitian .....	5
1.5. Kerangka Pemikiran .....	6
1.6. Metode Penelitian .....	9
1.7. Sistematika Penulisan .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pemasaran .....	15
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	19
2.1.2. Bauran Pemasaran .....	14
2.2. Jasa .....	21
2.2.1. Pengertian Jasa .....	21
2.2.2. Karakteristik Jasa .....	24

2.2.3. Strategi Pemasaran Untuk Perusahaan Jasa .....	25
2.2.4. Pengelolaan Mutu Jasa .....	27
2.3. KualitasJasa .....	31
2.3.1. Pengertian Pemasaran .....	31
2.3.2. Perspektif Terhadap Kualitas .....	32
2.3.3. Defenisi Kualitas Jasa .....	34
2.4. Kepuasan .....	37
2.4.1. Defenisi Kepuasan .....	37
2.4.2. Model Kepuasan Pelanggan .....	38
2.4.3. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	39
2.4.4. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	42
2.4.5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	45
2.5. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kunci Sukses Jasa .....	48
2.6. Hipotesis .....	50
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian.....	51
3.2. Metode Penelitian .....	52
3.2.1. Opeasionalisasi Variabel .....	57
3.2.2. Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	69
3.2.3. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel .....	59
3.2.4. Teknik Analisi Data .....	61
3.2.5. ji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	66
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaan Umum SD Permata Harapan .....	69
4.2. Profil Responden .....	71
4.2.1. Jenis Kelamin .....	71
4.2.2. Usia Responden .....	72

4.2.3. Pendidikan Responden .....	73
4.3. Tanggapan Orang Tua Murid Mengenai Kualitas Pelayanan SD Permata Harapan .....	75
4.3.1. <i>Tangibles</i> Kualitas Pelayanan .....	75
4.3.2. <i>Reability</i> Kualitas Pelayanan .....	81
4.3.3. <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan .....	85
4.3.4. <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan .....	89
4.3.5. <i>Emphaty</i> Kualitas Pelayanan .....	93
4.3.6. Kesimpulan Penilaian Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan SD Permata Harapan .....	97
4.4. Kepuasan Orang Tua Murid SD Permata Harapan .....	101
4.4.1. <i>Tangibles</i> Kepuasan .....	101
4.4.2. <i>Reability</i> Kuepuasan .....	107
4.4.3. <i>Responsiveness</i> Kepuasan .....	111
4.4.4. <i>Assurance</i> Kepuasan .....	115
4.4.5. <i>Emphaty</i> Kepuasan .....	119
4.3.6. Kesimpulan Penilaian Orang Tua Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan SD Permata Harapan .....	124
4.5. Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Orang Tua Murid Pada SD Permata Harapan	127
4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	131

#### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	137
5.2. Saran .....	138

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisais Variabel X Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y Tingkat Kepuasan .....	55
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	71
Tabel 4.2 Usia Respdnen .....	72
Tabel 4.3 Pendidikan Responden .....	74
Tabel 4.4 Penilaian Orang Tua Murid Terhadap <i>Tangibles</i> Kualitas Pelayanan ...	76
Tabel 4.5 SD Permata Harapan Memiliki Toilet Yang Bersih .....	76
Tabel 4.6 SD Permata Harapan Memiliki Tempat Ibadah Yang Bersih .....	77
Tabel 4.7 SD Permata Harapan Memiliki Ruang Tunggu Yang Bersih Dan Nyaman .....	78
Tabel 4.8 SD Permatan Harapan Memiliki Areal Parkir Yang Luas .....	79
Tabel 4.9 Penampilan Karyawan dan Guru SD Permata Harapan Sangat Baik dan Rapih .....	80
Tabel 4.10 SD Permata Harapan Menyediakan Peralatan Yang Modern Untuk Kegiatan Belajar Mengajar .....	81
Tabel 4.11 Penilaian Orang Tua Murid Terhadap <i>Reability</i> Kualitas Pelayanan ..	82
Tabel 4.12 Karyawan di SD Permata Harapan Mampu Menangani Masalah Yang Dihadapi Orang Tua Murid .....	82
Tabel 4.13 SD Permata Harapan Selalu Memberikan Kemudahan Dalam Memperoleh Informasi .....	83
Tabel 4.14 Ketepatan Karyawan di SD Permata Harapan Dalam Melakukan Prosedur Pelayanan Sekolah Yang Baik .....	84
Tabel 4.15 Penilaian Orang Tua Murid Terhadap <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan .....	85
Tabel 4.16 Kesediaan SD Permata Harapan Untuk Menyediakan Karyawan Sekolah Yang Profesional .....	86

Tabel 4.17 Karyawan di SD Permata Harapan Cepat Tanggap Dalam Menangani Keluhan Dan Saran .....	87
Tabel 4.18 SD Permata Harapan Selalu Memberikan Waktu Pelayanan Yang Cepat .....	88
Tabel 4.19 SD Permata Harapan Sering Memberikan Proses Pembayaran Administrasi Yang Cepat .....	89
Tabel 4.20 Penilaian Orang Tua Murid Terhadap <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan	90
Tabel 4.21 Guru Dan Karyawan SD Permata Harapan Bersikap Ramah Dan Sopan .....	90
Tabel 4.22 Perilaku Karyawan SD Permata Harapan Mampu Membuat Orang Tua Murid Mempercayai Sekolah Tersebut .....	91
Tabel 4.23 Keamanan Di Lingkungan SD Permata Harapan Selalu Dijaga Dengan Baik .....	92
Tabel 4.24 Penilaian Orang Tua Murid Terhadap <i>Empathy</i> Kualitas Pelayanan ..	93
Tabel 4.25 Karyawan Di SD Permata Harapan Selalu Membantu Saat Ada Orang Tua Murid Yang Mengalami kesulitan .....	94
Tabel 4.26 SD Permata Harapan Memiliki Karyawan Yang Memberikan Perhatian Personal pada Orang Tua Murid .....	95
Tabel 4.27 SD Permatan Harapan Selalu Mengutamakan Kepentingan Orang Tua Murid .....	96
Tabel 4.28 Karyawan Di SD Permata Harapan Selalu Memahami Kebutuhan Orang Tua Murid .....	97
Tabel 4.29 Skor Rata-Rata Variabel X .....	98
Tabel 4.30 Skor Rata-rata Terbaik Kualitas Pelayanan .....	99
Tabel 4.31 Skor Rata-rata Terburuk Kualitas Pelayanan .....	100
Tabel 4.32 Penilaian Orang Tua Murid Terhadap <i>Tangibles</i> Kepuasan .....	101
Tabel 4.33 Harapan dan Kepuasan Orang Tua Murid Terpenuhi Dengan Toilet Yang Bersih .....	102

Tabel 4.34 Harapan Orang Tua Murid Dengan Tempat Ibadah Yang Bersih Di SD Permata Harapan .....	103
Tabel 4.35 Orang Tua Murid Merasa Puas Dengan Ruang Tunggu Yang Bersih Dan Nyaman .....	104
Tabel 4.36 SD Pemata Harapan Memiliki Areal Parkir Yang Luas .....	105
Tabel 4.37 Kepuasan Dengan Penampilan Karyawan Sekolah SD Permata Harapan Yang Rapih .....	106
Tabel 4.38 Kepuasan Dengan Perlatan Moderen Yang Dimiliki SD Permata Harapan .....	107
Tabel 4.39 Penilaian Orang Tua Murid Terhadap <i>Reability</i> Kepuasan .....	108
Tabel 4.40 Kemampuan Karyawan Sekolah SD Permata Harapan Dalam Menangani Masalah Yang Dihadapi Orang Tua Murid .....	108
Tabel 4.41 Sekolah SD Permata Harapan Memberikan Kemudahan Dalam Memperoleh Informasi Yang Dibutuhkan .....	109
Tabel 4.42 Ketepatan Karyawan Sekolah SD Permata Harapan Dalam melakukan Prosedur Pelayanan .....	110
Tabel 4.43 Penilaian Orang Tua Murid Terhadap <i>Responsiveness</i> Kepuasan .....	111
Tabel 4.44 Kesiediaan Sekolah SD Permata Harapan Untuk Menyediakan Karyawan Sekolah Yang Profesional Dan Memadai .....	112
Tabel 4.45 Karyawan Sekolah SD Permata Harapan Cepat Tanggap Dalam Menangani Keluhan Dan Saran .....	113
Tabel 4.46 Sekolah SD Pemata Harapan Memberikan Waktu Pelayanan Yang Cepat .....	114
Tabel 4.47 Karyawan Sekolah SD Perata Harapan Memberikan Proses Pembayaran Administrasi Yang Cepat .....	115
Tabel 4.48 Penilaian Orang Tua Murid Terhadap <i>Assurance</i> Kepuasan .....	116
Tabel 4.49 Karyawan Sekolah SD Permata Harapan bersikap Ramah Dan Sopan Sehingga Orang Tua Murid Merasa nyaman .....	117

Tabel 4.50 Perilaku Karyawan Sekolah SD Permata Harapan Mampu Membuat Orang Tua Murid Mempercayai Mereka .....	118
Tabel 4.51 Terjaminnya Keamanan Di Lingkungan Sekolah SD Permata Harapan tersebut .....	119
Tabel 4.52 Penilaian Orang Tua Murid Terhadap <i>Empathy</i> Kepuasan .....	120
Tabel 4.53 Karyawan Sekolah SD Permata Harapan Membantu Saat Ada Orang Tua Murid Yang Mengalami Kesulitan .....	121
Tabel 4.54 Sekolah SD Permata Harapan Memiliki Karyawan Yang Memberikan Perhatian Personal Pada Orang Tua Murid .....	122
Tabel 4.55 Sekolah SD Permata Harapan Sangat Mengutamakan Kepentingan Orang Tua Murid .....	123
Tabel 4.56 Karyawan Sekolah SD Permata Harapan Memahami Kebutuhan Orang Tua Murid .....	124
Tabel 4.57 Skor Rata-Rata Variabel Y .....	125
Tabel 4.58 Skor Rata-rata Terbaik Kepuasan Atas Pelayanan .....	126
Tabel 4.59 Skor Rata-rata Terburuk Kepuasan Atas Pelayanan .....	127
Tabel 4.60 Hasil Korelasi <i>Product Moment</i> .....	128
Tabel 4.61 Kriteria Guilford .....	128
Tabel 4.62 Hasil Koefisien Determinan .....	129
Tabel 4.63 Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	130
Tabel 4.64 Validitas <i>Tangibles</i> Kualitas Pelayanan .....	131
Tabel 4.65 Validitas <i>Reability</i> Kuualitas Pelayanan .....	132
Tabel 4.66 Validitas Responsiveness Kualitas Pelayanan .....	132
Tabel 4.67 Validitas <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan .....	132
Tabel 4.68 Validitas <i>Empathy</i> Kualitas Pelayanan .....	133
Tabel 4.69 Validitas <i>Tangibles</i> Kepuasa .....	133
Tabel 4.70 Validitas <i>Reability</i> Kepuasan .....	133
Tabel 4.71 Validitas <i>Responsiveness</i> Kepuasan .....	134
Tabel 4.72 Validitas <i>Assurance</i> Kepuasan .....	134



Tabel 4.73 Validitas <i>Empathy</i> Kepuasan .....	134
Tabel 4.74 Reliabilitas Kuesioner .....	135

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Murid SD Permata Harapan Per Tahun Ajaran .....	3
Gambar 1.2 Bagan Kerangka Pemikiran .....	6
Gambar 2.1 Perbandingan antara Konsep Penjualan dan Konsep Pemasaran	17
Gambar 2.2 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa .....	26
Gambar 2.3 Model Mutu Jasa .....	28
Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	39