

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Kuisisioner dapat dilihat analisis tingkat kepentingan terhadap tingkat kepuasan siswa adalah, skor rata-rata pada diagram kartesius menunjukkan rata-rata tingkat kepentingan (Y) lebih besar dari tingkat kepuasan (X). Dari rata-rata itu ada 1 indikator yang berada pada prioritas utama, 8 indikator pada prioritas pertahanan, 7 indikator pada prioritas rendah, 1 indikator pada prioritas berlebihan.

Dari sini dapat dilihat bahwa kinerja LBPP LIA masih banyak yang harus diperbaiki. Pada prioritas utama misalnya, siswa sangat mengharapkan sekali indikator, lembaga bahasa Inggris akan selalu siap membantu para siswa akan terwujud. Karena indikator ini dianggap penting oleh siswa. Sedangkan indikator yang dianggap tidak penting bahkan berlebihan, berarti LBPP LIA harus menguranginya.

Sedangkan pada indikator yang perlu dipertahankan, karena mencapai tingkat pencapaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang tinggi. Indikator-indikator yang termasuk pada prioritas pertahanan adalah, ruang kelas yang bersih dan nyaman, lokasi yang strategis, penampilan guru dan karyawan, penguasaan guru terhadap materi yang *Up to date*, ketepatan waktu pembagian jadwal ujian dan hasil ujian, pelayanan

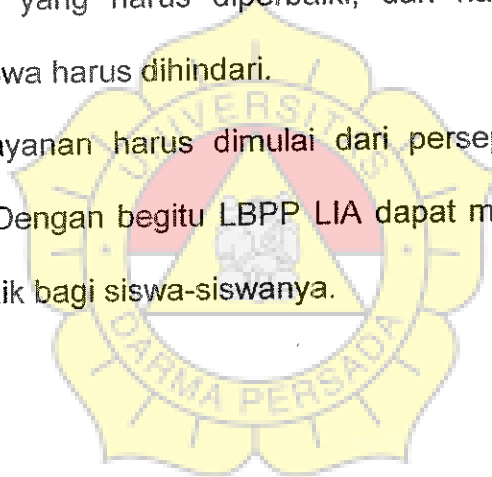
administrasi yang akurat, pengetahuan guru untuk menjawab pertanyaan, dan reputasi yang baik.

Dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah *Assurance* dan yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah *Empathy*.

B. Saran

Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan siswa dapat dilihat kinerja LBPP LIA sudah memenuhi sebagian harapan siswa. Tetapi masih banyak indikator yang harus diperbaiki, dan hal-hal yang menyebabkan ketidakpuasan siswa harus dihindari.

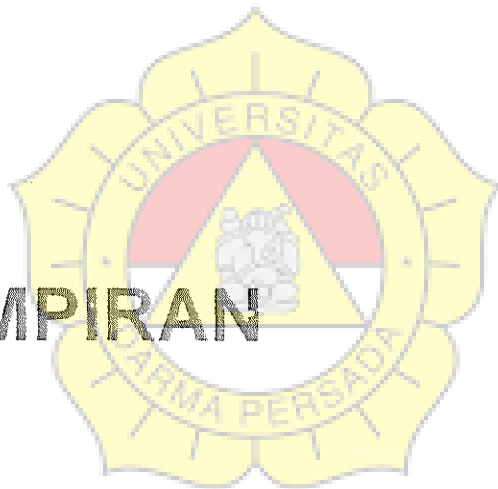
Perbaikan kualitas layanan harus dimulai dari persepsi tingkat kepuasan yang paling rendah. Dengan begitu LBPP LIA dapat memberikan kepuasan pelayanan yang ter baik bagi siswa-siswanya.



DAFTAR PUSTAKA

- Kotler , Philip , 1997, *Manajemen Pemasaran* , PT. Prenhallindo, Jakarta.
- LoveLock , Christoper , 2005 , *Manajemen Pemasaran* , PT Gramedia Pustaka Utama , Jakarta.
- Lupiyoadi , Rambal , 2001 , *Manajemen Pemasaran Jasa dan Prakteknya*, Salemba Empat , Jakarta.
- Mowen , Jhon C, Michael Minor , 2001, *Prilaku Konsumen* , Erlangga , Jakarta.
- Peter , J Paul , Jeny C Olson , 1996 , *Consumer Behavior Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* , Erlangga , Jakarta.
- Tjiptono , Fandy , 2005 , *Service Quality and Satisfacation* , Andi , Yogyakarta.
- Umar , Husein . 2002 , *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen* , PT. Gramedia Utama , Jakarta,

LAMPIRAN



Survei Kuisisioner

Dengan hormat,
 saya Sri Endah P., mahasiswa Darma Persada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, memohon kesediaan anda untuk mengisi kuisisioner berikut dalam rangka melengkapi tugas akhir (skripsi) yang berjudul :
ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS JASA PENDIDIKAN PBB LIA CABANG GALAKSI BEKASI
 Atas kesediannya saya ucapkan terimakasih.

Nama : _____
 Umur : 15-18 19-22 > 22
 Pendidikan : SMP SMA D3/ S1/ S2
 Pekerjaan : Peleajar Mahasiswa Pegawai Negeri
 Pegawai swasta Guru Lain- lain
 Program : ADVANCE CONVERCATION ELEMENTARY
 INTERMEDIET INTERMEDIET NEW
 Lama belajar : 3 bln 3-6 bln 6 bln-1 th > 1th

Perhatikan tanda X jawaban anda pada skor 1 s/d 5 dimana, 1 adalah sangat tidak penting dan tidak baik, dan 5 adalah sangat penting dan sangat baik pada pertanyaan di bawah ini :

PERTANYAAN	SKOR				
	1	2	3	4	5
Perkirakan tingkat kepentingan anda melalui pernyataan- pernyataan di bawah ini untuk pelayanan yang anda harapkan pada suatu lembaga pendidikan bahasa Inggris yang unggul !					
COMFORTABLE	1	2	3	4	5
1. Ruang kelas yang bersih dan nyaman	1	2	3	4	5
2. Fasilitas peralatan pendidikan (AC, OHP, Kursi)	1	2	3	4	5
3. Perpustakaan yang nyaman dan lengkap	1	2	3	4	5
4. Lokasi yang strategis	1	2	3	4	5
5. Penampilan guru dan karyawan					
RELIABILITY	1	2	3	4	5
6. Penguasaan para guru terhadap materi yang Up to date	1	2	3	4	5
7. Para guru dan karyawan membantu para siswa yang memiliki masalah akademik	1	2	3	4	5
8. ketepatan waktu pembagian jadwal dan hasil ujian					
RESPONSIVNESS	1	2	3	4	5
9. Pelayanan administrasi yang cepat dan akurat	1	2	3	4	5
10. Keakuratan informasi seperti pembagian jadwal kursus, Jadwal ujian, jadwal penerimaan siswa baru	1	2	3	4	5
11. Lembaga bahasa Inggris unggulan akan selalu siap membantu para siswa					

ASSURENCE					
12. Pengetahuan para guru untuk menjawab pertanyaan para siswa	1	2	3	4	5
13. Keramahan dan kesopanan para karyawan	1	2	3	4	5
14. Adanya kepercayaan yang timbul dari siswa terhadap para karyawan	1	2	3	4	5
EMPATHY					
15. Pilihan program yang sesuai dengan waktu keinginan siswa	1	2	3	4	5
16. Perhatian para guru dan karyawan terhadap siswa	1	2	3	4	5
17. Karyawan lembaga bahasa Inggris unggulan memahami kebutuhan siswa secara spesifik (masalah akademik dan administrasi)	1	2	3	4	5
18. Reputasi yang baik	1	2	3	4	5
Berikan tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini atas pelayanan yang anda terima dari LIA cabang Galaksi Bekasi !					
TANGIABLE					
1. Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas di LIA	1	2	3	4	5
2. Fasilitas peralatan pendidikan (AC, OHP, Kursi) di LIA	1	2	3	4	5
3. Kenyamanan dan kelengkapan perpustakaan LIA	1	2	3	4	5
4. Lokasi LIA yang strategis	1	2	3	4	5
5. Penampilan guru dan karyawan LIA	1	2	3	4	5
RELIABILITY					
6. Penguasaan materi yang up to date oleh para guru LIA	1	2	3	4	5
7. Bantuan para guru dan karyawan LIA kepada siswa yang memiliki masalah akademik	1	2	3	4	5
8. Ketepatan waktu pembagian jadwal dan hasil ujian di LIA	1	2	3	4	5
RESPONSIVENESS					
9. Kecepatan dan keakuratan pelayanan administrasi LIA	1	2	3	4	5
10. Keakuratan informasi yang LIA berikan seperti pembagian jadwal kursus, jadwal ujian, dan jadwal penerimaan siswa baru	1	2	3	4	5
11. LIA akan selalu siap membantu para siswa	1	2	3	4	5
ASSURANCE					
12. Pengetahuan para guru LIA untuk menjawab pertanyaan siswa	1	2	3	4	5
13. Keramahan dan kesopanan para karyawan LIA	1	2	3	4	5
14. Adanya kepercayaan yang timbul dari siswa terhadap para karyawan LIA	1	2	3	4	5
EMPHATY					
15. Pilihan program LIA yang sesuai dengan waktu dan keinginan siswa	1	2	3	4	5
16. Perhatian para guru dan karyawan LIA terhadap siswa	1	2	3	4	5
17. LIA memahami kebutuhan para siswa secara spesifik (masalah akademik dan administrasi)	1	2	3	4	5
18. Reputasi yang dimiliki LIA	1	2	3	4	5

PROFIL KONSUMEN

NO	NAMA RESPONDEN	PERTANYAAN UMUM				
		UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	PROGRAM	LAMA BELAJAR
1	Dean	2	3	3	4	3
2	Ana Mardiana	1	2	1	1	4
3	M Hanafi Nasution	2	3	3	1	4
4	Andi	1	2	1	1	4
5	Faisal	2	3	2	1	4
6	Selvin	2	3	2	1	4
7	Shufi Handayani	1	2	1	1	4
8	Noviyanti	1	2	1	1	4
9	Andina	1	2	1	1	4
10	Gini Arimbi	1	2	1	1	4
11	Wiwi	3	3	4	2	1
12	Angga	2	3	2	2	1
13	Riandy F A	1	2	1	2	1
14	Ferdy	3	3	2	2	1
15	Siti Mira Q	1	2	1	2	1
16	Dela Aprillya	2	2	4	2	1
17	Riscyanti R	1	2	6	2	1
18	Feky Anggraini	2	3	2	2	1
19	Endang	3	3	4	2	1
20	Lia H	1	2	1	4	3
21	Fitra Indah N	1	2	1	3	3
22	Andina Sri Fahmi	1	2	1	4	2
23	Karlina Indrianti	1	2	1	5	3
24	M Faruq S	1	2	1	5	2
25	Wahyu Merdekawati	1	2	1	5	3
26	Oktarina	1	2	1	5	2
27	Henggar Setyasworo	1	2	1	5	3
28	Nurul Hidayati	1	2	1	5	3
29	Dina Zuharna	2	3	2	4	1
30	Andika Rinaldasry	1	2	1	4	2
31	Adelia Puspita	1	2	1	4	3
32	Astrid Casteline	1	3	2	4	3
33	Putri Sekar Asih	1	2	1	4	3
34	Donny Prasetya	1	2	1	4	2
35	Mira Permatasari	1	2	1	5	3
36	Reza Gulam M	1	2	1	4	2
37	Nursito Ascaryo	2	2	2	2	3
38	Achmad Reza	1	2	1	3	3
39	Maulana Trihadi S	1	2	2	3	3
40	Nadya Meirisa	1	2	1	3	4
41	Sastra Wijaya	1	2	1	3	4
42	Cornelius Putra	1	2	1	3	2
43	Vina Permatasari	1	2	1	3	3
44	Eko Wahyudi	1	2	1	3	3
45	M Bagus W	1	2	1	3	1
46	Dewi Renggo N	1	2	1	3	1
47	Endang Setianingsih	3	3	4	3	3
48	Darma Putri	1	2	1	1	4

49	Riana Zevanisa A	1	2	1	1	4
50	Mrertha	1	2	1	1	4
51	Gufyna Chochoby	1	2	1	1	4
52	Syifa	1	2	1	1	4
53	Putri Fahriza	1	2	1	1	4
54	Kharisma Anindya	1	2	1	1	4
55	Helena Ariesty	1	2	1	1	4
56	Hana Astarika	1	2	1	1	4
57	Putri Novianty	1	2	1	1	4
58	Tesra Amnada	1	2	1	1	4
59	Mukhlis Nur	1	2	1	1	4
60	Andreas Tri H	1	2	1	1	4
61	Andrew Hizkia	1	2	1	1	4
62	Hario Bismo Kutarco	1	2	1	1	2
63	Badriyah M	1	2	1	2	2
64	Santy Lubis	1	2	1	2	2
65	M Dayatullah	1	2	1	2	2
66	Siska Nurisma	2	3	2	2	2
67	Anti Oktora	1	2	1	2	2
68	Sauful Sofwan	2	3	2	2	2
69	M Dikci K	2	3	2	2	3
70	M Andri Safar	2	3	4	2	1
71	Melani Aziz	1	2	1	4	4
72	Oktarina K	1	2	1	1	3
73	Feby Zahrah	1	2	1	1	4
74	Yudi Nabil	1	2	1	1	3
75	Ferina Haryanto	1	2	1	1	3
76	Budi Kurniawan	1	2	1	1	3
77	Hafifah A	1	2	1	1	3
78	Deden Abdul A	1	2	1	1	3
79	Gilang R	1	2	1	1	3
80	Subiako Ramdan	1	2	1	1	3
81	Setiastuti	1	2	1	1	3
82	Didik Kuncoro	1	2	1	5	4
83	Gerry Saputra	1	2	1	5	4
84	Prita Asalma	1	2	1	5	4
85	Nungki W	1	2	1	5	4
86	Nancy Sihombing	1	2	1	5	4
87	Bagas Abimanyu	1	2	1	5	4
88	Delta Anshor	2	3	2	5	3
89	Asmiranti	2	3	2	3	3
90	Bayu Oktara	2	3	2	3	3
91	Rany Prima S	1	2	1	3	4
92	Tia Ananta	1	2	1	3	4
93	Ronald Siahaan	1	2	1	1	4
94	Niko Aryuda	1	2	1	1	4
95	Lestari Nor	1	2	1	1	4
96	Hengki Adi P	1	2	1	1	4
97	Vika Aprianty	1	2	1	1	4
98	Weli Yosi	2	3	2	5	3
99	Rahman Kurnadi	1	2	1	1	3
100	Bima	1	2	1	1	3

LAMPIRAN
 UJI VALIDITAS DATA TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KEPUASAN SISWA

TINGKAT KEPENTINGAN SISWA

NO	NAMA RESPONDEN	TANGIABLE					RELIABILITY			RESPONSIVENESS			ASSURENCE			EMPATHY			JUMLAH	
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	SKOR
1	Dean	3	4	2	4	3	4	4	4	5	3	4	2	2	4	3	4	4	64	3,56
2	Ana Mardiana	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	73	4,06
3	M. Hinafi Nasution	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	81	4,50	
4	Andi	5	3	1	5	5	5	3	2	4	3	5	4	4	3	4	5	4	70	3,89
5	Faisal	3	2	4	1	3	2	4	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	44	2,44
6	Selvin	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	76	4,17
7	Shuffi Handayani	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	74	4,11
8	Ilovyanti	5	3	3	3	3	5	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	52	2,89
9	Andina	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	70	3,89
10	Gini Arimbi	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	59	3,28
11	Wiwivi	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	82	4,56
12	Angga	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4	4	5	78	4,33
13	Riadny F.A	3	4	3	4	5	5	4	2	3	2	5	5	3	5	4	3	4	69	3,83
14	Fendy	3	3	2	4	4	3	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	67	3,72
15	Siti Mira O	3	3	3	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	74	4,11
16	Dela Aprillya	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	4,94
17	Biscyanti R	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	78	4,33
18	Fely Angranri	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	81	4,50
19	Endang	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	81	4,50
20	lia H	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	85	4,72
21	Fitri Indah N	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	85	4,72
22	Andina Sri Fahmi	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	84	4,67
23	Karlina Indrianti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	4,94
24	M. Faruq S.	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	3	5	77	4,28
25	Wahyu Merdekawati	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	5,00
26	Oktarina	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	87	4,83
27	Henggar Setyasworo	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	5	77	4,28
28	Burul Hidayati	5	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	4,61
29	Dina Zuharna	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	86	4,78
30	Andika Rinaldosary	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	85	4,72
31	Adelia Puspita	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	71	3,94
32	Astrid Casteline	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	82	4,56
33	Putri Sekarasih	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	82	4,56

TINGKAT KEPUJASAN SISWA

X19	TANGIABLE					RELIABILITY			RESPONSIVENESS			ASSURANCE				EMPATHY				JUMLAH	
	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	SKOR	RATA2			
3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	65	3,61			
4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	72	4,00			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	4,83			
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	4,67			
2	1	2	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	1	42	2,33			
3	3	4	4	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	59	3,28			
4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	75	4,17				
3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	60	2,78			
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	67	3,72			
3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	59	3,28			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	4,11				
5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	5	4	4	5	78	4,33			
3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	68	3,78			
3	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	68	3,78			
3	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	72	4,00			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	4,83				
5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	78	4,33			
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	83	4,61			
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	4,89				
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	83	4,61			
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	85	4,72			
5	3	3	4	3	2	3	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	69	3,83			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	88	4,89			
4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	75	4,17			
5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	77	4,28			
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	76	4,33			
5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	2	5	3	5	77	4,28			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	5,00				
5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	80	4,44			
5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	79	4,39			
4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4,00			
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	69	3,83			
5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	80	4,44			

no	Indikator	Tingkat Kepentingan Siswa											
		Tidak Penting		Penting		Cukup penting		Penting		Sangat penting		Jumlah siswa	% Total
		siswa	%	siswa	%	siswa	%	siswa	%	siswa	%		
	TANGIABLE												
1	Ruang kelas yang bersih dan nyaman	0	0%	0	0%	18	18%	26	28%	54	54%	100	100%
2	fasilitas peralatan pendidikan(AC, OHP, Kursi)	0	0%	3	3%	21	21%	29	29%	47	47%	100	100%
3	penyusutan yang nyaman dan lengkap	4	4%	6	6%	19	19%	27	27%	48	48%	100	100%
4	lokalasi yang strategis	1	1%	0	0%	19	19%	32	32%	49	49%	100	100%
5	penempatan guru dan karyawan	1	1%	0	0%	18	18%	39	39%	43	43%	100	100%
	RELIABILITY												
6	Penguasaan para guru terhadap materi yang Up to date	0	0%	2	2%	13	13%	38	38%	47	47%	100	100%
7	Para guru dan karyawan membantu para siswa yang memiliki masalah	0	0%	2	2%	18	18%	37	37%	43	43%	100	100%
8	Ketepatan waktu pembagian jadwal ujian dan hasil ujian	0	0%	4	4%	12	12%	32	32%	52	52%	100	100%
	RESPONSIVENES												
9	Pelayanan administrasi yang cepat dan akurat	1	1%	3	3%	11	11%	36	36%	50	50%	100	100%
10	Keakuratan informasi seperti pembagian jadwal kursus, jadwal ujian, dan dan jadwal penerimaan	1	1%	4	4%	13	13%	30	30%	47	47%	100	100%
11	Lembaga bahasa Inggris unggulan akan selalu siap membantu para siswa	1	1%	1	1%	12	12%	32	32%	55	55%	100	100%
	ASSURANCE												
12	Pengentahuan guru untuk menjawab pertanyaan para siswa	0	0%	0	0%	9	9%	36	36%	55	55%	100	100%
13	Keramahan dan kesopanan para karyawan	0	0%	2	2%	13	13%	44	44%	41	41%	100	100%
14	Adanya kepercayaan yang dari siswa terhadap para karyawan	0	0%	3	3%	17	17%	41	41%	39	39%	100	100%
	EMPATHY												
15	Pilihan program yang sesuai dengan keinginan siswa	0	0%	4	4%	14	14%	34	34%	48	48%	100	100%
16	Perhatian para guru dan karyawan terhadap siswa	0	0%	2	2%	15	15%	38	38%	45	45%	100	100%
17	karyawan lembaga bahasa Inggris unggulan memahami kebutuhan siswa secara spesifik	0	0%	2	2%	14	14%	40	40%	44	44%	100	100%
18	reputasi yang baik	0	0%	1	1%	12	12%	27	27%	60	60%	100	100%

No	Indikator	Tingkat Kepentingan Siswa (Y)						Tingkat Kepuasan Siswa (X)						= Y	= X	Tk kesesuaian	
		Tdk ptng		Ckp ptng		sgt ptng		Tdk Puas		Ckp Puas		sgt Puas					Jmlh X
		ptng	krng	ptng	krng	ptng	krng	Puas	Tdk	Puas	Puas	Tdk	Puas				
TANGIABLE																	
1	Ruang kelas yang bersih dan nyaman	0	0	54	112	270	436	0	10	96	120	165	391	4,36	3,91	89,68%	
2	Fasilitas peralatan pendidikan (AC, OHP, kursi)	0	6	63	116	235	420	0	8	129	120	115	372	4,20	3,72	88,57%	
3	Perpustakaan yang nyaman dan lengkap	4	12	57	108	240	421	2	10	105	140	115	372	4,21	3,72	88,36%	
4	Lokasi yang strategis	1	0	57	128	245	431	1	4	87	152	130	394	4,31	3,94	91,41%	
5	Penampilan guru dan karyawan	1	0	57	156	215	429	0	8	51	212	130	401	4,29	4,01	93,47%	
Rata-rata Y dan X																	
RELIABILITY																	
6	Penguasaan para guru terhadap materi yang up to date	0	4	39	152	235	430	0	16	66	152	160	394	4,30	3,94	91,63%	
7	Para guru dan karyawan membantu para siswa	0	4	54	148	215	421	1	14	114	124	115	368	4,21	3,68	87,41%	
8	Ketepatan waktu pembagian jadwal ujian dan hasil ujian	0	6	36	128	260	432	0	4	93	132	170	399	4,32	3,99	92,36%	
Rata-rata Y dan X																	
RESPONSIVENESS																	
9	Pelayanan administrasi yang cepat dan akurat	1	6	33	144	260	434	1	14	69	148	160	392	4,34	3,92	90,32%	
10	Kekuatan Informasi seperti pembagian jadwal kursus, jadwal ujian, dan dan jadwal penerimaan	1	8	39	120	235	403	0	14	75	144	155	388	4,03	3,88	96,28%	
11	lembaga bahasa Inggris akan selalu siap membantu siswa	1	2	36	128	275	442	0	6	105	160	110	381	4,42	3,81	86,20%	
Rata-rata Y dan X																	
ASSURANCE																	
12	Pengetahuan guru u/ menjawab pertanyaan para siswa	0	0	27	144	275	446	1	14	51	168	165	399	4,46	3,99	89,46%	
13	Keramahan dan kesopanan para karyawan	0	4	39	176	205	424	1	10	84	172	115	382	4,24	3,82	77,38%	
14	Adanya kepercayaan dari siswa terhadap karyawan	0	6	51	164	195	416	1	8	93	156	125	383	4,16	3,79	91,31%	
Rata-rata Y dan X																	
EMPATHY																	
15	Pilihan program yang sesuai dengan keinginan siswa	0	8	42	136	240	426	0	12	84	172	155	423	4,26	4,23	99,29%	
16	Perhatian para guru dan karyawan terhadap siswa	0	4	45	152	225	426	1	16	96	152	105	370	4,26	3,70	86,85%	
17	karyawan memahami kebutuhan siswa secara spesifik	0	4	42	160	220	426	1	10	102	128	140	381	4,26	3,81	89,44%	
18	Reputasi yang baik	0	2	36	108	300	446	1	2	57	132	230	422	4,46	4,22	94,62%	
Rata-rata Y dan X																	
													4,31	3,99	92,55%		

RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama : Sri Endah Purwanengtias
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Bekasi 10 februari 1984
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Agama : Islam
6. Alamat Rumah : JL Cendana 14 Rt 05/ 011 no 19
Jakasampurna Bekasi 17145
7. Pendidikan : - SDN Candrabaga 1 Perumnas 1, Bekasi
Lulus tahun 1996
- SLTPN N 4 Bekasi, lulus Tahun 1999
- SMU N 5 Bekasi, Lulus Tahun 2002
- Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Darma Persada , Jakarta Timur
Lulus Tahun 2006.

Jakarta , 11 Agustus 2006