

**ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP
KUALITAS JASA PENDIDIKAN LBPP LIA CABANG
GALAXY BEKASI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Mmenuhi Salah Satu Tugas Akademik dan Melengkapi
Sebagian Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**

Oleh :

SRI ENDAH PURWANENGTIAS

NIM : 02410079

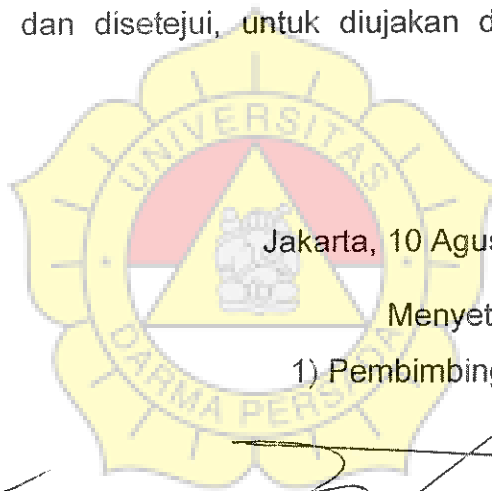


**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2006**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sri Endah Purwanengtias
NIM : 02410079
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : " Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas
Pendidikan LBPP LIA Cabang Galaksi Bekasi "

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui, untuk diujakan dihadapan
panitia penguji skripsi.



Jakarta, 10 Agustus 2006

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

(Firsan Nova, SE. MM)

18/12/6

Menyetujui

1) Pembimbing I

(Drs. Ismail Razak, MS)

2) Pembimbing II

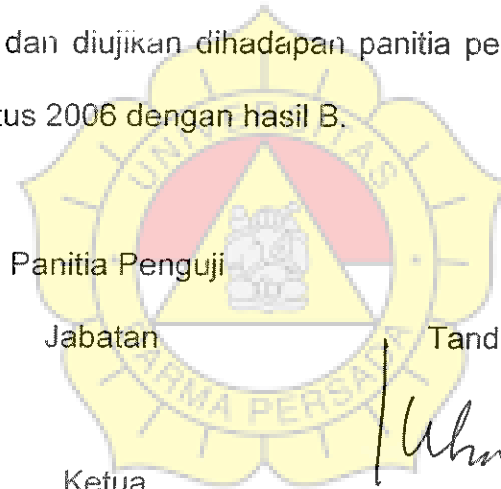
Hanny

(Ir. Hanny Nurlatifah, MM)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sri Endah Purwanengtias
NIM : 02410079
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : " Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas
Pendidikan LBPP LIA Cabang Galaksi Bekasi "

Telah diperiksa, dikaji, dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana pada tanggal 22 Agustus 2006 dengan hasil B.



Panitia Penguji

Nama

Jabatan

Tanda Tangan

1. Dr. Soharto Rachman, Msi

Ketua

Soharto

2. Drs. Ismail Razak, MS

Anggota

Ismail Razak

3. Firsan Nova, SE. MM

Anggota

Firsan Nova

18/12/06.

ABSTRAK

(A). Sri Endah Purwanengtias : 02410079

(B). Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan LBPP LIA Cabang Galaksi Bekasi

(C). 82 halaman : 27 tabel, 5 gambar, 7 lampiran .2006

(D). **Kata Kunci** : tingkat kepuasan, dan kualitas pelayanan

(E). **Alasan dan tujuan** penelitian adalah untuk mengetahui pendapat siswa terhadap kualitas jasa pendidikan dan tingkat kesesuaian antara harapan siswa dengan kinerja LBPP LIA Cabang Galaksi Bekasi.

Metode penelitian : dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah analisis deskriptif, dengan menggunakan skala Likert dan diagram Kartesius.

Hasil penelitian : hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kepentingan (Y) 4.28 dan tingkat kepuasan (X) 3.89. Dari sini dapat dilihat bahwa kinerja LIA masih banyak yang harus diperbaiki. Pada prioritas utama misalnya, siswa sangat mengharapkan sekali indikator Lembaga bahasa Inggris akan selalu siap membantu para siswa, dapat terwujud. Hasil evaluasi menunjukkan tingkat kesesuaian tertinggi pada pilihan program yang sesuai dengan keinginan siswa, yaitu sebesar 99.29% sedangkan tingkat kesesuaian yang memiliki jumlah terendah adalah keramahan dan kesopanan para karyawan sebesar 77.36%. Dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah *Empathy*, dan yang terendah adalah *Assurance*.

Daftar Pustaka : 7 buku (1996-2005)

(F). Pembimbing Materi

(Drs. Ismail Razak, SM)

KATA PENGANTAR

Bismillah hirahmanir rahim

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan LBPP LIA Cabang Galaksi Bekasi". Skripsi disusun untuk memenuhi persyaratan sidang sarjana strata 1 pada Universitas Darma Persada Jakarta.

Dalam menyusun skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan moril dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

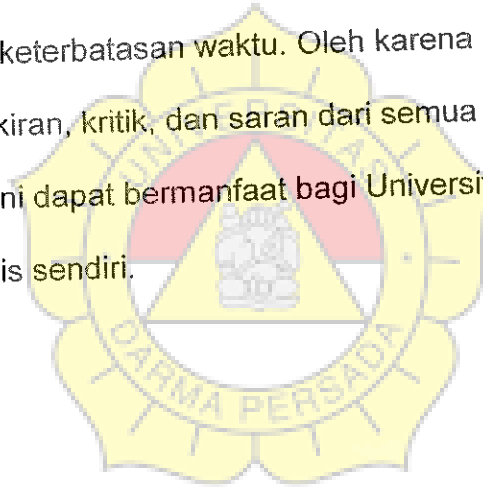
1. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
2. Bapak Firsan Nova, SE.MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen sebagai salah satu penasehat skripsi dan sebagai tim hore bagi penulis.
3. Bapak Drs. Ismail Razak, MS, dan Ibu Ir. Hanny Nurlatifah, MM, selaku dosen pembimbing yang telah menyempatkan waktu bagi penulis.
4. Mba Muli, selaku marketing LBPP LIA Cabang Galaksi Bekasi.
5. Kedua Orang Tua, Khususnya untuk Bapak Tersayang. Skripsi ini untuk Bapak, walau kita sering berantem, tapi ini khusus untuk Bapak. Semua ini untuk Bapak.

6. Aryo cayangku, yang selalu menemani penulis di masa-masa genting, aku sayang kamu maz.
7. Ndut, makasih untuk waktu-waktu terakhirmu. Aku yakin kita bisa.
8. Sahabat-sahabat ku, Ila, Dcy, Ucie, Tyas, Via, Dea, dan seluruh angkatan 2002 yang telah menjadi teman penulis selama di kampus.
9. Anak Esen warnet dan Aa remtal yang selalu dinggu penulis.
10. Dan semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Makasih semuanya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena disebabkan keterbatasan waktu. Oleh karena itu penulis mengharapkan sumbangan pikiran, kritik, dan saran dari semua pihak.

Akhit kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi Universitas Darma Persada, pembaca, dan penulis sendiri.



Jakarta, Agustus 2006

(Sri Endah Purwanengtias)

DAFTAR ISI

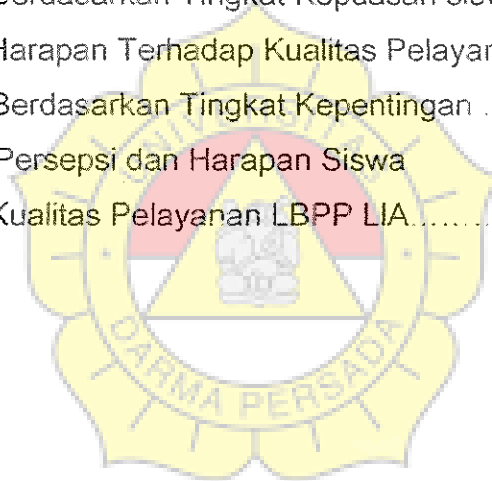
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DATAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Pengertian Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen.....	7
B. Dimensi Kualitas Jasa.....	9
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen....	10
D. Model Kepuasan Dan Ketidakpuasan Konsumen.....	12
E. Strategi Pecapaian Kepuasan.....	13
F. Kerangka Berfikir.....	15

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	16
	A. Waktu dan Tempat Penelitian	16
	B. Jenis dan Sumber Data	16
	C. Populasi dan Sample.....	17
	D. Teknik Pemngmpulan Data	18
	E. Definisi Operasional Variabel	23
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
	A. Gambaran Umum LBPP LIA Cabang Galaksi Bekasi	25
	B. Identitas Siswa	32
	C. Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Harapan Siswa dengan Kinerja LBPP LIA Cabang Galaksi Bekasi	36
	D. Peringkat Pelaksanaan Kualitas Pelayanan LBPP LIA Berdasarkan Tingkat Kepuasan Siswa (kinerja).....	59
	E. Peringkat Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan LBPP LIA Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	61
	F. Hasil Anlasis dengan Diagram Kartesius antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Siswa	64
BABV	KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
	A. Kesimpulan	66
	B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

1. Tabel III- 1	: Jumlah Sampel Siswa LIA.....	18
2. Tabel IV- 1	: Profil Konsumen Berdasarkan Umur.....	32
3. Tabel IV- 2	: Profil Konsumen Berdasarkan Pendidikan.....	33
4. Tabel IV- 3	: Profil Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	33
5. Tabel IV- 4	: Profil Konsumen Berdasarkan Program.....	34
6. Tabel IV- 5	: Profil Konsumen Berdasarkan Lama Belajar.....	35
7. Tabel IV-6	: Ruang Kelas yang Bersih dan Nyaman.....	37
8. Tabel IV- 7	: Fasilitas Peralatan Pendidikan (AC, OHP, Kursi)...	38
9. Tabel IV- 8	: Perpustakaan yang Nyaman dan Lengkap.....	39
10. Tabel V- 9	: Lokasi yang Strategis.....	40
11. Tabel IV-10	: Penampilan Guru dan Karyawan.....	41
12. Tabel IV-11	: Penguasaan Para Guru Terhadap Materi yang <i>Up To date</i>	43
13. Tabel IV-12	: Para Guru dan Karyawan Membantu Para Siswa yang Memiliki Masalah Akademik.....	44
14. Tabel IV-13	: Ketepatan Pembagian Waktu Pembagian jadwal Hasil Ujian	45
15. Tabel IV-14	: Pelayanan Administrasi yang Cepat dan Akurat.....	46
16. Tabel IV-15	: Keakuratan Informasi Seperti Pembagian Jadwal kursus, jadwal ujian, dan jadwal penerimaan siswa baru.....	48
17. Tabel IV-16	: Lembaga Bahasa Inggris akan selalu siap membantu para siswa	49
18. Tabel IV-17	: Pengetahuan para guru untuk menjawab pertanyaan para siswa.....	50
19. Tabel IV-18	: Keramahan dan kesopanan karyawan.....	51

20. Tabel IV-19	: Adanya kepercayaan yang timbul dari siswa terhadap para karyawan.....	53
21. Tabel IV-20	: Pilihan program yang sesuai dengan waktu dan keinginan siswa	54
22. Tabel IV-21	: Perhatian para guru dan karyawan terhadap siswa..	55
23. Tabel IV-22	: Karyawan lembaga bahasa Inggris memahami Kebutuhan secara spesifik (masalah akademik dan administrasi)	56
24. Tabel IV-23	: Reputasi yang baik.....	58
25. Tabel IV-24	: Peringkat Pelaksanaan Kualitas Pelayanan LBPP LIA Berdasarkan Tingkat Kepuasan siswa.....	59
26. Tabel IV-25	: Peringkat Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan LBPP LIA Berdasarkan Tingkat Kepentingan	61
27. Tabel IV-26	: Rata- rata Persepsi dan Harapan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan LBPP LIA.....	64



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar II- 1	: Model Kepuasan/ Ketidakpuasan Konsumen.....	12
2. Gambar II-2	: Kerangka Berpikir.....	15
3. Gambar III-1	: Contot Diagram Kartesius.....	21
4. Gambar IV-1	: Struktur Organisasi LBPP LIA Cabang Galaksi Bekasi	31
5. Gambar IV-2	: Hasil Analisis Dengan Diagram Kartesius antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kepuasan Siswa	65



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Lembar Kuisisioner	69
2. Lampiran 2 : Profil Konsumen	71
3. Lampiran 3 : Uji Validitas Data Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Siswa	73
4. Lampiran 4 : Hasil Penilaian Tingkat Kepentingan Responden pada Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa LIA	79
5. Lampiran 5 : Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Responden pada Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa LIA	80
6. Lampiran 6 : Bobot Nilai Pertanyaan Responden antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan	81
7. Lampiran 7 : Riwayat Hidup Penulis	82

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sosial, seseorang senantiasa berinteraksi dengan orang lain atau suatu kelompok masyarakat berinteraksi dengan kelompok masyarakat lainnya. Begitu pula untuk memenuhi kebutuhannya, setiap orang akan berinteraksi dengan orang lain.

Penulis memilih Bahasa Inggris karena Bahasa Inggris merupakan bahasa yang digunakan untuk berinteraksi atau berkomunikasi oleh masyarakat internasional. Di Era Globalisasi sekarang ini dinilai sangat penting untuk belajar Bahasa Inggris, karena bahasa Inggris adalah bahasa Internasional yang dipergunakan secara luas oleh komunitas Internasional dalam hal perdagangan, ilmu pengetahuan, diplomatik, dan lain-lain. Oleh karena itu sangat beralasan apabila masyarakat Indonesia dewasa ini berlomba- lomba belajar menguasai Bahasa Inggris, terutama masyarakat perkotaan seperti Jakarta, Surabaya, Medan, dan lain- lain. Di Kota besar seperti Jakarta yang merupakan jantung perekonomian sekaligus Ibukota dari Indonesia. Keterampilan menguasai Bahasa Inggris baik lisan maupun tulisan merupakan syarat mendasar dalam mencari suatu pekerjaan disamping pengetahuan utama dari bidang yang bersangkutan.

Tuntunan untuk menguasai Bahasa Inggris yang semakin hari semakin besar membuat permintaan akan jasa lembaga pendidikan Bahasa Inggris di Jakarta dan sekitarnya meningkat pesat. Hal ini terbukti dari jumlah peserta kursus yang terus bertambah tiap tahunnya. Dan diikuti dengan munculnya lembaga- lembaga pendidikan baru di Jakarta dan sekitarnya, khususnya di Bekasi. Para peserta kursus bervariasi dari segi usia, tingkat pendidikan, dan tingkat pendapatan. Dewasa ini bahkan anak-anak usia dini atau usia sekolah dasar sudah dimasukkan oleh orang tuanya ke lembaga- lembaga pendidikan Bahasa Inggris untuk belajar Bahasa Inggris sedini mungkin. Fenomena ini disambut oleh lembaga-lembaga pendidikan Bahasa Inggris dengan menawarkan program-program khusus yang sesuai dengan keragaman konsumen mereka.

Setiap lembaga pendidikan Bahasa Inggris mempunyai metode dan fasilitas yang berbeda- beda dan belum tentu memenuhi keinginan setiap konsumen atau sebagian besar dari konsumen. Setiap lembaga pendidikan Bahasa mempunyai strategi tertentu untuk menarik konsumen, mulai dari kualitas tenaga pengajar yang baik, metodologi pengajaran yang menyenangkan, fasilitas kelas yang nyaman, dan lain-lain.

Keragaman konsumen dari segi usia, tingkat pendidikan , dan tempat tinggal berarti pula keragaman ekspektasi atau harapan yang dimiliki konsumen terhadap lembaga pendidikan Bahasa Inggris harus dapat

mengetahui secara tepat kondisi target pasarnya termasuk perilaku mereka dalam memilih tempat untuk belajar Bahasa Inggris sehingga lembaga pendidikan bahasa tersebut dapat menetapkan kebijakan atau strategi yang memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Keragaman latar belakang konsumen mendasari semua tindakan konsumen dalam memilih dimana mereka akan belajar Bahasa Inggris. Hal ini menuntut semua lembaga pendidikan Bahasa Inggris untuk berusaha memberikan jasa pelayanan dan fasilitas yang dapat memuaskan para konsumennya. Tujuannya adalah agar konsumen setia dan bersedia melanjutkan studi mereka di lembaga pendidikan Bahasa Inggris tersebut, atau bersedia merekomendasikan kepada teman, kerabat dekat, atau keluarga mereka.

Faktor apa saja yang membuat konsumen merasa puas, cukup puas, atau tidak puas atas suatu jasa yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan Bahasa Inggris? Konsumen akan merasa puas jika ekspektasi atau harapannya akan kinerja dari suatu lembaga pendidikan Bahasa Inggris dalam memberikan jasa dan fasilitas pengajaran yang baik sesuai dengan realita yang ada. Dengan kata lain, bila suatu lembaga pendidikan bahasa Inggris ingin memuaskan konsumennya, lembaga tersebut harus mampu memenuhi ekspektasi atau harapan dari para konsumennya.

Lembaga Inggris Amerika (LIA) sebagai salah satu lembaga pendidikan Bahasa Inggris yang sudah cukup lama berdiri di Indonesia sangat menyadari

pentingnya kepuasan konsumen mereka. LIA menyadari pentingnya tenaga pengajar, metodologi pengajaran, materi pelajaran yang *up to date*, dan lain-lain. Bagi kepuasan konsumennya dalam belajar bahasa Inggris para tenaga pengajar di LIA cabang Galaksi Bekasi adalah tenaga pengajar pilihan yang menguasai materi pelajaran yang diambil dari lembaga pendidikan diluar negeri. LIA selalu meberusaha menjaga kepuasan konsumen mereka karena hal tersebut merupakan salah satu strategi untuk menghadapi persaingan yang semakin hari semakin ketat. Semua lembaga pendidikan bahasa Inggris menjanjikan yang terbaik bagi konsumennya, begitu juga dengan LIA cabang Galaksi Bekasi. Dari sini kita dapat melihat sejauh mana LIA cabang Galaksi Bekasi dapat memuaskan konsumennya dan dapat meraih pangsa pasar.

Dengan mempertimbangkan masalah kepuasan konsumen itulah, maka penulis tertarik untuk melakukan **“Analisis Kepuasan siswa Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan LBPP LIA cabang Galaksi Bekasi.”**

B. Identifikasi Masalah

1. Dalam era globalisasi bahasa Inggris sangat penting karena bahasa Inggris adalah bahasa internasional.
2. Persaingan lembaga bahasa Inggris yang sangat kuat pada saat ini untuk memperoleh konsumen setia.

3. Keragaman ekspektasi atau harapan yang dimiliki konsumen terhadap Lembaga pendidikan bahasa Inggris.
4. Lembaga bahasa Inggris dituntut untuk berusaha memberikan jasa pelayanan dan fasilitas yang dapat memuaskan konsumen.

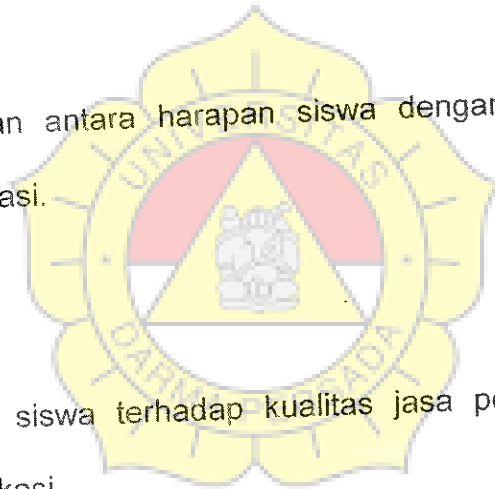
C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan dalam pembahasan skripsi ini adalah :

1. Bagaimana pendapat siswa terhadap kualitas jasa pendidikan LBPP LIA cabang Galaksi Bekasi.
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan siswa dengan kinerja LBPP LIA cabang Galaksi Bekasi.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pendapat siswa terhadap kualitas jasa pendidikan LBPP LIA cabang Galaksi Bekasi
2. Mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan siswa dengan kinerja LBPP LIA cabang Galaksi Bekasi.



E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dapat di peroleh adalah:

1. Mengetahui seberapa puaskah siswa LIA terhadap kinerja dari lembaga ini.
2. Sebagai bahan masukan kepada lembaga pendidikan LIA agar dapat memberikan kinerja yang lebih baik lagi dan memperbaiki kinerja yang kurang.

