

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode Tki, ternyata hasil dari nilai persentase Tki rata-rata sebesar 79,27% artinya belum memenuhi harapan responden.
2. Berdasarkan perhitungan *Servqual Score*, hasil selisih total skor kinerja sebesar 5244 dengan hasil total skor harapan sebesar 6641 yaitu - 1377 artinya skor kinerja yang diberikan oleh SMK Paramitha 1 Jakarta Timur belum memenuhi skor harapan siswa karena skor kinerja yang dihasilkan lebih kecil daripada skor harapan.
3. Dengan menggunakan diagram kartesius :

Kuadran A : terdapat empat indikator yang harus diperbaiki kinerjanya oleh sekolah karena siswa menganggap indikator pada kuadran ini sangat penting akan tetapi pihak sekolah belum melaksanakannya sesuai dengan kepentingan/harapan siswa sehingga siswa merasa kecewa dan tidak puas.

Empat indikator tersebut adalah :

- 1) Kondisi gedung sekolah yang bersih, terawat dan nyaman
- 2) Guru tanggap dalam menangani keluhan siswa

- 3) Guru bersikap ramah dan peduli kepada siswa
 - 4) Guru mampu menerangkan materi dengan baik dan jelas
- a. Kuadran B : terdapat lima indikator yang harus dipertahankan oleh SMK Paramitha 1 Jakarta Timur, karena lima indikator yang berada pada kuadran ini, kinerjanya sudah sesuai dengan harapan siswa sehingga siswa merasa puas. Lima indikator tersebut adalah :
- 1) Reputasi atau citra sekolah yang baik dan terjamin
 - 2) Status akreditasi sekolah yang baik dan terjamin
 - 3) Guru mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa
 - 4) Perhatian sekolah terhadap siswa yang berprestasi di sekolah
 - 5) Penampilan guru yang rapi dan bersih
- b. Kuadran C : Pada kuadran ini, siswa masih menganggap kurang penting, akan lebih baik pihak SMK Paramitha 1 Jakarta Timur lebih meningkatkan lagi kinerjanya pada kuadran yang memang dianggap siswa cukup penting dan berpengaruh bagi kepuasan siswa, karena pada kuadran ini siswa menganggap kualitas pelaksanaannya cukup atau biasa saja. Terdapat lima indikator pada kuadran ini :
- 1) Kemudahan siswa untuk mendapatkan informasi di sekolah
 - 2) Karyawan mampu memberikan informasi akademik kepada siswa secara akurat
 - 3) Karyawan cepat dan terampil dalam memberikan pelayanan

4) Karyawan memberikan perhatian kepada siswa yang sedang mengalami masalah

5) Karyawan bersikap ramah dan peduli kepada siswa

c. Kuadran D : pada kuadran ini, siswa menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan baik sekali oleh SMK Paramitha 1 Jakarta Timur sehingga sangat memuaskan.

Terdapat satu indikator pada kuadran ini :

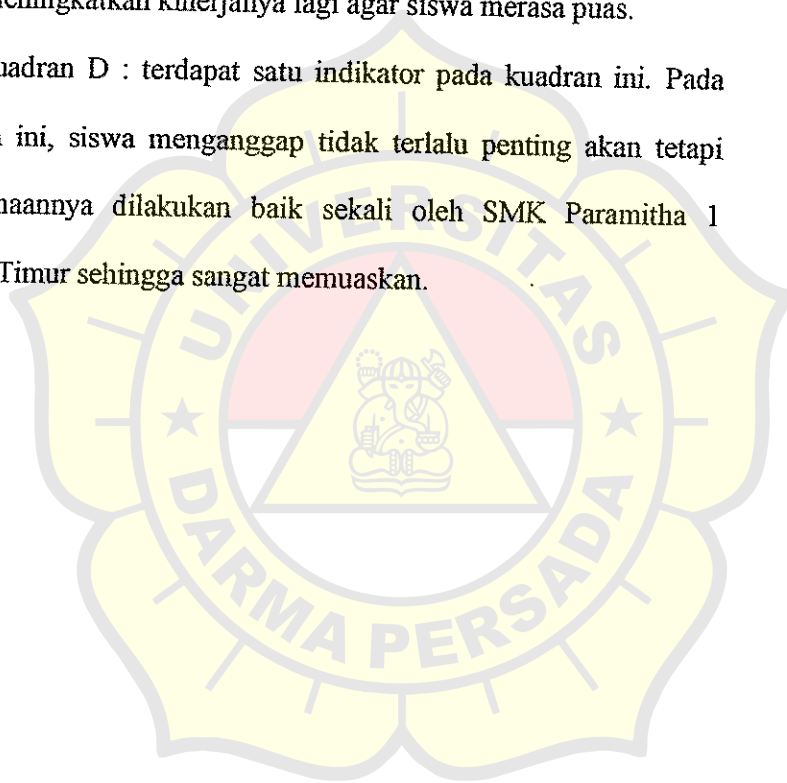
1) Penampilan karyawan yang rapi dan bersih

B. Saran

Dilihat dari pembahasan dan simpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dilihat dari hasil persentase Tki, maka kinerja SMK Paramitha 1 Jakarta Timur perlu ditingkatkan lagi sehingga mencapai 100% agar sesuai dengan harapan siswa dan siswa merasa puas dengan kualitas yang diberikan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur.
2. Berdasarkan hasil kajian diagram kartesius :
 - a. Pada kuadran A : keempat indikator tersebut kinerjanya harus diperbaiki sehingga kepentingan/harapan siswa bisa terpenuhi, karena indikator pada kuadran ini, siswa menganggap sangat penting sehingga pihak sekolah harus memperbaiki kinerjanya lagi.

- b. Pada kuadran B : terdapat lima indikator yang harus dipertahankan kinerjanya pada kuadran ini, karena kinerja sekolah sudah sesuai dengan harapan siswa dan siswa sudah merasa puas.
- c. Pada kuadran C : terdapat lima indikator pada kuadran ini. Pada kuadran ini siswa merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah SMA Yadika 4, sehingga sekolah harus meningkatkan kinerjanya lagi agar siswa merasa puas.
- d. Pada kuadran D : terdapat satu indikator pada kuadran ini. Pada kuadran ini, siswa menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan baik sekali oleh SMK Paramitha 1 Jakarta Timur sehingga sangat memuaskan.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2007, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Amir, M. Taufiq, 2005, *Dinamika Pemasaran*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arman, Indung, Lantip, 2006, *Manajemen Pemasaran untuk Engineering*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Aritonang, L, 2005, *Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Assauri, Sofjan, 2010, *Manajemen Pemasaran*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Daryanto, 2011, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran, Satu Nusa*, Bandung.
- Ginting, Hartimbul dan Nembah, F, 2011, *Manajemen Pemasaran*, Yrama Widya, Bandung.
- Juwandi dan Irawan, Hendy, 2004, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2008, *Prinsip Pemasaran Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran, Indeks*, Jakarta.
- Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa, Indeks*, Jakarta.

- Mursid, M, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sunyoto, Danang, 2012, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, CAPS, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Bisnis*, ALFABETA, Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Manajemen Strategik*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2012, *Pemasaran Strategik*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2005, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wibowo, S.E., 2012, *Manajemen Kinerja*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Jessica Novita Komara Putri

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Januari 1992

Alamat : jl. Mawar 9 blok D no.12
Bekasi Jaya Indah-Bekasi Timur 17112

No. Telepon : 081296110141/08881360101

Email : ssica.bigail18@gmail.com

Pendidikan Formal :

Tamat SDN No. 2 Kota Bima tahun 1998-2004

Tamat SMP Tunas Harapan Bekasi tahun 2004-2007

Tamat SMK Paramitha 1 Jakarta Timur tahun 2007-2010

Tamat S1 Ekonomi – Manajemen Universitas Darma Persada tahun 2010-2014

MA SEKOLAH : SMK PARAMITHA-1 NIS : 40129 NPSN : 20103725
 AMAT : Komp.Depdagri No. 68 - Jl. Raya Kalimalang - Curug
 lurahan : Pondok Kecamatan : Duren Sawit NSS : 664022504002
 bupaten : Jakarta 'Provinsi : DKI Jakarta
 . 021 8650377 Fax: 6902386 E-mail : paramithaone@paramitha.ac.id

D	KELAS	SISWA		JML	ISL		PRO		KAT		HIN		BUD		Σ
		L	P		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
1	10.H.1	11	19	30	5	11	6	8	-	-	-	-	-	-	30
2	10.H.2	14	16	30	11	9	-	-	3	7	-	-	-	-	30
3	10.H.3	12	18	30	12	18	-	-	-	-	-	-	-	-	30
4	11.H.1	6	27	33	3	23	2	1	1	3	-	-	-	-	33
5	11.H.2	13	20	33	8	13	2	6	3	-	-	1	-	-	33
6	11.H.3	16	19	35	6	12	6	4	3	3	-	-	1	-	35
8	12.H.1	5	25	30	2	19	1	2	1	4	1	-	-	-	30
9	12.H.2	13	17	30	11	10	2	5	-	2	-	-	-	-	30
0	12.H.3	11	21	32	6	14	3	3	1	4	-	-	1	-	32
1	12.H.4	14	16	30	8	11	3	3	2	3	-	-	-	-	30
JML		115	198	313	72	140	25	32	14	26	1	1	2	0	313
1	10.M.1	18	12	30	4	9	7	-	6	3	-	-	1	-	30
2	10.M.2	13	16	29	13	15	-	-	-	1	-	-	-	-	29
3	11.M.1	21	7	28	11	7	5	-	5	-	-	-	-	-	28
4	11.M.2	22	6	28	13	4	7	-	1	3	-	-	-	-	28
5	11.M.3	11	8	19	7	3	3	4	2	-	-	-	-	-	19
5	12.M.1	19	19	38	9	12	3	4	5	2	-	-	1	2	38
7	12.M.2	24	13	37	18	9	4	3	-	1	2	-	-	-	37
8	12.M.3	9	8	17	4	5	4	1	-	1	-	-	1	1	17
JML		137	89	226	79	64	33	12	19	11	2	-	3	3	226
	10.T.1	10	18	28	10	17	-	-	-	1	-	-	-	-	28
	10.T.2	10	19	29	7	8	2	7	1	4	-	-	-	-	29
	11.T.1	9	22	31	3	9	4	11	2	2	-	-	-	-	31
	11.T.2	6	25	31	2	17	3	5	1	2	-	-	-	1	31
	12.T.1	6	28	34	6	19	1	6	-	2	-	-	-	-	34
	12.T.2	5	30	35	3	20	2	7	1	2	-	-	-	-	35
JML		46	142	188	31	90	12	36	5	13	0	0	0	1	188
AL		298	429	727	182	294	70	80	38	50	3	1	5	4	727

Jakarta, 03 Agustus 2013

Kepala SMK Paramitha-1

Drs. Ade Muksin, M.Pd.

Lampiran 2

KUESIONER ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA-SISWI SMK PARAMITHA 1 JAK-TIM

Hari/Tanggal :

No. Kuesioner :

(diisi oleh peneliti)

Selamat Siang,

Nama saya **Jessica Novita**. Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, Jurusan Manajemen. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian mengenai **Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Siswa-Siswi SMK Paramitha 1 Jakarta Timur**. Tujuan penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan akademik, bukan untuk menguji anda. Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap.

Pengisian kuesioner ini dapat dilakukan dengan mengikuti petunjuk-petunjuk yang diberikan. Terima kasih atas perhatian dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini.

Bagian I. Identitas Pribadi Responden

Isilah pertanyaan ini dengan memberikan tanda silang (x) sesuai dengan data diri anda.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
(1) Pria (2) Wanita
3. Usia :
(1) 15 tahun (2) 16 tahun (3) 17 tahun (4) 18 tahun
4. Kelas :
(1) X (2) XI (3) XII
5. Tempat tinggal :
(1) Bekasi Barat (2) Bekasi Timur (3) Bekasi Utara
(4) Bekasi Selatan (5) Jakarta Timur (6) Lainnya,
6. Pengeluaran Sebulan :
(1) < Rp. 200.000 (2) > 200.000 – Rp. 400.000
(3) > Rp.400.000 – Rp. 500.00 (4) > Rp. 500.000

Bagian II.

Isilah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda (x) pada jawaban yang telah disediakan.

Keterangan :

1 = Tidak Baik (TB)	1 = Tidak Penting (TP)
2 = Kurang Baik (KB)	2 = Kurang Penting (KP)
3 = Cukup Baik (CB)	3 = Cukup Penting (CP)
4 = Baik (B)	4 = Penting (P)
5 = Sangat Baik (SB)	5 = Sangat Penting (SP)

Guru mampu menerangkan materi dengan baik dan jelas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Karyawan mampu memberikan informasi akademik kepada siswa secara akurat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Dimensi Ketanggapan/Responsiveness

TP	Harapan					Kenyataan/Kinerja				
	KP	CP	P	SP	TB	KB	CB	B	B	SB
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5

Kemudahan siswa untuk mendapatkan informasi di sekolah

Guru tanggap dalam menangani keluhan siswa

Karyawan cepat dan terampil dalam memberikan pelayanan

Dimensi Jaminan/Assurance

TP	Harapan					Kenyataan/Kinerja				
	KP	CP	P	SP	TB	KB	CB	B	B	SB
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5

Reputasi atau citra sekolah yang baik dan terjamin

Guru bersikap ramah dan peduli kepada siswa

Karyawan bersikap ramah dan peduli kepada siswa

Dimensi Empati/Empathy

TP	Harapan					Kenyataan/Kinerja				
	KP	CP	P	SP	TB	KB	CB	B	B	SB
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5

Perhatian sekolah terhadap siswa yang berprestasi di sekolah

Guru mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa

Karyawan memberikan perhatian khusus kepada siswa yang bermasalah

Dimensi Berwujud/Tangible

TP	Harapan					Kenyataan/Kinerja				
	KP	CP	P	SP	TB	KB	CB	B	B	SB
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5

Kondisi gedung yang bersih, terawat dan nyaman

Penampilan guru yang rapi dan bersih

Penampilan karyawan yang rapi dan bersih

33	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	70	4.67
34	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63	4.20
35	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	75	5.00	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	4.27	
37	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5.00	
38	3	4	3	2	4	3	3	4	4	5	3	5	2	4	4	68	4.53	
39	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	2	50	3.33	
40	3	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	67	4.47	
41	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	61	4.07	
42	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	73	4.87	
43	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	66	4.40	
44	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62	4.13	
45	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	69	4.60	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	63	4.20	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5.00	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5.00	
49	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	50	3.33	
50	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	3	3	59	3.93	
51	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72	4.80	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5.00	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5.00	
54	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	68	4.53	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	73	4.87	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5.00	
57	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	4.60	
58	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	4.80	
59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	4.93	
60	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	55	3.67	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5.00	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5.00	
63	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	67	4.47	

IUV	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	57	3.80
TOTAL	451	428	445	420	455	450	431	446	449	416	463	456	437				
RATA-RATA	4.51	4.28	4.45	4.20	4.55	4.50	4.31	4.46	4.49	4.16	4.63	4.56	4.37				
VALIDITAS	0.60	0.70	0.82	0.78	0.77	0.79	0.81	0.79	0.80	0.71	0.73	0.63	0.71				4.43
Jumlah Valid																	



TABULASI KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN) SISWA-SISWI SMK PARAMITHA 1 JAKARTA TIMUR

No.	P1	P2	P3	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL	RATA - RATA
1	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	46	3.07
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51	3.40
3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	49	3.27
4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	59	3.93
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	65	4.33
6	4	5	4	4	3	5	5	3	5	5	3	3	4	3	61	4.07
7	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	66	4.40
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3.00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4.00
10	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	51	3.40
11	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	53	3.53
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62	4.13
13	4	4	4	2	2	3	3	1	5	4	1	2	4	4	45	3.00
14	1	3	5	1	5	1	2	1	5	1	5	1	3	4	39	2.60
15	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	44	2.93
16	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	5	3	49	3.27
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4.00
18	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	40	2.67
19	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	69	4.60
20	2	3	4	3	4	4	3	4	5	4	2	1	3	2	47	3.13
21	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43	2.87
22	5	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	5	5	58	3.87
23	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	53	3.53
24	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	1	2	2	37	2.47
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3.00
26	2	2	5	2	2	3	2	2	3	3	2	2	5	4	41	2.73
27	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	2.87
28	3	4	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	46	3.07
29	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	39	2.60

66	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	4	4	4	45	3.00
67	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	4	4	4	46	3.07
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	4.93
69	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.53
70	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71	4.73
71	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	52	3.47
72	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3.13
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3.93
74	4	4	4	3	3	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57	3.80
75	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	51	3.40
76	3	3	4	2	3	4	2	5	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	5	5	5	51	3.40
77	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3.47
78	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3.80
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	4.27
80	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	4.33
81	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4.07
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4.07
83	5	3	1	3	3	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	43	2.87
84	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	4.13
85	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	62	4.13
86	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	60	4.00
87	3	3	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62	4.13
88	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	57	3.80
89	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	5	63	4.20
90	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	42	2.80
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3.93
92	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	51	3.40
93	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	1	2	3	3	3	42	2.80
94	5	3	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	58	3.87
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	57	3.80
96	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	49	3.27
97	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	62	4.13

IVU	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	53	3.53
TOTAL	361	350	343	309	327	365	348	351	380	363	326	333	401	369			
RATA-RATA	3.61	3.50	3.43	3.09	3.27	3.65	3.48	3.51	3.80	3.63	3.26	3.33	4.01	3.69			
VALIDITAS	0.59	0.65	0.48	0.77	0.63	0.73	0.66	0.68	0.67	0.73	0.63	0.74	0.74	0.60			



No.	Indikator Pelayanan	Tingkat Kepentingan (HARAPAN)										Total (%)	
		Sangat Penting		Penting		Cukup Penting		Kurang Penting		Tidak Penting			Jumlah Resp.
		Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%		
		Dimensi Keandalan (Reliability)											
Dimensi Keandalan (Reliability)													
1	Status akreditasi sekolah yang baik dan terjamin	57	57	37	37	6	6					100	
2	Guru mampu menerangkan materi dengan baik dan jelas	60	60	33	33	7	7					100	
3	Karyawan mampu memberikan informasi akademik kepada siswa secara akurat	49	49	36	36	10	10	4	4	1	1	100	
Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)													
1	Kemudahan siswa untuk mendapatkan informasi di sekolah	56	56	31	31	11	11	2	2			100	
2	Guru tanggap dalam menangani keluhan siswa	59	59	30	30	8	8	3	3			100	
3	Karyawan cepat dan terampil dalam memberikan pelayanan	44	44	38	38	12	12	6	6			100	
Dimensi Jaminan (Assurance)													
1	Reputasi atau citra sekolah yang baik dan terjamin	62	62	31	31	7	7					100	
2	Guru bersikap ramah dan peduli kepada siswa	59	59	32	32	9	9					100	
3	Karyawan bersikap ramah dan peduli kepada siswa	52	52	32	32	13	13	1	1	2	2	100	
Dimensi Empati (Empathy)													
1	Perhatian sekolah terhadap siswa yang berprestasi di sekolah	61	61	27	27	10	10	1	1	1	1	100	
2	Guru mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa	60	60	31	31	8	8					100	
3	Karyawan memberikan perhatian kepada siswa yang sedang mengalami masalah	47	47	34	34	10	10	6	6	3	3	100	
Dimensi Berwujud (Tangible)													
1	Kondisi gedung sekolah yang bersih, terawat dan nyaman	68	68	27	27	5	5					100	
2	Penampilan guru yang rapi dan bersih	63	63	31	31	5	5	1	1			100	
3	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	49	49	42	42	7	7	1	1	1	1	100	

Indikator Pelayanan	Tingkat Kenyataan (KINERJA)										Jumlah Resp.	Total (%)
	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik			
	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%		
Dimensi Kehandalan (Reliability)												
Status akreditasi sekolah yang baik dan terjamin	13	13	46	46	31	31	9	9	1	1	100	100
Guru mampu menerangkan materi dengan baik dan jelas	9	9	43	43	39	39	7	7	2	2	100	100
Karyawan mampu memberikan informasi akademik kepada siswa secara akurat	6	6	44	44	39	39	9	9	2	2	100	100
Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)												
Kemudahan siswa untuk mendapatkan informasi di sekolah	10	10	37	37	36	36	15	15	2	2	100	100
Guru tanggap dalam menangani keluhan siswa	7	7	27	27	38	38	24	24	4	4	100	100
Karyawan cepat dan terampil dalam memberikan pelayanan	7	7	34	34	38	38	21	21			100	100
Dimensi Jaminan (Assurance)												
Reputasi atau citra sekolah yang baik dan terjamin	17	17	41	41	33	33	8	8	1	1	100	100
Guru bersikap ramah dan peduli kepada siswa	16	16	28	28	44	44	12	12			100	100
Karyawan bersikap ramah dan peduli kepada siswa	13	13	41	41	33	33	10	10	3	3	100	100
Dimensi Empati (Empathy)												
Perhatian sekolah terhadap siswa yang berprestasi di sekolah	22	22	41	41	32	32	5	5			100	100
Guru mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa	17	17	40	40	34	34	7	7	2	2	100	100
Karyawan memberikan perhatian kepada siswa yang sedang mengalami masalah	11	11	30	30	37	37	18	18	4	4	100	100
Dimensi Berwujud (Tangible)												
Kondisi gedung sekolah yang bersih, terawat dan nyaman	12	12	33	33	36	36	14	14	5	5	100	100
Penampilan guru yang rapi dan bersih	30	30	45	45	21	21	4	4			100	100
Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	15	15	48	48	29	29	7	7	1	1	100	100

No.	Tingkat Kepuasan Siswa-Siswi SMK Paramitha 1 Jakarta Timur Dimensi Kehandalan (Reliability)	Tingkat Kenyamanan (KINERJA)					Tingkat Kepentingan (HARAPAN)					X	Y	Tingkat Kesesuaian %	
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting				Tidak Penting
1	Status akreditasi sekolah yang baik dan terjamin	65	184	93	18	1	361	285	148	18		451	3.61	4.51	80.04
2	Guru mampu menerangkan materi dengan baik dan jelas	45	172	117	14	2	350	300	132	21		453	3.5	4.53	77.26
3	Karyawan mampu memberikan informasi akademik kepada siswa secara akurat	30	176	117	18	2	343	245	144	30	1	428	3.43	4.28	80.14
Rata-rata X,Y - Dimensi Keandalan (Reliability)															
Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)															
1	Kemudahan siswa untuk mendapatkan informasi di sekolah	50	148	108	30	2	338	280	124	33	4	441	3.38	4.41	76.64
2	Guru tanggap dalam menangani keluhan siswa	35	108	114	48	4	309	295	120	24	6	445	3.09	4.45	69.43
3	Karyawan cepat dan terampil dalam memberikan pelayanan	35	136	114	42		327	220	152	36	12	420	3.27	4.2	77.85
Rata-rata X, Y - Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)															
Dimensi Jaminan (Assurance)															
1	Reputasi atau citra sekolah yang baik dan terjamin	85	164	99	16	1	365	310	124	21		455	3.65	4.55	80.21
2	Guru bersikap ramah dan peduli kepada siswa	80	112	132	24		348	295	128	27		450	3.48	4.5	77.33
3	Guru bersikap ramah dan peduli kepada siswa	65	164	99	20	3	351	260	128	39	2	431	3.51	4.31	81.43
Rata-rata X,Y - Dimensi Jaminan (Assurance)															
Dimensi Empati (Empathy)															
1	Perhatian sekolah terhadap siswa yang berprestasi di sekolah	110	164	96	10		380	305	108	30	2	446	3.80	4.46	85.20
2	Guru mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa	85	160	102	14	2	363	300	124	24	1	449	3.63	4.49	80.84
3	Karyawan memberikan perhatian khusus kepada siswa yang sedang mengalami masalah	55	120	111	36	4	326	235	136	30	12	416	3.26	4.16	78.36
Rata-rata X, Y - Dimensi Jaminan (Assurance)															
Dimensi Berwujud (Tangible)															
1	Kondisi gedung sekolah yang bersih, terawat dan nyaman	60	132	108	28	5	333	340	108	15		463	3.4	4.63	71.92
2	Penampilan guru yang rapi dan bersih	150	180	63	8		401	315	124	15	2	456	4.01	4.56	87.93
3	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	75	192	87	14	1	309	245	168	21	2	437	3.69	4.37	84.43
Rata-rata X, Y - Dimensi Berwujud (Tangible)															
Rata-rata X, Y - Dimensi Berwujud (Tangible)															
Rata-rata X, Y - Dimensi Berwujud (Tangible)															
Rata-rata X, Y - Dimensi Berwujud (Tangible)															