

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
SISWA–SISWI SMK PARAMITHA 1 JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akhir Akademika
Dan Melengkapi Sebagian Dari Syarat–Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen**

Oleh :

JESSICA NOVITA KOMARA PUTRI

10410018



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

2014

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Jessica Novita Komara Putri
No. Induk Mahasiswa : 2010410018
Jurusan/Peminataan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA-SISWI SMK PARAMITHA 1 JAKARTA TIMUR** yang dibimbing oleh Bapak Firsan Nova, SE, MM adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengcopy sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya di Jakarta pada tanggal 10 April 2014.

Yang menyatakan,



Jessica Novita

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Jessica Novita

No. Induk Mahasiswa : 2010410018

Jurusan : Manajemen

Peminataan : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAP KEPUASAN SISWA-
SISWI SMK PARAMITHA 1 JAKARTA
TIMUR**

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana.

Jakarta, 10 April 2014

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing Materi



(Firsan Nova, SE, MM)



(Firsan Nova, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Jessica Novita
No. Induk Mahasiswa : 2010410018
Jurusan/Peminataan : Manajemen/Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAP KEPUASAN SISWA-
SISWI SMK PARAMITHA 1 JAKARTA
TIMUR**


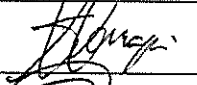

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dalam sidang Ujian Skripsi Sarjana tanggal 28 Maret 2014 dengan hasil B.

Jakarta, 10 April 2014

Ketua Jurusan Manajemen,

(Firsan Nova SE, MM)

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

	Nama Penguji	Jabatan Penguji	Tandatangan
1	Firsan Nova, SE, MM	Ketua Penguji	
2	Fauzi Baisyir SE, MM	Anggota Penguji	
3	Sukardi SE, MM	Anggota Penguji	

Dekan Fakultas Ekonomi,

(Jombrik SE, MM)

ABSTRAK

NIM : 2010410018, **Judul** : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA-SISWI SMK PARAMITHA 1 JAKARTA TIMUR

Jumlah Hal : xiv + 103 hal : 2014

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kesesuaian pelayanan pada SMK Paramitha 1 Jakarta Timur dan bagaimana tingkat kepuasan siswa-siswi terhadap kualitas pelayanan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur.

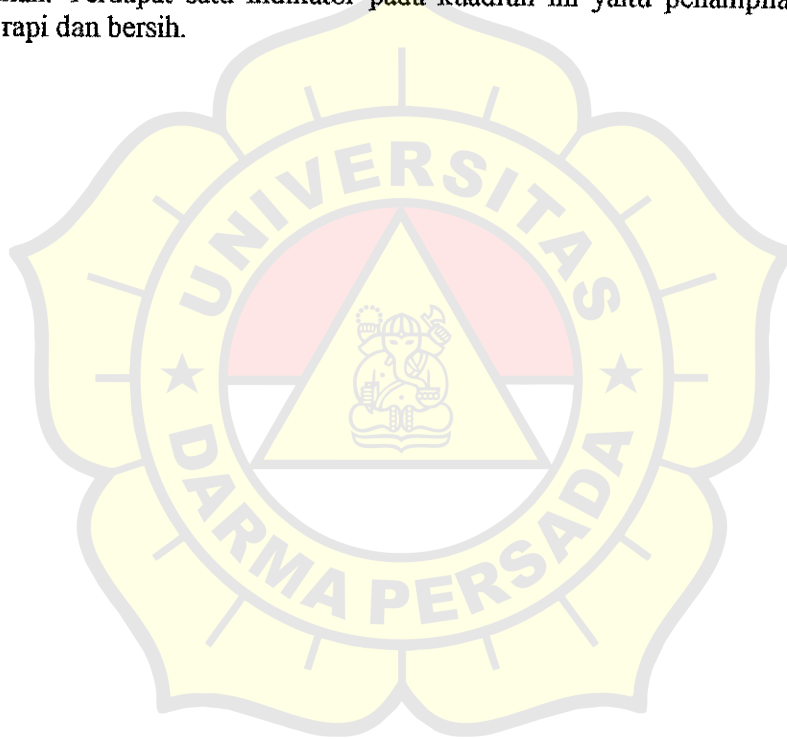
Perolehan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner yang diberikan oleh penulis kepada responden yang terdiri dari dua bagian, yaitu berdasarkan tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kenyataan (kinerja) dari kualitas pelayanan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur serta masing-masing dibagi dalam lima dimensi yaitu Berwujud (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*). Setelah mengetahui hasil kuesioner tersebut, maka akan dihitung dengan menggunakan rumus Tki (Tingkat Kesesuaian), *Servqual Score* dan Diagram Kartesius.

Dari hasil perhitungan dan analisis yang dilakukan oleh penulis, nilai rata-rata Tki adalah sebesar 79,27% yang artinya siswa belum sepenuhnya puas terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur dan masih kurang sebesar 20,73% untuk memenuhi harapan siswa.

Dari hasil perhitungan *Servqual Score*, dapat diketahui bahwa hasil selisih total skor kinerja sebesar 5264 dengan hasil total skor harapan sebesar 6641 yaitu -1377, yang menandakan bahwa siswa belum puas akan hasil kinerja yang diberikan oleh SMK Paramitha 1 Jakarta Timur karena skor kinerja yang diberikan oleh SMK Paramitha 1 Jakarta Timur lebih kecil dibandingkan skor harapan siswa.

Sedangkan dari hasil olahan Diagram Kartesius, dalam kuadran A terdapat empat indikator yang harus diperbaiki kinerjanya oleh SMK Paramitha 1 Jakarta Timur, karena siswa menganggap indikator pada kuadran ini sangat penting akan tetapi belum terlaksana sesuai dengan harapan siswa sehingga menimbulkan rasa kecewa dan tidak puas. Keempat indikator tersebut adalah kondisi gedung sekolah yang terawat, nyaman dan bersih, guru tanggap dalam menangani keluhan siswa, guru bersikap ramah dan peduli kepada siswa, dan guru mampu menerangkan materi dengan baik dan jelas. Dalam 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, kelima indikator tersebut adalah reputasi atau citra sekolah

yang baik dan terjamin, status akreditasi sekolah yang baik dan terjamin, guru mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa, perhatian sekolah terhadap siswa yang berprestasi di sekolah, dan penampilan guru yang rapi dan bersih. Dalam kuadran C terdapat lima indikator, walaupun pada kuadran ini siswa masih menganggap kurang penting, akan tetapi pihak SMK Paramitha 1 Jakarta Timur harus meningkatkan kinerjanya lagi. Karena pada kuadran ini siswa menganggap kualitas pelaksanaannya cukup atau biasa saja, kelima indikator tersebut adalah kemudahan siswa untuk mendapatkan informasi di sekolah, karyawan mampu memberikan informasi akademik kepada siswa secara akurat, karyawan cepat dan terampil dalam memberikan pelayanan, karyawan memberikan perhatian kepada siswa yang sedang mengalami masalah dan karyawan bersikap ramah dan peduli kepada siswa. Sedangkan dalam kuadran D, siswa menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan baik sekali oleh sekolah sehingga sangat memuaskan. Terdapat satu indikator pada kuadran ini yaitu penampilan karyawan yang rapi dan bersih.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hikmatNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA-SISWI SMK PARAMITHA 1 JAKARTA TIMUR”** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada Jakarta Timur. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari sempurna karena banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, sehingga penulis berharap kepada pembaca agar dapat memberi masukan serta saran untuk penulis. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta doa kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Firsan Nova, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing Materi yang tidak pernah lelah membimbing penulis serta memberikan banyak ilmu yang bermanfaat dan pengarahan serta motivasi kepada penulis untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh staf Tata Usaha dan Dosen Fakultas Ekonomi yang selalu membantu dan memberikan ilmunya kepada penulis.
3. Bapak Drs. Ade Muksin, M.Pd. selaku Kepala Sekolah SMK Paramitha 1 Jakarta Timur yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya

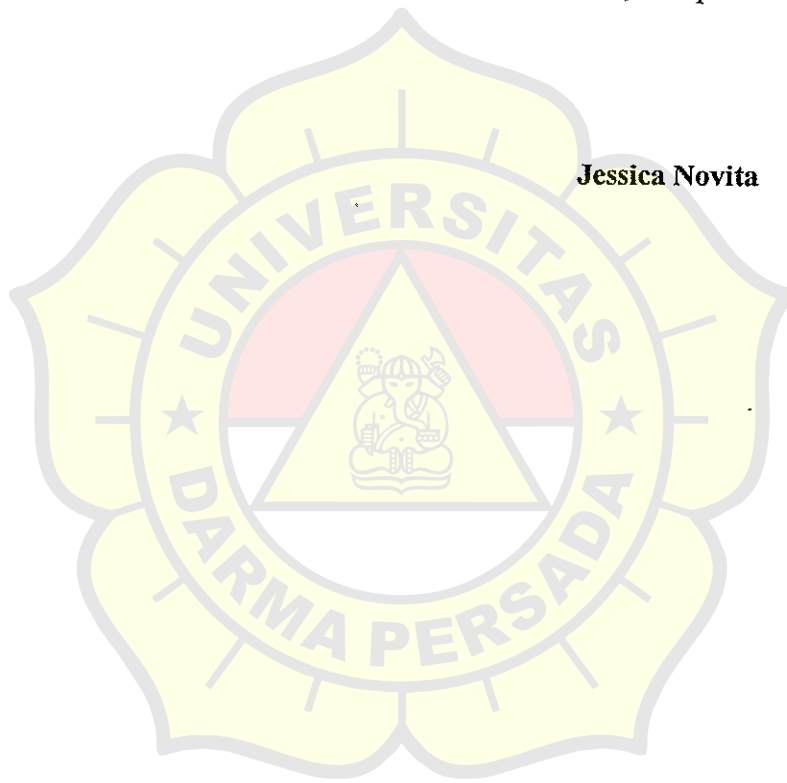
untuk memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di sekolah.

4. Seluruh staf Tata Usaha dan Guru SMK Paramitha 1 Jakarta Timur yang telah ikut serta membantu penulis dalam melakukan penelitian di sekolah.
5. Pamanku Ir. FX. Sudartono, M.B.A yang telah banyak membantu dan selalu memberikan arahan dan semangat untuk penulis dalam pembuatan skripsi ini.
6. Alm. Ayahku Goenawan Komara, Bundaku tersayang Margaretha, Nenekku tercinta Lily Pratanti serta Adikku termanis Rachel Febriany yang telah memberikan kasih sayang, dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan penulis akan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dan membahagiakan mereka.
7. Karta Dwi Jaya yang selalu memberikan semangat, sabar dan setia menemani penulis saat pembuatan skripsi. *Thanks my love !*
8. Kedua sahabatku selama berkuliah di Universitas Darma Persada Jakarta Timur, Meilyana Lauw dan Setriazalea Irwan serta teman-teman satu angkatan 2010 yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. *Thanks guys !*

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan kalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak dan kalangan yang mengembangkan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran.

Jakarta, 10 April 2014

Jessica Novita



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
3. Pengertian Konsep Pemasaran	10
B. Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa	12
1. Pengertian Jasa	12
2. Karakteristik Jasa	14

C. Pengertian dan Dimensi Kualitas Layanan.....	16
1. Pengertian Kualitas Layanan atau Jasa.....	16
2. Dimensi Kualitas Layanan atau Jasa.....	17
3. Model Kesenjangan Kualitas Jasa.....	18
D. Pengertian dan Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	21
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	23
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	26
E. Kerangka Pemikiran.....	27

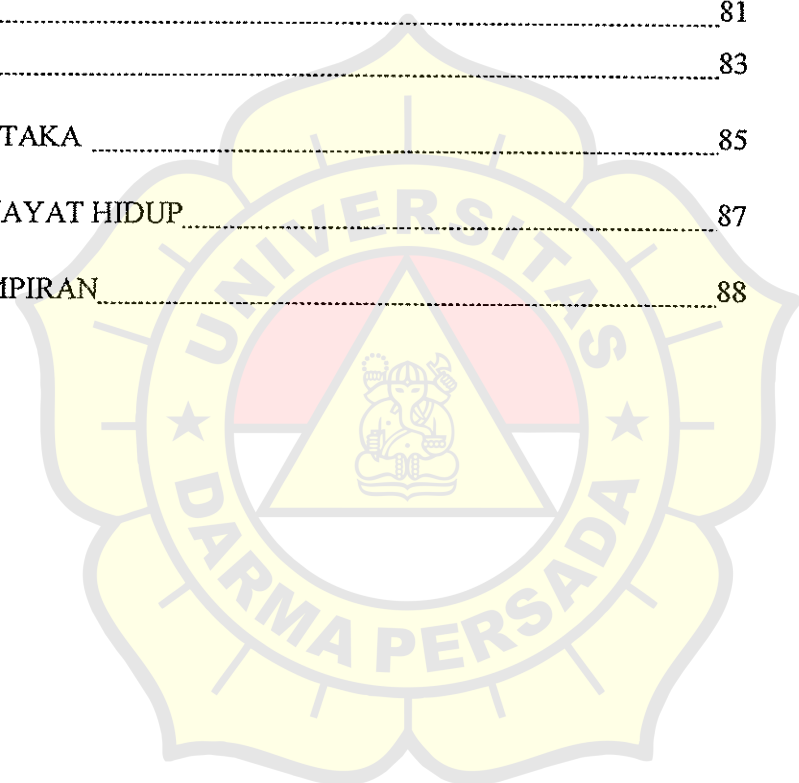
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	30
B. Jenis dan Sumber Data.....	30
1. Data Primer.....	30
2. Data Sekunder.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	31
1. Populasi.....	31
2. Jumlah Sampel.....	32
3. Metode Sampling.....	33
D. Pengumpulan Data.....	34
E. Analisis Data.....	34
F. Definisi Variabel Operasional.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum SMK Paramitha 1 Jakarta Timur.....	40
1. Sejarah dan Perkembangan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur.....	40
2. Visi, Misi dan Tujuan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur.....	41
3. Prestasi SMK Paramitha 1 Jakarta Timur.....	43
4. Struktur Organisasi SMK Paramitha 1 Jakarta Timur.....	44

B. Hasil Penelitian dan Hasil Analisis Pembahasan	46
1. Karakteristik Responden	46
2. Pembahasan dan Analisis Variabel	50
3. Analisis Tki (Tingkat Kesesuaian Rata-Rata)	69
4. <i>Servqual Score</i>	
5. Diagram Kartesius	75
 BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	81
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	87
DAFTAR LAMPIRAN	88



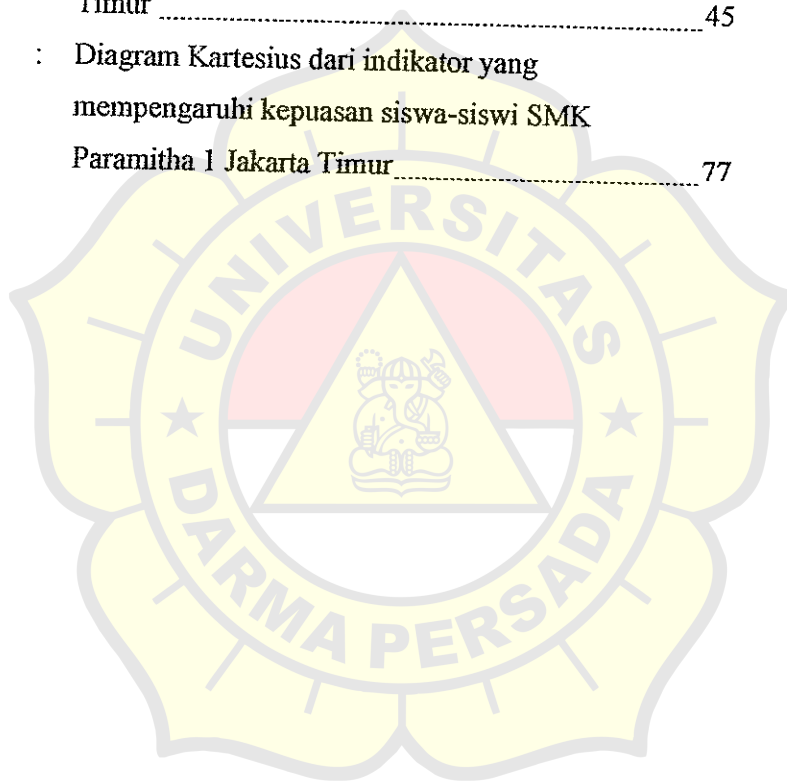
DAFTAR TABEL

1. Tabel I-1	: Jumlah Siswa SMK Paramitha 1 Jakarta Timur dari tahun 2011-2013	4
2. Tabel III-1	: Populasi Responden.....	31
3. Tabel III-2	: Pengambilan Sampel.....	33
4. Tabel III-3	: Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan.....	39
5. Tabel IV-1	: Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
6. Tabel IV-2	: Karakteristik Responden berdasarkan Usia	47
7. Tabel IV-3	: Karakteristik Responden berdasarkan Kelas	48
8. Tabel IV-4	: Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Tinggal.....	48
9. Tabel IV-5	: Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran Sebulan.....	49
10. Tabel IV-6	: Status akreditasi sekolah yang baik dan terjamin	51
11. Tabel IV-7	: Guru mampu menerangkan materi dengan baik dan jelas.....	52
12. Tabel IV-8	: Karyawan mampu memberikan informasi akademik kepada siswa secara akurat	53
13. Tabel IV-9	: Kemudahan siswa untuk mendapatkan informasi di sekolah.....	55
14. Tabel IV-10	: Guru tanggap dalam menangani keluhan siswa.....	56
15. Tabel IV-11	: Karyawan cepat dan terampil dalam memberikan pelayanan.....	57
16. Tabel IV-12	: Reputasi atau citra sekolah yang baik dan terjamin.....	58
17. Tabel IV-13	: Guru bersikap ramah dan peduli kepada siswa.....	60

18. Tabel IV-14	: Karyawan bersikap ramah dan peduli kepada siswa.....	61
19. Tabel IV-15	: Perhatian sekolah terhadap siswa yang berprestasi di sekolah.....	62
20. Tabel IV-16	: Guru mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa.....	63
21. Tabel IV-17	: Karyawan memberikan perhatian kepada siswa yang sedang mengalami masalah.....	65
22. Tabel IV-18	: Kondisi gedung sekolah yang bersih, terawat dan nyaman.....	66
23. Tabel IV-19	: Penampilan guru yang rapi dan bersih.....	67
24. Tabel IV-20	: Penampilan karyawan yang rapi dan bersih.....	68
25. Tabel IV-21	: Dimensi Kehandalan.....	69
26. Tabel IV-22	: Dimensi Ketanggapan.....	70
27. Tabel IV-23	: Dimensi Jaminan.....	70
28. Tabel IV-24	: Dimensi Empati.....	71
29. Tabel IV-25	: Dimensi Berwujud.....	71
30. Tabel IV-26	: Urutan peringkat pelaksanaan kualitas pelayanan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur berdasarkan kepentingan (harapan) siswa.....	72
31. Tabel IV-27	: Urutan peringkat pelaksanaan kualitas pelayanan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur berdasarkan kenyataan (kinerja) yang diterima oleh siswa.....	73
32. Tabel IV-28	: <i>Servqual Score</i>	75

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar II-1	: Pendekatan Sistem	9
2. Gambar II-2	: Model Kesenjangan Kualitas Jasa	20
3. Gambar II-3	: Kerangka Pemikiran Peneliti	29
4. Gambar III-1	: Diagram Kartesius	37
5. Gambar IV-1	: Struktur Organisasi SMK Paramitha 1 Jakarta Timur	45
6. Gambar IV-4	: Diagram Kartesius dari indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi SMK Paramitha 1 Jakarta Timur	77



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional terutama dalam bidang pendidikan adalah salah satu upaya dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas hidup manusia dalam mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur. Dengan demikian setiap masing-masing warga negara akan mampu mengembangkan diri sebagai manusia yang berguna bagi bangsa dan negara

Kebutuhan akan pendidikan sendiri menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan seseorang, hal ini disebabkan karena tingkat pendidikan dapat menunjukkan kualitas sumber daya yang dimiliki oleh bangsa yang bersangkutan. Pendidikan telah mengalami perkembangan yang semakin pesat, hal ini mengakibatkan adanya persaingan yang sangat ketat di dunia pendidikan, karena itu untuk menghadapinya diperlukan kualitas pendidikan yang berkualitas dan semakin meningkat, salah satu kualitas pendidikan dapat dilihat dalam bentuk pelayanan penyelenggara pendidikan (lembaga pendidikan) terhadap pelanggannya (siswa)

Keberhasilan suatu jasa pelayanan lembaga pendidikan dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada konsumennya (siswa). Sekarang ini kualitas pelayanan lembaga pendidikan telah menjadi perhatian utama dalam

memenangkan persaingan, kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga pendidikan untuk menciptakan kepuasan konsumennya (siswa).

Bisa dilihat ketika kualitas pelayanan di lembaga pendidikan itu lemah, dan tidak mengacu kepada kepuasan pelanggannya atau konsumen maka lembaga tersebut tidak bisa menarik minat para konsumen dan kalah dalam persaingan di dunia pendidikan. Lalu munculah fenomena sekolah-sekolah favorit di dunia pendidikan, akibat dari unggulnya satu lembaga pendidikan tersebut pada segi kualitas pelayanan. Lembaga pendidikan favorit tersebut muncul, karena mereka menerapkan strategi kepuasan konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam prakteknya pemberian pelayanan yang baik kepada siswa (konsumen) bukan merupakan suatu hal yang mudah, mengingat banyaknya kendala yang dihadapi baik dari dalam maupun dari luar lembaga pendidikan tersebut. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan dari siswa, kepuasan siswa yang tinggi tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan siswa juga memberikan dampak positif.

Kualitas pelayanan bukan hanya mempertahankan siswanya saja, tetapi yang lebih penting adalah bagaimana mempertahankan mereka menjadi orang yang membela nama baik dan menyebarkan nilai-nilai positif ke dunia luar atau masyarakat lain, agar nama lembaga pendidikan tersebut bisa dikenal dan diterima baik oleh semua masyarakat.

Dari penjelasan tersebut diatas, penulis tertantang untuk melakukan analisis pada suatu lembaga pendidikan terhadap kualitas pelayanannya, dalam hal ini penulis mengambil contoh SMK Paramitha 1 Jakarta Timur. SMK Paramitha 1 Jakarta Timur adalah sebuah lembaga pendidikan yang berada di bawah naungan Kolese Dharma Paramitha yang telah bersertifikat SMM ISO 9001:2008, dapat dikatakan SMK Paramitha 1 berfokus pada pelayanan pelanggan untuk menghasilkan kualitas lulusan handal dan yang mampu bersaing dalam merebut lapangan kerja. Pertama kali didirikan pada tahun 1989 oleh Bapak J.B. Soemarsono yang berlokasi di jalan Raya Kalimalang, Duren Sawit, Jakarta Timur berada tepat di dalam Komplek Depdagri Curug.

SMK Paramitha 1 Jakarta Timur yang merupakan sekolah menengah industri pariwisata telah banyak menghasilkan lulusan-lulusan yang berpengalaman di bidangnya, terbukti dengan banyaknya lulusan dari SMK Paramitha 1 Jakarta Timur yang mendapatkan pekerjaan di industri pariwisata seperti perhotelan, travel bahkan dapat bekerja di kapal pesiar serta banyak juga lulusan dari SMK Paramitha 1 Jakarta Timur yang masuk dalam perguruan tinggi negeri (PTN) di Indonesia.

Tentunya dalam perjalanannya, SMK Paramitha 1 Jakarta Timur mendapatkan beberapa kendala yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan siswa, banyak penilaian-penilaian dari siswa yang memberikan tanggapan berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan sekolah. Hal ini bisa dilihat dalam kurun waktu tiga tahun ini, SMK Paramitha 1 Jakarta Timur

telah mengalami penurunan jumlah siswa dari tahun ke tahun yang sebagaimana akan diuraikan pada tabel berikut ini :

Tabel I-1
Jumlah Siswa SMK Paramitha 1 Jakarta Timur
dari tahun 2011-2013

Tahun	Jumlah Siswa	Persentase (%)
2011	850	34,38
2012	833	33,68
2013	727	31,94

Sumber : Tata Usaha SMK Paramitha 1 Jakarta Timur

Berdasarkan hasil tabel I-1 pada tahun 2011, jumlah siswa SMK Paramitha 1 Jakarta Timur sebanyak 850 siswa (34,38%), pada tahun 2012, jumlah siswa SMK Paramitha 1 Jakarta Timur sebanyak 833 siswa (33,68%) dan pada tahun 2013, jumlah siswa SMK Paramitha 1 Jakarta Timur sebanyak 727 siswa (31,94%). Dapat dilihat bahwa telah terjadi penurunan siswa SMK Paramitha 1 Jakarta Timur dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013.

Penting bagi penulis untuk mampu mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan siswa melalui sumber-sumber yang memang diperlukan untuk hasil penelitian yang maksimal. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA – SISWI SMK PARAMITHA 1 JAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kesesuaian pelayanan pada SMK Paramitha 1 Jakarta Timur ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa–siswi terhadap kualitas pelayanan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kesesuaian pelayanan pada SMK Paramitha 1 Jakarta Timur.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa–siswi terhadap kualitas pelayanan SMK Paramitha 1 Jakarta Timur.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang berguna bagi penulis yaitu mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan siswa-siswi SMK Paramitha 1 Jakarta Timur.

b. Bagi SMK Paramitha 1 Jakarta Timur

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi pihak sekolah untuk

mengetahui arti pentingnya kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan siswa-siswi sehingga dapat mendorong kinerja pihak sekolah untuk terus berupaya dalam membangun citra kualitas pelayanannya

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat, terutama mengenai kualitas pelayanan lembaga pendidikan SMK Paramitha 1 terhadap kepuasan siswa.

