

ABSTRAK

Clark Immanuel (00000013925)

ANALISIS KEPUASAN SISWA BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* PADA SMA ATHALIA

Skripsi, Fakultas Sains dan Teknologi (2019).

(xv + 98 halaman, 28 tabel, 20 gambar, 4 lampiran)

Sebagai institusi pendidikan swasta, penting bagi SMA Athalia memberikan kualitas pembelajaran dan pelayanan terbaik kepada siswa karena hal tersebut memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penting bagi SMA Athalia untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Selama ini SMA Athalia belum mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan SMA Athalia berdasarkan dimensi SERVQUAL dan mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*, agar dapat diberikan usulan perbaikan yang sesuai dengan atribut tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *online* ke seluruh siswa SMA Athalia yang berjumlah 371 orang dengan menggunakan skala *likert* 1 sampai 5. Kuesioner yang diberikan kepada siswa jurusan IPA berisi 40 atribut, sedangkan untuk siswa IPS berisi 38 atribut. Jumlah atribut antara IPA dan IPS berbeda karena ada beberapa fasilitas yang hanya dirasakan salah satu jurusan saja. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa rata-rata nilai *gap* antara persepsi dan harapan siswa adalah -0,54. Kemudian berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis*, atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah fasilitas ruang kelas, fasilitas toilet, kebersihan toilet, peralatan olahraga, lapangan olahraga, kapasitas ruang makan, obat dan ruang UKS, Lab Kimia, dan pilihan ekstrakurikuler. Usulan perbaikan terhadap 9 atribut prioritas utama tersebut adalah memperbaiki atau mengganti fasilitas yang rusak dan melakukan *maintenance* secara berkala, mengatur jadwal pelajaran olahraga antar kelas dengan teratur, dan menambah jenis ekstrakurikuler sesuai keinginan siswa.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, *Importance-Performance Analysis*

Referensi: 16 (1977-2018)

ABSTRACT

Clark Immanuel (00000013925)

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION BASED ON SERVQUAL DIMENSION USING THE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS METHOD AT SMA ATHALIA

Thesis, Faculty of Science and Technology (2019)

(xv + 98 pages, 28 tables, 20 figures, 4 appendices)

As a private education institution, it is very important for Athalia High School to provide high quality teaching and the best service to students. The quality of service is closely related to customer satisfaction. Thus, it is important for Athalia High School to know the level of student satisfaction and improve it. All this time, Athalia High School does not know yet the level of student satisfaction towards the services provided. Therefore, this research aims to measure the level of student satisfaction towards the quality of service that the school provides based on the SERVQUAL dimension and to identify attributes that are prioritized to be improved by using the Importance-Performance Analysis method, so that suggestions can be given in accordance with these attributes. Data collection is done by distributing online questionnaire to all 371 Athalia High School students using likert scale from one 1 to 5. The questionnaire given to student majoring in Science contains 40 attributes, while for Social Studies students contains 38 attributes. The difference amount of attributes between majors exist because there are a few facilities that are used only by one of the major. According to the result of the study, it is known that the average gap score between student perception and students expectation is -0,54. Then, based on the Importance-Performance Analysis method, attributes that are prioritized for improvement are classroom facilities, toilet facilities, toilet cleanliness, sports equipment, sports field, dining room capacity, medicine and School Health Unit, chemistry laboratory, and extracurricular activity options. The suggested improvements to these 9 prioritized attributes are repairing or replacing damaged facilities and carrying out maintenance regularly, arranging a well-organized schedule of PE classes, and adding types of extracurricular activity based on student wishes.

Keywords: Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance-Performance Analysis

Reference: 16 (1977-2018)