

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, laporan skripsi berjudul “ANALISIS KEPUASAN SISWA BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* PADA SMA ATHALIA” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya meskipun melalui proses yang tidak mudah.

Laporan skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari bulan Oktober tahun 2018 hingga awal bulan Desember tahun 2018. Skripsi merupakan persyaratan terakhir bagi mahasiswa yang wajib ditempuh sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Skripsi ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh dari perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberkati dan menyertai penulis setiap saat
2. Papa, Mama, Kak Irene Sormin, Lae Andrew Pasaribu, Anne Gracia Pasaribu, Bang Jonathan Sormin, dan Jeremiah Sormin selaku keluarga inti dari penulis yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, dan perhatian kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik
3. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
4. Ibu Dela Rosa, M.M., M.Sc.Apt. selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
5. Bapak Laurence, S.T., M.T. selaku Direktur Fakultas Sains dan Teknologi
6. Ibu Priskila Christine Rahayu, S.SI., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri

7. Ibu Agustina Christina, M.Eng.Sc. selaku pembimbing utama skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan mendukung saya dalam pengerjaan laporan skripsi dari awal sampai akhir
8. Bapak Ishak S.T., M.M. selaku pembimbing pendamping skripsi yang memberikan saran-saran kepada saya dalam pengerjaan laporan skripsi
9. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Pelita Harapan yang telah mendidik penulis selama masa perkuliahan
10. Bapak Anton Tamal selaku Kepala Sekolah SMA Athalia yang sudah sangat membantu penulis selama proses pengumpulan data
11. Steven Geovano, Letycia Therio, dan Anastasya yang telah membantu penulis dalam mengerjakan laporan skripsi
12. Felix Setiadhi, Luis Manuel, Andreas Galih, Raymond Yehuda, Hizkia Cahya, Tommy Boentoro, Ricky Geofany, Kelvin Christianto dan seluruh teman Program Studi Teknik Industri angkatan 2015 lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah menjadi teman yang baik selama masa perkuliahan
13. Gerald Sitorus, Gonggom Silaban, Purnamasidi Simanjuntak selaku teman kelompok kecil “JENDRAL” yang telah mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis selama proses pengerjaan laporan skripsi
14. Indomie goreng yang selalu setia menemani penulis selama proses pengerjaan laporan skripsi
15. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung penulis selama pengerjaan laporan skripsi

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, karena yang sempurna hanyalah lagu dari Andra & The Backbone dan merek rokok. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu membuat laporan skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Tangerang, 7 Januari 2019

(Clark Immanuel)



DAFTAR ISI

halaman

HALAM JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Jasa	6
2.1.1 Klasifikasi Jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.1 Persepsi Pelanggan.....	12
2.2.2 Harapan Pelanggan.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	13
2.3.1 Dimensi SERVQUAL.....	14
2.3.2 Model SERVQUAL	16
2.4 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.5 Kuesioner.....	21
2.5.1 Skala pengukuran.....	21
2.6 Validitas Instrumen Penelitian	22
2.7 Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Penelitian Pendahuluan	24
3.2 Perumusan Masalah.....	24
3.3 Tujuan Penelitian.....	24
3.4 Tinjauan Pustaka	25
3.5 Pengumpulan Data	25
3.6 Pengolahan Data.....	26
3.7 Analisis Data dan Pembahasan.....	27
3.8 Kesimpulan dan Saran.....	27
3.9 Skema Metode Penelitian.....	27

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1	Sejarah dan Profil SMA Athalia.....30
4.2	Struktur Organisasi.....31
4.3	Kuesioner Penelitian.....35
4.3.1	Profil Responden..... 35
4.3.2	Kuesioner SERVQUAL 37
4.4	Uji Validitas pada Kuesioner SERVQUAL42
4.4.1	Kuesioner SERVQUAL untuk Siswa Jurusan IPA..... 42
4.4.2	Kuesioner SERVQUAL untuk Siswa Jurusan IPS 44
4.5	Uji Reliabilitas pada Kuesioner SERVQUAL47
4.5.1	Kuesioner SERVQUAL untuk Siswa Jurusan IPA..... 47
4.5.2	Kuesioner SERVQUAL untuk Siswa Jurusan IPS 49
4.6	Uji Independen Sampel t-Test50
4.4.1	Nilai Harapan Siswa..... 51
4.4.2	Nilai Kepentingan Siswa..... 51
4.4.3	Nilai Persepsi Siswa 52
4.7	Perhitungan Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan.....53
4.8	Perhitungan Nilai <i>Gap 5</i> pada Kualitas Pelayanan.....55
4.9	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>59
4.9.1	Dimensi <i>Tangible</i> 60
4.9.2	Dimensi <i>Reliability</i> 63
4.9.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> 64
4.9.4	Dimensi <i>Assurance</i> 66
4.9.5	Dimensi <i>Emphaty</i> 67
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
5.1	Analisis Nilai <i>Gap 5</i>70
5.2	Analisis <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>76
5.3	Usulan Perbaikan.....81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan.....87
6.2	Saran88
DAFTAR PUSTAKA90	
LAMPIRAN92	

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2. 1 Model SERVQUAL	17
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i>	19
Gambar 3. 1 Skema Metode Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi SMA Athalia	31
Gambar 4. 2 Pie Chart Proporsi Jenis Kelamin IPS.....	36
Gambar 4. 3 Pie Chart Proporsi Jenis Kelamin IPA	36
Gambar 4. 4 Pie Chart Proporsi Kelas Jurusan IPA.....	37
Gambar 4. 5 Pie Chart Proporsi Kelas Jurusan IPS	37
Gambar 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	47
Gambar 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Harapan.....	48
Gambar 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi	48
Gambar 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	49
Gambar 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Harapan.....	50
Gambar 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi	50
Gambar 4. 12 Uji Independen t-Test Nilai Harapan Siswa.....	51
Gambar 4. 13 Uji Independen t-Test Nilai Kepentingan Siswa.....	52
Gambar 4. 14 Hasil Uji Independen t-Test Nilai Persepsi Siswa	52
Gambar 4. 15 Diagram Batang Nilai Gap 5	58
Gambar 4. 16 Diagram Kartesius <i>IPA</i> Dimensi <i>Tangible</i>	61
Gambar 4. 17 Diagram Kartesius <i>IPA</i> Dimensi <i>Reliability</i>	64
Gambar 4. 18 Diagram Kartesius <i>IPA</i> Diagram <i>Responsiveness</i>	65
Gambar 4. 19 Diagram Kartesius <i>IPA</i> Dimensi <i>Assurance</i>	67
Gambar 4. 20 Diagram Kartesius <i>IPA</i> Dimensi <i>Emphaty</i>	68

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 4. 1 Proporsi Jenis Kelamin Jurusan IPS	35
Tabel 4. 2 Proporsi Jenis Kelamin Jurusan IPA.....	35
Tabel 4. 3 Proporsi Kelas Jurusan IPS	36
Tabel 4. 4 Proporsi Kelas Jurusan IPA	36
Tabel 4. 5 Kuesioner SERVQUAL Siswa Jurusan IPA.....	38
Tabel 4. 6 Kuesioner SERVQUAL Siswa Jurusan IPS	39
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi	46
Tabel 4.13 Kelas Interval	53
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Rata-Rata Nilai Persepsi Siswa.....	54
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan <i>Gap 5</i>	56
Tabel 4. 16 Rekapitulasi <i>Gap 5</i> Tiap Dimensi	58
Tabel 4. 17 Nilai Persepsi dan Kepentingan Dimensi <i>Tangible</i>	60
Tabel 4. 18 Nilai Persepsi dan Kepentingan Dimensi <i>Reliability</i>	63
Tabel 4. 19 Nilai Persepsi dan Kepentingan Dimensi <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 4. 20 Nilai Persepsi dan Kepentingan Dimensi <i>Assurance</i>	66
Tabel 4. 21 Nilai Persepsi dan Kepentingan Dimensi <i>Emphaty</i>	67
Tabel 5. 1 Rekapitulasi Nilai <i>Gap 5</i> Tiap Atribut.....	70
Tabel 5. 2 Daftar Atribut pada Kuadran A.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A	
Kuesioner Kepuasan Siswa IPS SMA Athalia.....	A-1
Kuesioner Kepuasan Siswa IPA SMA Athalia.....	A-8
Lampiran B	
Tabel R Statistik untuk Uji Validitas.....	B-1
Lampiran C	
Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner IPS.....	C-1
Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner IPA.....	C-16
Lampiran D	
Fasilitas Sekolah.....	D-1

