

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KESENJANGAN KUALITAS  
JASA DENGAN METODE SERVQUAL DAN DIAGRAM CARTESIUS PADA  
LEMBAGA PENDIDIKAN LIFE LEARNING SOLUTION DI LIPPO  
KARAWACI, TANGERANG, BANTEN



Diajukan Oleh :  
Christianus Hutaniyaya  
NIM. 01013110026

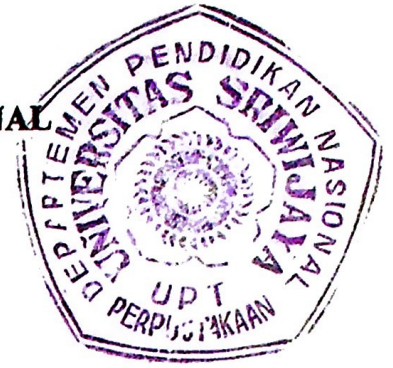
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi  
2008

S  
658.834 207

Hut

9  
2008

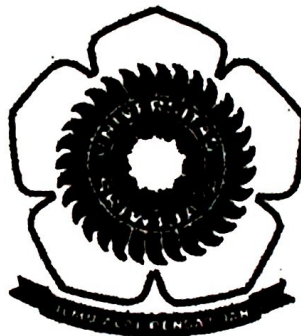
**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**



**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KESENJANGAN KUALITAS  
JASA DENGAN METODE SERVQUAL DAN DIAGRAM CARTESIUS PADA  
LEMBAGA PENDIDIKAN LIFE LEARNING SOLUTION DI LIPPO  
KARAWACI, TANGERANG, BANTEN**

R. 16762  
I. 17134



**Diajukan Oleh :  
Christianus Hutaniyaya  
NIM. 01013110026**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi  
2008**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : Christianus Hutanijsya

NIM : 01013110026

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

**Dengan ini menyatakan :**

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing Skripsi dan pengolahan data yang ditentukan oleh Program Studi Strata 1 Universitas Sriwijaya.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang secara jelas dicantumkan sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagaimana tercantum sebagaimana tercantum dalam kutipan dari daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan , maka saya telah bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan aturanyang berlaku di Universitas Sriwijaya.

Palembang, 24 April 2008



**CHRISTIANUS HUTANIJAYA**

**NIM. 01013110026**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA** : CHRISTIANUS HUTANJAYA  
**NIM** : 01013110026  
**JURUSAN** : MANAJEMEN  
**JUDUL SKRIPSI** : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KESENJANGAN KUALITAS JASA DENGAN METODE  
SERVQUAL DAN DIAGRAM CARTESIUS PADA  
LEMBAGA PENDIDIKAN LIFE LEARNING SOLUTION  
DI LIPPO KARAWACI, TANGERANG, BANTEN.

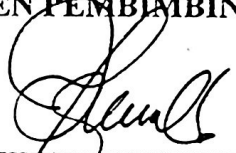
**PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI**

**TANGGAL PERSETUJUAN**

**DOSEN PEMBIMBING**

Tanggal

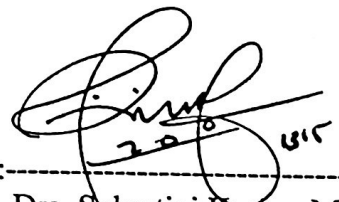
Ketua

  
:-----  
Drs. H. Syarnubi H. M. Sayid

Tanggal

24-04-'08

Anggota

  
:-----  
Dra. Suhartini Karim, M.M.

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**

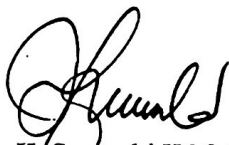
**TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF**

**NAMA** : CHRISTIANUS HUTANJAYA  
**NIM** : 01013110026  
**JURUSAN** : MANAJEMEN  
**JUDUL SKRIPSI** : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KESENJANGAN KUALITAS JASA DENGAN METODE  
SERVQUAL DAN DIAGRAM CARTESIUS PADA  
LEMBAGA PENDIDIKAN LIFE LEARNING SOLUTION  
DI LIPPO KARAWACI, TANGERANG, BANTEN.

Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 12 Mei 2008 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.


Panitia Ujian Komprehensif  
Inderalaya, 12 Mei 2008

Ketua,



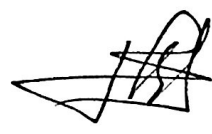
Drs. H/ Syarnubi H.M. Sayid  
NIP. 130893803

Anggota,



Dra. Suhartini Karim, MM  
NIP. 130936412

Anggota,



Drs. Dian Eka, MM  
NIP. 131885906

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Yuliansyah M. Diah, MM  
NIP. 131474902

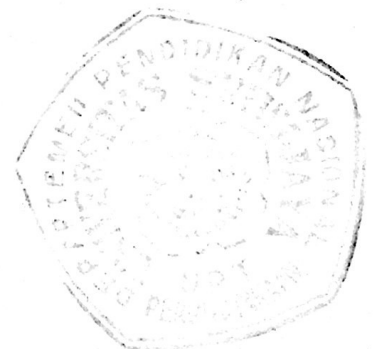
Motto :

# Aku Bisa

**Kupersembahkan kepada**

**Yang terkasih :**

- **Orang Tuaku**
- **Saudara-saudaraku**
- **Keluargaku**
- **Almamaterku, FE UNSRI**



## KATA PENGANTAR

Tiada kegembiraan yang lebih besar selain mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ” **Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Jasa Dengan Metode Servqual dan Diagram Cartesius Pada Lembaga Pendidikan Life Learning Solution di Lippo Karawaci, Tangerang, Banten** ”. Dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang.

Sesuai dengan judul skripsi, penulis telah berusaha dengan segenap kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki untuk dapat menyumbangkan masukan bagi bidang manajemen umumnya dan Manajemen Pemasaran khususnya. Namun, penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa masih jauh dari sempurna dan banyak sekali kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis memohon maaf atas segala kehilafan dan kekurangan. Semoga Skripsi ini bermanfaat sebagaimana mestinya.

Palembang, April 2008

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat karunia-Nya jugalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Sejak awal hingga akhir penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini tidak lupa penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu **Prof. Dr. Badia Parizade, MBA** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak **Dr. Syamsurizal, Ak** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Dr. Yuliasyah M. Diah, MM** selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak **Drs. M. Kosasih Zen, M,si** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
5. Bapak **Drs. H. Syarnubi H. M. Sayid** selaku Ketua Pembimbing Skripsi yang telah mencurahkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Ibu **Dra. Suhartini Karim, MM** selaku Anggota Pembimbing Skripsi yang telah mencurahkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran dalam penyelesaian Skripsi ini.
7. Bapak **Leo** selaku Manager yang memberikan kesempatan untuk melakukan observasi di *Life Learning Solution*.



8. Ibu **Yanti dan Desy** selaku counter staff yang membimbing dan memberikan segala informasi selama melakukan observasi di *Life Learning Solution*.
9. Seluruh **Dosen Staf Pengajar** yang telah mendidik dan mendedikasikan ilmunya kepada penulis selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. Seluruh **Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** atas bantuan dan kesediaanya untuk direpotkan selama penulis dalam perkuliahan.
11. **Teman – teman sejawat ( Manajemen 2001)** terimakasih atas segenap bantuan, doa, dukungan dan persahabatan.
12. **Pihak-Pihak yang tak tersebutkan** (bukan berarti terlupakan) yang telah banyak membantu penulis selama ini.

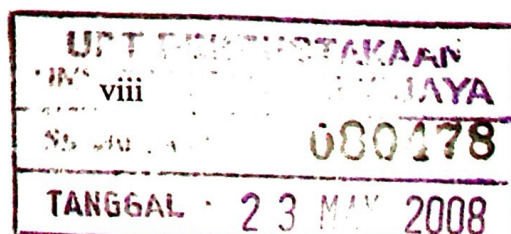
Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua budi baik kalian dengan rahmat dan karunia-Nya. Amin.

Palembang, April 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	6
1.5.1 Rancangan Penelitian.....	6
1.5.2 Lokasi Dan Jadwal Waktu Penelitian.....	6
1.5.3 Populasi, dan Sampel.....	6
1.5.3.1 Populasi Penelitian.....	6
1.5.3.2 Sampel Penelitian.....	6
1.5.4 Variabel Penelitian.....	7
1.5.5 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	8
1.5.5.1 Jenis Data.....	8
1.5.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	9
1.5.6 Instrumen Penelitian.....	10
1.5.7 Metode Analisis Data.....	11
1.5.7.1 Validitas.....	11



1.5.7.2 Reabilitas.....	11
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Industri dan Karakteristik Jasa.....	13
2.1.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.5 Model Kesenjangan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.6 Pengertian <i>Servqual Gaps Model</i> .....	20
2.1.7 Pengukuran <i>Servqual Gaps Score</i> .....	22
2.1.8 Analisis <i>Importance dan Performance Matrix</i> .....	23
2.2 Kerangka Konseptual.....	27
2.3 Hipotesa.....	27
<b>BAB 3 Gambaran Umum Perusahaan</b>	<b>28</b>
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	28
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	29
3.3 Struktur Organisasi.....	29
3.3.1. Wewenang dan Tanggung Jawab ( <i>Job Description</i> ).....	31
3.4 Proses Operasi Life Learning Solution.....	33
3.5 Proses Belajar Mengajar.....	34
3.6 Data Umum Responden.....	34
3.6.1 Pendidikan Formal Responden.....	34
3.6.2 Jenis Kelamin Responden.....	35
3.6.3 Umur Responden.....	36
3.6.4 Penghasilan Orang Tua Responden.....	37
3.6.5 Jumlah Mata Pelajaran Per Murid.....	38
3.6.6 Jumlah Murid Per Kelas.....	39
3.6.7 Gambaran Umum Responden.....	40
3.7 Variabel Kualitas Jasa Yang Diteliti.....	41

<b>BAB 4 ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN</b>	<b>44</b>
4.1 Analisis Data.....	44
4.2 Uji Akurasi Data.....	44
4.2.1. Hasil Kuesioner Tahap Pertama.....	44
4.2.2. Hasil Kuesioner Tahap Kedua.....	49
4.3. Perhitungan Perbedaan Antara Harapan Konsumen dan Kinerja Manajemen ( <i>Gap 5</i> ).....	53
4.4. Analisis Harapan Konsumen.....	55
4.5. Analisis Kinerja Manajemen.....	56
4.6. Analisis Kesenjangan Antara Harapan Responden dan Kinerja Manajemen ( <i>Gap</i> <i>5</i> ).....	58
4.6.1. <i>Tangibles</i> .....	58
4.6.2. <i>Responsiveness</i> .....	60
4.6.3. <i>Assurance</i> .....	60
4.6.4. <i>Reliability</i> .....	61
4.6.5. <i>Emphaty</i> .....	62
4.7. Analisis <i>Diagram Cartesius</i> .....	63
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	73
<b>LAMPIRAN</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

### TABEL

1.1 Jumlah Murid Pada Lembaga Pendidikan Life Learning Solution Tahun 2005 – 2007.....	3
3.1 Variabel-Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
4.1 Tabulasi Data Umum Konsumen ( <i>Customer Profile</i> ).....	45
4.2 Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen ( <i>Expected Service</i> ).....	47
4.3 Hasil Uji Validitas Kinerja Manajemen ( <i>Perceived Customer of Service</i> ).....	51
4.4 Perhitungan Perbedaan Antara Harapan Konsumen dan Persepsi Konsumen ( <i>Gap 5</i> ).....	54
4.5 Nilai Rata-rata Variabel Harapan Responden.....	55
4.6 Nilai Rata-rata Variabel Kinerja Manajemen.....	56
4.7 Peringkat Kepentingan Berdasarkan Gap.....	64

## DAFTAR GAMBAR

### GAMBAR

2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Proses Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3 Kesenjangan yang Dirasakan Oleh Pelanggan.....	19
2.4 <i>Model Gap Service Quality</i> .....	20
2.5 Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Harga.....	24
2.6 Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> .....	25
2.7 Kesenjangan yang Dirasakan Oleh Pelanggan.....	27
3.1 Struktur Organisasi Pada Lembaga Pendidikan <i>Life Learning Solution</i> ...	31
3.2 Pendidikan Formal Responden.....	35
3.3 Jenis Kelamin Responden.....	36
3.4 Umur Responden.....	37
3.5 Penghasilan Orang Tua Responden.....	38
3.6 Jumlah Mata Pelajaran Per Murid.....	39
3.7 Jumlah Murid Per Kelas.....	40
4.1 Perbandingan Nilai Rata-Rata Antara Harapan Responden dan Persepsi Responden.....	57
4.2 Diagram Cartesius.....	66

# Bab I

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Agar dapat memenangkan persaingan, produk atau jasa harus dapat memberikan fungsi-fungsi yang mewakili keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap produk atau jasa. Fungsi-fungsi tersebut harus memenuhi batasan-batasan tertentu sehingga menjadi suatu spesifikasi terhadap produk atau jasa, yang pada akhirnya mempengaruhi nilainya di mata konsumen. Terlepas dari hal-hal teknis tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen juga memegang peranan yang tidak kalah penting terhadap kesuksesan produk atau jasa yang dihasilkan. Bahkan, faktor tersebut sangat krusial dalam produk tidak berwujud atau jasa.

Secara umum kualitas bukan hanya melekat pada produk nyata (*product quality*) yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, tetapi juga pada pelayanan atau jasa (*service quality*) yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumennya. Kualitas pelayanan yang baik, dapat menghasilkan kepuasan konsumen, yang merupakan faktor penting bagi suatu perusahaan untuk tetap bertahan bahkan memenangkan persaingan. Pendidikan adalah suatu proses belajar-mengajar dalam bidang pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional, yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan yang telah diakreditasi oleh lembaga yang berwenang.

Pendidikan yang dimaksud adalah pendidikan formal dan pendidikan non formal.

Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Dan Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Hasil pendidikan nonformal dapat dihargai setara dengan hasil program pendidikan formal setelah melalui proses penilaian penyetaraan oleh lembaga yang ditunjuk oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah dengan mengacu pada standar nasional pendidikan. (id.wikipedia.org).

Secara umum manfaat pendidikan berorientasi pada kecakapan hidup bagi peserta didik adalah sebagai bekal dalam menghadapi dan memecahkan problema hidup dan kehidupan, baik sebagai pribadi yang mandiri, warga masyarakat, maupun sebagai warga Negara. Jika hal itu dapat dicapai maka faktor ketergantungan terhadap lapangan pekerjaan yang sudah ada dapat diturunkan yang berarti produktivitas nasional akan meningkat secara bertahap (dikmenum.go.id).

L2S (*Life Learning Solution*) merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pendidikan. Lembaga pendidikan ini dimaksudkan untuk mengembangkan potensi murid bermasalah dalam mengikuti pelajaran yang sedang berlangsung di sekolah atau kuliahnya.

*Life Learning Solution* didirikan pada tanggal 15 September 2003 oleh 3 pemegang saham yang bertempat di Ruko Vila Permata blok C1 no. 6, Lippo Karawaci, Tangerang, Banten.



L2S berusaha untuk membantu para murid di luar jam belajar sekolah atau dapat dikatakan terlepas dari kegiatan belajar mengajar di sekolah. Jadi dapat dikatakan L2S menyediakan jasa bagi para murid untuk mendalami pelajaran yang dirasa masih sulit untuk dipahami.

Terdapat beberapa masalah potensial yang dihadapi oleh pihak L2S sehubungan dengan keinginan untuk senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya. Masalah-masalah potensial tersebut berkaitan dengan belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak L2S kepada pelanggannya selama ini, dan adanya persepsi mengenai faktor-faktor yang harus ditingkatkan dalam pelayanan antara pihak L2S dengan para pelanggannya. Hal tersebut dapat penulis lihat dari semakin menurunnya jumlah murid yang tergabung di L2S dari tahun ke tahun, berikut tabel jumlah murid yang berhasil didata oleh penulis mulai dari 2005 – 2007 :

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah Murid Pada Lembaga Pendidikan**  
**Life Learning Solution**  
**Tahun 2005 – 2007**

No	Bulan	Jumlah Murid
1	2005	105 Orang
2	2006	267 Orang
3	2007	215 Orang

Sumber : *Life Learning Solution*

Dengan melihat tabel 1.1. diatas penulis tertarik untuk meneliti hal apa yang menyebabkan semakin menurunnya jumlah murid yang bergabung ke L2S. Penelitian hanya difokuskan pada *Gap 5* dari model *SERVQUAL*

yaitu perbedaan (*gap*) antara harapan konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja manajemen. *Gap* yang kelima (5) ini mencakup perhitungan kesenjangan antara nilai yang diberikan konsumen untuk setiap pasang pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi konsumen tersebut. Dengan harapan dengan menyamakan harapan dan persepsi konsumen terhadap kinerja yang diberikan oleh manajemen maka manajemen bisa tetap memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen tanpa meninggalkan apa yang menjadi tujuan L2S didirikan, dengan memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen, diharapkan konsumen terpuaskan dan image L2S menjadi semakin baik sehingga jumlah murid baru yang mendaftar masuk ke Life Learning Solution meningkat.

Ditinjau dari fenomen-fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai : ” **Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Jasa Dengan Metode Servqual dan Diagram Cartesius Pada Lembaga Pendidikan Life Learning Solution di Lippo Karawaci, Tangerang, Banten**”

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dengan memperhatikan hal-hal yang melatarbelakangi timbulnya permasalahan diatas, maka dapat ditentukan hal penting yang perlu diperhatikan dan dicari jawabannya, yaitu:

Adakah kesenjangan yang terjadi antara harapan konsumen dan kinerja manajemen, faktor apa saja yang perlu diperbaiki dan bagaimana

kepuasan pelanggan terhadap kinerja Lembaga Pendidikan Life Learning Solution.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang disebutkan diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian disini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan kualitas yang terjadi di L2S
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki dari kinerja L2S

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun faedah dari pada penelitian ini adalah :

- Secara Teoritis, yaitu untuk memperluas literatur penelitian dimasa yang akan datang berkenaan dengan kinerja dan sebagai bahan pertimbangan para akademisi untuk dapat diaplikasikan kepada Mahasiswa Ekonomi terutama di bidang Pemasaran.
- Secara Praktis, diharapkan penelitian ini diharapkan dapat membantu Lembaga Pendidikan L2S untuk dapat memperbaiki kesenjangan kualitas layanan yang diberikan oleh manajemen dengan yang menjadi kebutuhan bagi konsumen sehingga L2S dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga jumlah murid di L2S akan semakin meningkat.

## **1.5. Metode Penelitian**

### **1.5.1. Rancangan Penelitian**

Rancangan Penelitian ini adalah *Conclusive Research Design*, karena penelitian ini berusaha memberikan kesimpulan akhir, dimana penelitian dilakukan secara sistematis dengan menggunakan metode analisis kualitatif yaitu dengan membaca literatur dan teori-teori yang ada selain itu penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan data dan mengolahnya yaitu dengan metode Servqual.

### **1.5.2. Lokasi dan Jadwal Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah di *Life Learning Solution* yang didirikan pada tanggal 15 September 2003, bertempat di Ruko Vila Permata blok C1 no. 6, Lippo Karawaci, Tangerang, Banten. Waktu Penelitian adalah selama 4 bulan yaitu dari bulan September 2007 sampai dengan Desember 2007.

### **1.5.3. Populasi, Dan Sampel Penelitian**

1.5.3.1. Penelitian ini menggunakan populasi yaitu jumlah seluruh murid L2S yang berjumlah 215 orang.

1.5.3.2. Sampel yang digunakan sebagai representasi dari populasi yang dijadikan sebagai unit analisis diambil dengan metode Random Sampling (acak) yang berjumlah 100 orang, dikarenakan jumlah populasinya yang kecil, jumlah tersebut dianggap sudah mewakili populasi murid yang ada di L2S.

#### 1.5.4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah:

- **Variabel Bebas**

1. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Emphaty* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko.
5. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

- **Variabel Terikat**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya (Kotler, 2002: 123).

## 1.5.5. Data dan Metode Pengumpulan Data

### 1.5.5.1. Jenis Data

#### a. Data Primer

Yaitu data hasil yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah-masalah penelitian secara khusus. Definisi lain menyatakan bahwa data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama (Umar, 2002 : 84)

Sedangkan data primer menurut (Isdiantoro & Supomo, 2002 : 146), yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli.

Data primer diperoleh dari sumber pertama secara langsung dari objek penelitian yaitu para murid Life Learning Solution Jakarta berupa data hasil kuisisioner.

#### b. Data Sekunder

Yaitu data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh peneliti sendiri untuk tujuan lain. Artinya, peneliti adalah “tangan kedua” yang sekedar mencatat, mengakses atau meminta data tersebut (yang kadang sudah berwujud informasi) dari pihak lain yang telah mengumpulkannya di lapangan.

Sedangkan menurut Isdiantoro & Supomo (2002 : 147), data sekunder yaitu sumber data penelitian yang

diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara.

Data tersebut antara lain : sejarah perusahaan, gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, nama-nama pegawai, peraturan perusahaan dan sebagainya. Selain itu data sekunder diperoleh dari internet, buku, artikel, jurnal dan sebagainya.

#### **1.5.5.2. Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Metode ini merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian langsung ke objek penelitian. Metode ini terdiri dari :

###### **a. Metode Dokumentasi (*Documentation Method*)**

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan menelusuri dokumen-dokumen yang dibuat oleh Life Learning Solution.

###### **b. Metode Penyebaran Kuisisioner (*Questionare Method*)**

Yaitu dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi dengan membubuhi tanda *cross* (X) untuk setiap jawaban yang dipilihnya pada kolom-kolom yang telah tersedia.

###### **c. Wawancara (*Interview*)**

Yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak terstruktur, dan individual, ketika seorang responden ditanyai pewawamcara guna mengungkapkan perasaan, motivasi, sikap atau keyakinannya terhadap suatu topic. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan staf pekerja di L2S.

## 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Metode ini merupakan metode yang bersifat teoritis, untuk mendapatkan materi atau data-data pendukung dalam penelitian ini, yang didapat dari buku-buku dan internet serta literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

### 1.5.6. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner. Kusioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon terhadap daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2002 : 92). Instrumen lain yang digunakan adalah penelitian arsip. Variabel kuisisioner yang dipakai menggunakan Skala Bukan Pembeding (*Non-Comparison Scale*) dalam bentuk Skala Likert dengan 5 kategori, mulai dari “sangat sangat setuju sampai sangat tidak setuju”.



### 1.5.7. Metode Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Teknik analisis kuantitatif dilakukan analisis kualitatif digunakan untuk meninterpretasikan dan menyajikan hasil yang didapat dari pengolahan data dengan menggunakan teknik kuantitatif.

Analisis kuantitatif menggunakan dasar pendekatan angka berdasarkan skala likert dimana proses pemberian angka pada data mentah (kuesioner) akan diubah menjadi data kuantitatif dengan pemberian kode pada kuesioner tersebut :

- Sangat Sangat Setuju (SSS) : 5
- Sangat Setuju (SS) : 4
- Tidak Tahu (TT) : 3
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Data yang diperoleh akan dimasukan ke dalam program SPSS 13 for windows. Selanjutnya output dari hasil kuesioner akan memberikan informasi berapa besar tingkat validitas dan tingkat reabilitas serta berapa besar persepsi para murid terhadap kinerja manajemen L2S.

#### 1.5.7.1. Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauhmana alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian ini dilakukan untuk

menilai korelasi produk *moment* ( $r$ ) untuk semua variabel. Bila nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel, maka data tersebut valid.

#### 1.5.7.2. Reabilitas

Uji reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk menguji keandalan variabel dilakukan uji reabilitas dengan nilai *reability coefficient*

$(\alpha) > 0,6$ . Ini berarti tingkat kesalahan pengukuran rendah sehingga dikatakan reliabel. Dari hasil uji ini akan menunjukkan data yang reliabel apabila nilai  $\alpha$  secara keseluruhan berada di atas 0,6. Ini berarti alat ukur yang digunakan baik dan memenuhi persyaratan.

Kemudian data-data itu diolah dengan Metode Servqual yang fokus pada Analisis Customer Gap (Gap 5) dan Analisis *Importance dan Performance Matrix*

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, P., *Marketing Management 11<sup>th</sup> Edition*, Singapore: Prentice Hall, 2003.
2. Parasuraman, A., *Marketing Research 2<sup>nd</sup> Edition*, Singapore: Addison-Wesley Publishing Company Inc., 1991.
3. Rangkuti. Feddy, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia, 2004.
4. Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia, 2003.
5. Santoso, Singgih, *SPSS Versi 10: Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, PT Elex Media Computindo, 2002
6. Soehartono, Irawan : *Metode Penelitian Sosial*, PT. Remaja Rosda Karya, 2000.
7. Supranto M.A., J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001.
8. Tjiptono, F., dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI, 2005.
9. Umar, Husein, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
10. Zeithmal, Valarie.A., Parasuraman., Berry, Leonard.L, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Free Press, 2000