ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS PADA KONSUMEN LEMBAGA BAHASA & PENDIDIKAN PROFESIONAL LIA PALEMBANG)

SKRIPSI DISUSUN OLEH:
INDRO AGUS FEBRIANTO
NIM 01053110051

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2009

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
Tahun 2009

658.812 Feb a c 071312 2009

ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS PADA KONSUMEN LEMBAGA BAHASA & PENDIDIKAN PROFESIONAL LIA PALEMBANG)

R. 19125 19569

UNIVERSITAS SRIWIJAYA PERPUSTAKAAN NASIONAL UPT

SKRIPSI DISUSUN OLEH:
INDRO AGUS FEBRIANTO
NIM 01053110051

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2009

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
Tahun 2009

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	:INDRO AGUS FEBRIANTO
NIM	:01053110051
MATA KULIAH	:MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	:ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS PADA KONSUMEN LEMBAGA BAHASA & PENDIDIKAN PROFESIONAL LIA PALEMBANG)

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN — DOSEN PEMBIMBING

Tanggal — Ketua : _____
Dr. Hj. Zunaidah, M.Si
NIP 132002545

Tanggal — Anggota : _____
Drs. H. Mahyunar
NIP 130528065

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA	: INDRO AGUS FEBRIANTO
NIM	: 01053110051
JURUSAN	: MANAJEMEN
MATA KULIAH	: MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	: ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS PADA KONSUMEN LEMBAGA BAHASA & PENDIDIKAN PROFESIONAL LIA PALEMBANG)

Telah dilaksanakan ujian komprehensif pada tanggal 3 Agustus 2009 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 3 Agustus 2009

Ketua,	Anggota,	Anggota,
Dr. Hj. Zunaidah, M.Si	Drs. H. Mahyunar	Dra. Hj. Rusmiati
NIP. 132002545	NIP. 130528065	NIP. 131271085

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Yuliansyah M. Diah, MM
NIP. 131474902

PERNYATAAN

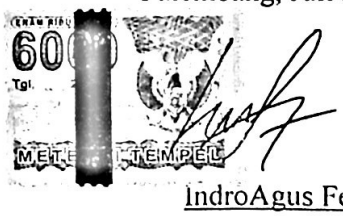
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	INDRO AGUS FEBRIANTO
NIM	:	01053110051
Angkatan	:	2005
Konsentrasi	:	Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	:	Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Pada Konsumen Lembaga Bahasa & Pendidikan Profesional LIA Palembang)

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Universitas Sriwijaya.
2. Skripsi ini adalah penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari TIM Pembimbing Skripsi dan pengolahan data yang ditentukan oleh Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Sriwijaya.
3. Meskipun pada Perguruan Tinggi lainnya sudah pernah dibahas variabel yang sama seperti dalam Skripsi saya namun karena hasil penelitian terdahulu yang sering berbeda satu sama lain yang membuat saya tertarik untuk membahasnya lagi, selain itu juga saya mencoba menambah variabel baru sehingga dapat memecahkan masalah/teori yang baru.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Palembang, Juli 2009



IndroAgus Febrianto
01053110051

Motto:

"Jika Bisa Dikerjakan Sekarang Buat Apa Ditunda-tunda Hingga Esok"

"Jika Ada Kemauan Pasti Bisa Dikerjakan"

"Menjadi nomor urut terakhir belum tentu yang terakhir, bisa saja menjadi yang pertama"

Kupersembahkan Kepada Yang Tercinta:

☼ *Papa dan Mama*

☼ *Saudara-saudaraku*

☼ *Almamaterku*

☼ *Keluarga Besarku*

☼ *BLAZER FAMILY*

☼ *Yunita Soraya (Nita)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T, karena hadir atas izinNya jualah penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual studi kasus pada Konsumen Lembaga Bahasa & Pendidikan Profesional LIA Palembang.** Penulisan skripsi ini dibagi dalam enam bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Gambaran Umum Perusahaan, Bab V Analisis dan Pembahasan, dan Bab VI Kesimpulan dan Saran.

Data primer didapatkan melalui penyebaran kuesioner sebanyak 85 responden yang belajar kursus bahasa Inggris di LBPP-LIA Palembang pada tiga tingkatan yang berbeda yaitu *High Intermediate, Conversation,* dan *Toefl Preparation.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangibles* berada pada peringkat pertama dalam kepuasan konsumen yang dimana adalah tampak fisik dari LBPP-LIA Palembang hal ini ditunjang dengan memiliki bangunan sendiri, peralatan dalam belajar tersedia, cara berpakaian karyawan yang baik serta didukung pula lokasi kursus yang strategis. Sedangkan *responsiveness* berada pada peringkat akhir yang menunjukkan bahwa faktor ini harus diperbaiki kedepannya karena dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, maka dari itu pihak LBPP-LIA Palembang harus memperbaiki kekurangan pada faktor *responsiveness*.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan manajemen perusahaan sehingga kepuasan konsumen dapat dipenuhi dan bahan masukan akademisi bagi penelitian manajemen pemasaran.

Penulis

Indro Agus Febrianto

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. karena atas rahmat dan hidayatNya, penulis dapat menyelsaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual studi kasus pada Konsumen Lembaga Bahasa & Pendidikan Profesional LIA Palembang." Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan dukungan baik moril maupun material dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, MBA, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. H. Syamsurijal, AK, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Drs. Yuliansyah M. Diah, Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Hj. Zunaidah, M.si, Pembimbing I Skripsi.
5. Bapak Drs. H. Mahyunar, Pembimbing II Skripsi.
6. Ibu Dra. Hj. Rusmiati, dosen tamu ujian Komprehensif
7. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Pimpinan, staf pengajar, dan staf karyawan LBPP-LIA Palembang.
9. Kedua orang tuaku yang tercinta dan saudara-saudaraku yang telah memberi dukungan moril dan pendanaan.
10. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
11. BLAZER family yang memberi perhatian terhadap perkembangan penulisan skripsi ini sampai dengan yang "biasa saja" terhadap penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman sejawat seangkatan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
13. Teman-teman kumpul bareng di kos Par-To mulai dari Amie ndut, Kiki ndut, Anggi, Toyo, Farly, Obi, Ijah, Riandra "gentong" Verdion, Arinda, Kiki TL.
14. Teman-teman yang pernah sekantor dulu mulai dari kak Amran, Ewin, Ipul, Haris, dan lain-lain yang mungkin tidak dapat disebutkan kesemuanya.
15. M. Kurniawan (Wawan) yang membantu penulis dalam pengolahan data yang benar dan tepat serta memberi ide dalam penyusunan skripsi.

16. Mbak Ninil dan kak Hendri yang sudah direpotkan selama penulis kuliah di fakultas Ekonomi
17. Yunita Soraya orang yang saya sayangi yang turut memberi dukungan moral dan memberi perhatian dan kasih sayangnya kepada penulis, makasih ya Ta.

Serta semua orang yang telah turut membantu pengerjaan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Akhir kata atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga semoga pada kesempatan yang akan datang Allah SWT dapat membalasnya segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan limpahan Berkah, Rezeki dan Rahmatnya yang tak terhingga.

Penulis,

Indro Agus Febrianto

DAFTAR ISI

		Halaman
HALAMAN JUDUL SKRIPSI		i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI		ii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI		iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN		iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN		v
KATA PENGANTAR		vi
UCAPAN TERIMA KASIH		vii
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TABEL		xi
DAFTAR GAMBAR		xii
ABSTRAKSI		xiii
ABSTRACT		xiiii
BAB I PENDAHULUAN		
1.1.	Latar Belakang Masalah	1
1.2.	Perumusan Masalah	7
1.3.	Tujuan Penelitian	7
1.4.	manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		
2.1.	Pengertian Kualitas	9
2.1.1.	Konsep Kualitas Layanan	11
2.1.2.	Pengukuran Kualitas Layanan	13
2.1.3.	Dimensi Kualitas Layanan	14
2.2.	Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.2.1.	Pengukuran Kepuasan Konsumen	16
2.2.2.	Model Kesenjangan Kepuasan Konsumen	16
2.2.3.	Pengertian Servqual	17
2.2.4.	pengukuran Servqual *Gap Score*	17
2.3.	Penelitian Terdahulu	18
2.4.	Kerangka Konseptual	20
2.5.	Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Rancangan Penelitian	22
3.2.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	22
3.2.1.	Populasi	22
3.2.2.	Sampel	22
3.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel	23
3.3.	Variabel Penelitian	24
3.3.1.	Identifikasi Variabel	24
3.3.2.	Batasan Operasional	24

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NO. DAFTAR: 091312
TANGGAL 01 OCT 2009

3.3.3. Pengukuran Variabel 25
3.3.4. Metode Pengumpulan Data 26
3.3.5. Sumber Data 26
3.3.6. Teknik Analisis Data 27
3.4. Alat Analisis Data 28

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN
4.1. Sejarah Singkat Perusahaan 29
4.2. Visi dan Misi
4.2.1. Visi 31
4.2.2. Misi 31
4.3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas 32
4.3.1. Struktur Organisasi 33
4.3.2. Pembagian Tugas 34
4.3.3. Kelas Yang di Kembangkan LBPP-LIA Palembang 40
4.3.4. Data Umum Responden 44
4.3.4.1.Usia Responden 45
4.3.4.2.Jenis Kelamin Responden 46
4.3.4.3.Pekerjaan Responden 46
4.3.4.4.Tingkatan Level di LBPP-LIA Palembang 47

BAB V ANALISIS
5.1. Uji Akurasi Data 49
5.1.1. Hasil Kuesioner Tahap Pertama 50
5.1.2. Hasil Kuesioner Tahap Kedua 56
5.2. Perhitungan Perbedaan Antara Harapan Konsumen dan Kinerja 60
5.3. Analisis Harapan Konsumen 63
5.4. Analisis Kinerja Manajemen 65
5.5. Analisis Kesenjangan Antara Harapan Konsumen dan Kinerja 67
5.5.1. *Tangibles* 69
5.5.2. *Emphaty* 70
5.5.3. *Assurance* 71
5.5.4. *Reliability* 72
5.5.5. *Responsiveness* 73
5.6. Analisis Diagram Kartesius 74

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
6.1. Kesimpulan 80
6.2. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA 83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Lembaga Bahasa dan Kursus Bahasa Inggris di Palembang.....	3
Tabel 1.2.	Tingkatan Kursus LBPP-LIA.....	5
Tabel 4.1.	Jumlah Karyawan LBPP-LIA Palembang.....	39
Tabel 4.2.	Biaya Kursus LBPP-LIA Palembang.....	43
Tabel 5.1.	Jenis Kelamin.....	50
Tabel 5.2.	Usia.....	51
Tabel 5.3.	Pekerjaan.....	51
Tabel 5.4.	Tingkatan Level.....	52
Tabel 5.5.	Mengetahui LBPP-LIA dari.....	53
Tabel 5.6.	Tujuan Utama Belajar di LBPP-LIA.....	53
Tabel 5.7.	Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen.....	54
Tabel 5.8.	Hasil Uji Validitas Kinerja Manajemen.....	59
Tabel 5.9.	Perhitungan Perbedaan Antara Harapan Konsumen dan Persepsi..	61
Tabel 5.10.	Nilai Rata-rata Variabel Harapan Responden.....	64
Tabel 5.11.	Nilai Rata-rata Variabel Kinerja Manajemen.....	66
Tabel 5.12.	Hasil Analisa Harapan dan Kepuasan Konsumen.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Operasi Manajemen Pelayanan..... 12
Gambar 2.2. Model Gap Kualitas..... 14
Gambar 2.3. Proses Kepuasan Pelanggan..... 17
Gambar 4.1. Usia..... 45
Gambar 4.2. Jenis Kelamin..... 46
Gambar 4.3. Pekerjaan..... 47
Gambar 4.4. Belajar Pada Level..... 48
Gambar 5.1. Diagram Kartesius..... 75

ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS PADA KONSUMEN LEMBAGA BAHASA & PENDIDIKAN PROFESIONAL LIA PALEMBANG)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui kualitas layanan dalam kepuasan konsumen dengan menghitung kesenjangan antara harapan konsumen LBPP-LIA Palembang dengan persepsi atas layanan yang mereka terima dan 2) mengetahui variabel kualitas layanan yang paling berperan dalam memenuhi harapan konsumen atas layanan jasa yang diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa LBPP-LIA pada term III/2009 menunjukkan bahwa nilai tingkat kepuasan yang belum puas, hal ini dikarenakan setiap siswa (konsumen) memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sedangkan dari segi manajemen LBPP-LIA Palembang telah melakukan semaksimal mungkin sehingga walaupun hasil perbandingan antara harapan dan kepuasan konsumen bernilai negatif, namun bila dilihat secara keseluruhan sudah memenuhi kepuasan konsumen.

Dari hasil penelitian pada siswa LBPP-LIA Palembang didapatkan bahwa kualitas layanan *tangibles* adalah yang paling berperan dalam memenuhi konsumen atas layanan jasa yang diterima, hal ini karena *tangibles* adalah merupakan bukti secara langsung, bukti fisik yang bisa dilihat siswanya dalam belajar bahasa Inggris di LBPP-LIA Palembang.

Kata kunci: Harapan dan Kepuasan konsumen, dan *Tangibles*

The Analysis of Service Quality Imbalance to Customers Satisfaction Using Servqual Method (Case Study to Customers of LIA Language Institute and Professional Education Palembang)

ABSTRACT

The research is aimed to 1) measure service quality of customer satisfaction by calculating the imbalance of customer satisfaction and service derived perception in LBPP LIA 2) know about which variable that has an important role to fulfill the customer satisfaction.

The result indicates that the students of LBPP LIA for terms III/2009 are not satisfied yet with LIA's service quality. It happens because every student (customer) has a different standard of satisfaction. Although from the view of the management of LBPP LIA Palembang they have already done it appropriately, the result of comparing customer satisfaction and expectation still has a negative value. Even it has already fulfilled the customer satisfaction in overall.

Based on the research of the students of LBPP LIA, it is indicated that the tangibles service quality has an important role towards service derived because tangibles is a direct evidence, physical evidence that can be seen by their students who study English in LBPP LIA Palembang.

Keywords: Customer Satisfaction and Expectation; Tangibles

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang semakin maju dimana tiap-tiap negara dalam era ini berusaha bersaing dalam kemajuan teknologi, sumber daya manusia dan informasi yang mereka miliki.

Hal ini mendorong setiap negara berusaha untuk memenuhi kebutuhan lebih banyak lagi tidak hanya terbatas pada kebutuhan primer saja yang harus dipenuhi tetapi juga kebutuhan lainnya yang mau tidak mau harus dihadapi oleh setiap negara. Oleh karena bangsa Indonesia tidak mau di belakang negara lain untuk maju, maka momentum globalisasi ini dianggap sebagai kesempatan untuk meraih peluang-peluang yang tersedia dalam melakukan kerja keras. Perusahaan-perusahaan yang ada, baik perusahaan asing maupun perusahaan dalam negeri akan membutuhkan tenaga ahli yang profesional dalam bidang administrasi, yang terampil berkoordinasi dan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa internasional yaitu dalam bahasa Inggris.

Dengan adanya kebutuhan masyarakat akan penguasaan bahasa Inggris baik untuk mendapatkan pekerjaan atau untuk kebutuhan kerja, menimbulkan peluang bagi berdirinya lembaga-lembaga bahasa Inggris di Indonesia khususnya kota Palembang.

Lembaga-lembaga bahasa Inggris yang bermunculan sekarang ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para siswa yang belajar di lembaga bahasa Inggris tersebut baik dari sarana dan prasarana lembaga bahasa Inggris tersebut juga dengan sumber daya pengajar yang berkompeten. Sehingga para siswa akan merasa puas

terhadap pelayanan yang diberikan, selain itu hal ini diharapkan mampu memenuhi keinginan para siswa untuk mendapatkan pelayanan terbaik dan memuaskan.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh konsumen dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) dikutip dalam Tjiptono (2000 :27-28) berhasil mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) adalah fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, penampilan peawai, dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reliability*) adalah suatu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah respon atau kesiapan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menambahkan kepercayaan konsumen.
5. Perhatian (*emphaty*) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

Konsumen dalam kursus bahasa Inggris ini sangat beragam, mereka tentu memiliki ekspektasi yang berbeda satu sama lain, sementara jasa yang ditawarkan adalah harus sesuai standar dari setiap kursus bahasa Inggris yang ada di kota Palembang khususnya LBPP-LIA Palembang yang memiliki standar kurikulum, metode pengajaran seperti menggunakan musik untuk mengisi lirik lagu yang kosong, maupun sarana dan prasarana yang tersedia untuk para siswanya.

Di kota Palembang terdapat banyak lembaga-lembaga atau tempat kursus yang melayani jasa pendidikan bahasa Inggris baik yang berskala besar maupun berskala kecil. Adapun lembaga atau tempat kursus yang ada di Palembang yang terdaftar pada buku telepon kotamadya Palembang adalah sebagai berikut:

TABEL 1.1

Lembaga Bahasa dan Kursus Bahasa Inggris di Palembang

No	Lembaga kursus bahasa Inggris	Alamat
1	Brotherhood English Course	Jl. Jend. Sudirman 3105
2	English first	Jl. Cendrawasih Jl. Letkol Iskandar 16
3	Gloria English course	Jl. RE Martadinata 7 Jl. Merdeka
4	Global English Language center	Jl. Demang Lebar Daun 2564
5	Lembaga Bahasa & Profesional (LBPP) LIA	Jl. Jend. Sudirman 293
6	Kursus bahasa Inggris Syailendra	Jl. Letkol Iskandar 453
7	Budiwijaya	Jl. RE Martadinata 83 Jl. Kol.H. Burlian KM 9
8	English Twenty One	Jl. Jend. Sudirman 1129
9	Intensive English Course	Jl. Letkol Iskandar 16 Jl. R. Sukamto 43
10	Lembaga bahasa UNSRI	Jl. Srijaya Negara
11	Lembaga Pendidikan Bahasa Inggris Satya Mandiri	Jl. Jaksa Agung R. Suprapto 24
12	TOP English Course	Jl. Jendral Sudirman 339

Sumber :Daftar Layanan Informasi Umum (Buku Petunjuk Telepon 'Suplemen Palembang Edisi 2008-2009')

Berdasarkan data dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat banyak lembaga-lembaga atau tempat-tempat kursus yang menyelenggarakan pelayanan jasa pendidikan bahasa Inggris. Selain tempat kursus di atas, masih banyak lagi tempat kursus penyelenggara bahasa Inggris non formal di Palembang yang namanya tidak tercantum di Buku Petunjuk Telepon kotamadya Palembang. Melihat akan banyaknya lembaga-lembaga atau kursus bahasa Inggris yang tersedia di Palembang dapatlah disimpulkan bahwa persaingan yang ada cukup ketat.

Salah satu tempat bimbingan atau lembaga bahasa Inggris yang ada di Palembang adalah LBPP-LIA, dimana LBPP-LIA sendiri sejak dari tahun 1990-an sudah terkenal dalam memberikan pelayan yang terbaik untuk masyarakat luas.

LBPP-LIA merupakan salah satu unit usaha dari yayasan LIA yang berkedudukan di Jakarta, tanggal 2 Oktober 1995 dibuka LBPP-LIA cabang Palembang sebagai salah satu perusahaan yang menawarkan jasa kursus bahasa Inggris yang memiliki peluang untuk memberikan pelayanan terbaik, memberikan fasilitas yang memadai untuk para siswanya yang menunjang proses pembelajaran bahasa Inggris serta fasilitas penunjang lainnya karena bahasa Inggris sebagai salah satu bahasa pengantar dalam kehidupan sehari-hari juga dibutuhkan dalam dunia bisnis/usaha sekaligus mendapat ancaman dengan banyaknya tempat kursus bahasa Inggris di kota Palembang.

Sejak berdirinya LBPP-LIA di Palembang sejak tahun 1995, pengalaman yang dimiliki oleh lembaga bahasa Inggris ini sudah terbukti dengan jumlah siswa yang belajar saat ini berjumlah lebih dari 2000 siswa pada setiap Termnya.

Keinginan untuk belajar bahasa Inggris di LBPP-LIA sendiri sangat tinggi walaupun sekarang telah banyak bermunculan lembaga-lembaga bahasa Inggris di kota Palembang. Hal ini dipertegas juga dengan hasil wawancara dengan beberapa siswa maupun alumni LBPP-LIA Palembang. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, mereka mengungkapkan kepuasannya dalam mempelajari bahasa inggris di LBPP-LIA selain karena lembaga tersebut telah memiliki nama, juga pelayanan yang diberikan yaitu staf pengajar yang profesional sehingga mereka yang belajar bahasa Inggris di LBPP-LIA Palembang yakin akan tempat kursus mereka. Selain itu, ada juga pendapat dari salah satu alumni bahwa ia mengetahui LBPP-LIA pada saat mengikuti lomba *story telling* yang

diadakan LBPP-LIA saat ia masih duduk di bangku SMP. Orang tua siswa yang memasukkan anak mereka juga berpendapat biaya yang dikeluarkan sesuai kualitas yang diperoleh anak mereka. Fasilitas yang dimiliki oleh LBPP-LIA Palembang meliputi gedung yang memadai serta strategis, areal parkir yang luas, ruangan belajar yang nyaman, buku pelajaran + kaset, majalah dwi mingguan, siswa yang aktif mengikuti kursus dilindung asuransi kecelakaan diri selama 24 jam, perpustakaan/ruang baca yang nyaman, home band, auditorium, kantin, dan ATM.

Secara khusus, LBPP-LIA menawarkan berbagai tingkatan berdasarkan kebutuhan siswanya, yaitu:

TABEL 1.2

Tingkatan Kursus di LBPP-LIA

No	Tingkat/Level	Jumlah Siswa
1	EC (English Children)	201
2	ET (English Teen)	614
3	CIE (Communicating English Elementary)	66
4	EL (Elementary)	438
5	IN (Intermediate)	460
6	HI (High Intermediate)	207
7	CV (Conversation)	176
8	TP (Toefl Preparation)	80
	JUMLAH SISWA	2242

Sumber: LBPP-LIA Palembang Term II/2009

Kelebihan yang dimiliki oleh LBPP-LIA Palembang dibandingkan dengan tempat kursus lain yaitu dengan ditunjang akan adanya fasilitas fisik gedung yang memadai dengan memiliki 2 buah gedung untuk kegiatan belajar siswanya. Terutama khusus tingkat anak SD dipisahkan dengan tingkat lanjut. Adapun kelebihan lain yang dimiliki yaitu

dengan terujinya para staf pengajar dalam memberikan materi, selain dalam hal belajar bahasa Inggris, siswa juga diajarkan untuk berani bicara di depan kelas yang dapat melatih keberanian.

Selain memiliki kelebihan, terdapat juga kekurangan pada LBPP-LIA Palembang seperti dalam kelas Intermediate, High Intermediate maupun Conversation, dimana terdapat perbedaan tingkat usia maupun latar belakang pendidikan setiap siswa.

LBPP-LIA dengan sistem yang berpegang teguh kepada aturan-aturan yang ada terus mengadakan inovasi kepada konsumennya. Dimana konsumen (siswa)LBPP-LIA Palembang sendiri sangatlah beragam yang tentu akan memiliki ekspektasi yang berbeda-beda satu sama lain. Sementara jasa yang ditawarkan adalah harus maksimal sesuai dengan standar operasi LBPP-LIA. Padahal, salah satu faktor yang menentukan keberhasilan adalah dengan memberikan layanan jasa yang bisa diterima oleh konsumen (siswa). Dimana konsumen (siswa) tersebut akan membandingkan antara layanan jasa yang diharapkan dengan layanan sesungguhnya yang mereka terima. Sementara harapan para konsumen (siswa) pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh perusahaan atau organisasi kepada konsumennya. Harapan para pelanggan ini didasarkan kepada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dari berbagai bentuk promosi).

Bertitik tolak dari uraian diatas, penulis memilih LBPP-LIA Palembang sebagai sasaran penulis dan dengan pertimbangan di atas, dalam penulisan usulan penelitian ini merencanakan judul: ***"Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan***

Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Pada Konsumen Lembaga Bahasa & Pendidikan Profesional LIA Palembang)".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

1 Bagaimana kualitas layanan dalam kepuasan konsumen (siswa) LBPP-LIA cabang Palembang dengan menghitung *gap* atau kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi atas layanan yang mereka terima?

2 Variabel kualitas layanan manakah yang paling penting atau menjadi prioritas utama dalam memenuhi harapan konsumen atas layanan jasa yang mereka terima?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dalam kepuasan konsumen dengan menghitung kesenjangan antara harapan konsumen LBPP-LIA Palembang dengan persepsi atas layanan yang mereka terima.
2. Mengetahui variabel kualitas layanan yang paling berperan dalam memenuhi harapan konsumen atas layanan jasa yang diterima.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Diharapkan dapat memberikan bahan perbandingan kepada manajemen LBPP-LIA Cabang Palembang dalam menentukan langkah-langkah selanjutnya, sehingga dapat lebih meningkatkan pelayanan dimasa yang akan datang untuk dapat terus melayani masyarakat.

2. Secara teoritis yaitu untuk memperdalam ilmu pengetahuan, mengetahui *gap* yang terjadi di LBPP-LIA Palembang sehingga mengetahui variabel apa yang paling berpengaruh.
3. Secara praktis yaitu untuk dapat melakukan penelitian selanjutnya, juga dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak manajemen LBPP-LIA Palembang untuk meningkatkan pelayanan dimasa akan datang serta menentukan strategi perusahaan untuk meningkatkan jumlah siswa yang belajar di LBPP-LIA Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Goetsch, David L. dan Davis, Stanley B. 2002. *Manajemen Mutu Total.* Jakarta : PT Prenhallindo.

Hasan Moh. Amin. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Di Kotamadya Yogyakarta. *Skripsi.* Yogyakarta : Universitas Ahmad Dahlan.

Husein, Umar. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama dan JBRC.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metode Penelitian Bisnis Edisi Pertama.* Yogyakarta: BPFE.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, (terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli AK)* Edisi Revisi. Jakarta : PT. Ikrar Mandiriabadi.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium* Cetakan Pertama. Jakarta : PT. Prenhallindo.

Natalisa, Diah. 2007. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi Dalam Penelitian.* Palembang: Penerbit Universitas Sriwijaya.

Parasuraman. A. et al (1982), "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", Journal of Marketing, Vol 49 (fall), p 44*

Puspowarsito, H. A. 2008. *Metodologi Penelitian Organisasi Dengan Aplikasi Program SPSS.* Bandung: Penerbit Humaniora.

Subagyo, Pangestu. 2003. *Riset Operasi.* Yogyakarta: BPFE.

Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis Cetakan Pertama.* Bandung : CV. Alfabeta.

Susilawati, Connie and Salim, Ferryanto and Soersilo, Tjahjadi. 2005. "*Expectation and Reality of Implementation of ISO 9000 Quality Management System in Contractor Companies* (Harapan dan Realita Sistem manajemen Mutu ISO 9000 dalam Penerapannya di Perusahaan Kontraktor)", *Journal article, Dimensi Teknik Sipil: Jurnal Keilmuan dan Penerapan Teknik Sipil* 7(1) p 30-35

Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2000. *Total Quality Management Edisi Ketiga.* Yogyakarta: Andi Offset.