

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS JASA PADA
LEMBAGA PENDIDIKAN NEUTRON YOGYAKARTA
DI SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Oleh :

DESTI KENCANAWATI
B 100 030 151

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2007

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS JASA PADA
LEMBAGA PENDIDIKAN NEUTRON YOGYAKARTA DI SURAKARTA**

Yang ditulis oleh **DESTI KENCANAWATI**, NIM : **B 100 030 151**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Maret 2007
Pembimbing Utama

(Drs. A. Mardalis, MBA)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs.H. Syamsudin, MM)

MOTTO

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyuk”

(Q.S. Al-Baqoroh : 45)

Kemenangan kita yang terbesar bukan saat kita tidak pernah mengalami kegagalan, tapi setiap kita sanggup bangkit dari kegagalan

Untuk menuju sukses dibutuhkan 1% ide dan 99% usaha

PERSEMBAHAN

Mama dan Bapak tercinta

Yang senantiasa mendoakan dan menyayangiku

Adik-adikku tersayang (Novi dan Mega)

Yang selalu menemani dalam candaku

Semua Keluarga

Yang memberikan dorongan serta doa untukku

Sahabat-sahabat semua

Yang selalu memberikan kekuatan moril untukku

Seseorang

Yang kelak menjadi imamku

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat, rahmat dan hidayah-Nya, serta dengan usaha sungguh-sungguh, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS JASA PADA LEMBAGA PENDIDIKAN NEUTRON YOGYAKARTA DI SURAKARTA”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Tersusunnya skripsi ini berkat adanya bimbingan dan bantuan yang tak terhingga nilainya dari beberapa pihak, baik moril maupun materiil. Tanpa adanya bimbingan dan bantuan tersebut, penyusun skripsi ini tidak akan terwujud seperti apa yang diharapkan.

Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Syamsudin, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin penulisan skripsi ini.
3. Bapak H. M. Sholahuddin, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.

4. Bapak Drs. A. Mardalis, MBA, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak membimbing dan memberikan pengarahan serta meluangkan waktu untuk menerima penulis dalam konsultasi hingga terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Purwanto S.Sos, selaku kepala dari Neutron Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian dan informasi, serta para karyawan Neutron Yogyakarta yang telah membantu dalam pengumpulan data.
6. Adik-adik dari Neutron Yogyakarta yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi angket; terima kasih banyak...
7. Mama, Bapak serta Adik-adikku; terima kasih atas semua yang telah kalian berikan dan tiada kata terucap yang bisa mengungkapkan segala pengorbanan yang telah kalian berikan.
8. Sahabat-sahabatku Cungkring, Ndut, Cuppy, Embul; terima kasih atas persahabatan yang kalian berikan.
9. Teman-teman kost baik kost lama maupun kost baru; terima kasih atas canda tawa kalian semua.
10. Sukses selalu buat teman-teman kelas B100 030 dan semua yang telah mengasihi dan menyayangiku tanpa suatu balas apapun.
11. Buat AD 2514 NF Terima kasih banyak untuk semuanya.
12. Teman-teman MJ BANANA... **”AYO REUNI!!!”**
13. Keluarga TIM-TIM Terima kasih atas dukungan dan kasih sayangnya.
14. “DANY COMP” dan “VISI Plus” (Mas Helmy dan Mas Jun), yang telah memberikan fasilitas selama aku menghadapi kesulitan, terima kasih banyak.

15. Dan semua pihak yang tidak dapat aku sebutkan satu-satu Terima Kasih banyak atas bantuannya

Semoga amal baik yang telah diberikan semua pihak kepada penulis mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan walaupun penulis yakin skripsi yang telah tersusun ini jauh dari kata sempurna.

wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2007

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR BAGAN | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| ABSTRAKSI | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 6 |
| C. Batasan Masalah | 7 |
| D. Tujuan Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 8 |
| F. Sistematika Penulisan Skripsi | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| A. Jasa | 10 |
| 1. Pengertian Jasa..... | 10 |

| | |
|--|-----------|
| 2. Klasifikasi Jasa..... | 11 |
| 3. Karakteristik Jasa | 19 |
| B. Kualitas Jasa..... | 21 |
| 1. Konsep Kualitas | 21 |
| 2. Kualitas Jasa..... | 22 |
| 3. Dimensi Kualitas Jasa | 24 |
| 4. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa | 26 |
| 5. Model Kualitas Jasa | 27 |
| C. Kepuasan Pelanggan | 30 |
| 1. Pengertian dan Konsep Kepuasan Pelanggan | 30 |
| 2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 31 |
| 3. Strategi Kepuasan Pelanggan..... | 34 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 37 |
| A. Kerangka Pemikiran..... | 37 |
| B. Ruang Lingkup Penelitian..... | 38 |
| C. Populasi , Sampel dan Teknik Sampling | 38 |
| D. Definisi Operasional Variabel..... | 49 |
| E. Data yang diperlukan | 40 |
| F. Jenis Data | 41 |
| G. Instrumen Penelitian dan Metode Pengumpulan Data..... | 41 |
| H. Uji Validitas dan Reliabilitas | 42 |
| I. Teknik Analisis Data..... | 45 |

| | | |
|--------|--|----|
| BAB IV | PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN..... | 48 |
| A. | Gambaran Umum Perusahaan..... | 48 |
| B. | Deskripsi Data..... | 55 |
| C. | Uji Validitas dan Reliabilitas | 57 |
| D. | Analisis Data, Pembahasan serta Hasil Penelitian | 62 |
| BAB V | PENUTUP..... | 75 |
| A. | Kesimpulan | 77 |
| B. | Keterbatasan dalam Penelitian | 77 |
| C. | Saran-Saran | 78 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel II.1 | Klasifikasi Jasa | 15 |
| Tabel II.2 | Matrik Penggolongan Jasa Menurut Proses | 17 |
| Tabel IV.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| Tabel IV.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 56 |
| Tabel IV. 3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas dan Jurusan..... | 57 |
| Tabel IV.4 | Uji Validitas Harapan (Ekspektasi) Konsumen | 58 |
| Tabel IV.5 | Uji Validitas Kinerja (Perceived) Konsumen | 59 |
| Tabel IV.6 | Uji Reliabilitas Kuesioner..... | 61 |
| Tabel IV.7 | Nilai harapan (Ekspektasi) Konsumen | 63 |
| Tabel IV.8 | Nilai Tingkat Kinerja (Perceived) yang Dirasakan..... | 65 |
| Tabel IV.9 | Analisis Gap Antara Harapan dengan Kinerja yang Diterima..... | 67 |
| Tabel IV.10 | Nilai Kualitas Jasa (Service Quality)..... | 10 |
| Tabel IV.11 | Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan dan Kinerja..... | 71 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|--|----|
| Bagan II.1 Model Konseptual Servqual | 29 |
| Bagan II.2 Konsep Kepuasan pelanggan | 31 |
| Bagan III.1 Kerangka Pemikiran | 37 |
| Bagan III.2 Struktur Organisasi Neutron Yogyakarta | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------|----|
| Gambar IV.1 Diagram Kartesius..... | 72 |
|------------------------------------|----|

ABSTRAKSI

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara harapan konsumen dan kinerja yang diberikan, mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas kualitas jasa pada lembaga pendidikan Neutron Yogyakarta di Surakarta dan untuk mengetahui apakah terdapat kesesuaian tingkat kepentingan konsumen dan kinerja yang diberikan perusahaan.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang mengikuti bimbingan belajar di Neutron Yogyakarta. Penelitian dilakukan dengan meneliti 100 responden yang menjadi sampelnya. Data-data yang diperlukan diperoleh dengan cara penyebaran angket kepada responden untuk mengetahui tingkat harapan, kinerja yang dirasakan dan tingkat kepentingan untuk tiap-tiap dimensi yaitu Reliability, Responsiveness, assurance, Empathy, Tangible. Data-data yang telah terkumpul pertama-tama diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis rata-rata harapan dan kinerja, analisis indeks kepuasan tertimbang dan analisis kepentingan dan kinerja.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa masih terdapat gap total negatif antara harapan dengan kinerja yang dirasakan konsumen yaitu sebesar (-0,18). Sedangkan untuk dimensi lain yang masih memiliki gap negatif yaitu Reliability (-0,29), Responsiveness (-0,19), Assurance (-0,20), Empathy (-0,05) dan Tangibles (-0,18). Melalui analisis indeks kepuasan konsumen menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen Neutron Yogyakarta masih berada dalam kategori kurang puas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKj yang bernilai negatif. Melalui analisis kinerja dan kepentingan, dimensi reliability ($Rel_{1,2,3}$) masuk dalam kuadran konsentrasi, dimensi Responsiveness ($Res_{1,2,3}$) masuk dalam kuadran pertahanan kinerja, dimensi Tangibles masuk dalam kuadran pertahankan kerja ($Tan_{13,14}$) dan prioritas rendah (Tan_{15}), dimensi Assurance masuk dalam dimensi pertahankan kerja (Ass_9), prioritas rendah (Ass_8), dan mungkin dikurangi (Ass_7), dimensi Empathy masuk dalam kuadran prioritas rendah (Emp_{11}) dan mungkin dikurangi ($Emp_{10,12}$).

Surakarta, Maret 2007

Penulis