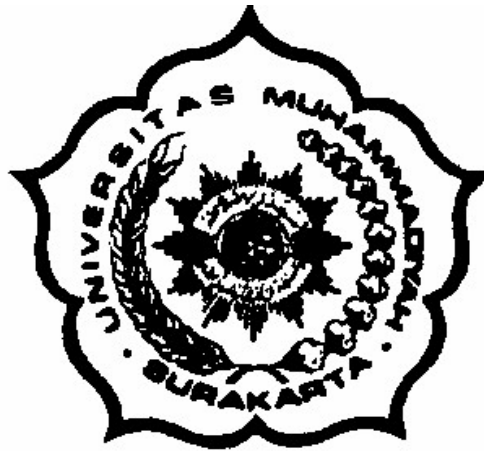


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN
NEUTRON YOGYAKARTA DI SURAKARTA**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Widiawati Dwi Marethasari

B 100 030 227

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2008

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Intensitas persaingan berskala global menuntut pergeseran dalam dunia bisnis. Permasalahan yang dihadapi perusahaan tidak hanya bagaimana perusahaan tersebut memproduksi dan memasarkan produknya saja, akan tetapi adalah bagaimana pandangan suatu perusahaan tentang konsumen.

Misi dari suatu perusahaan tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai bagi konsumen. Laba merupakan konsekuensi vital dari proses penciptaan dan penambahan nilai. Dengan demikian laba merupakan hasil atau akibat dari tujuan (Tjiptono, 2001: 18). Sementara itu, penambahan nilai mengandung arti penciptaan konsumen yang pas, karyawan yang loyal dan lebih besar. Kotler (1995: 42) mendefinisikan nilai sebagai pemikiran konsumen atas seluruh kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhannya.

Industri jasa saat ini telah berkembang tidak hanya pada jenisnya, akan tetapi semakin dominan dan beragamnya kebutuhan akan jasa tersebut. Dalam industri ini kualitas sangat penting karena kualitas jasa berpengaruh besar atau berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjamin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan itu memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta

kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan atau meniadakan pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kepuasan yang dirasakan tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila harapan pelanggan lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka konsumen akan puas. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks, dikarenakan dampak *bad world of mouth*. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya.

Salah satu industri jasa yang berkembang saat ini adalah jasa bimbingan belajar atau lembaga pendidikan. Keberadaan industri jasa mendapat tempat tersendiri di kalangan masyarakat terutama pelajar. Mereka mempunyai harapan bahwa setiap mengikuti bimbingan belajar, prestasi akademis mereka akan meningkat dan dapat memiliki bekal yang lebih baik

untuk melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi. Maka sebagai implikasinya, maka tingkat persaingan antar perusahaan sejenis akan semakin meningkat.

Salah satu tolok ukur keberhasilan perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini adalah banyak sedikitnya siswa yang terjaring. Hal ini dipengaruhi oleh sejauh mana perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kepuasan konsumennya. Apabila kinerja pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen maka kepuasan konsumen akan tercapai dan semakin banyak jumlah siswa yang terjaring.

Kotler (1999) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Kalau kinerja sesuai harapan, konsumen akan sangat puas. Serta apabila kinerja melampaui harapan, konsumen akan sangat senang atau sangat puas.

Melihat lembaga bimbingan belajar merupakan industri jasa dimana kepuasan konsumen merupakan faktor yang terpenting, maka penelitian terhadap kualitas pelayanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu layanan dan untuk jangka panjang mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk melakukan analisis dari segi kualitas pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan Neutron Yogyakarta dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN NEUTRON YOGYAKARTA DI SURAKARTA”.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas jasa (*Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Tangibles*) terhadap kepuasan konsumen pada lembaga pendidikan Neutron Yogyakarta?
2. Dimensi kualitas jasa manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada lembaga pendidikan Neutron Yogyakarta?

C. BATASAN MASALAH

Mengingat keterbatasan serta banyaknya faktor yang mempengaruhi, maka penulis lebih memfokuskan penelitian ini pada para siswa di lembaga pendidikan Neutron Yogyakarta.

D. TUJUAN PENELITIAN

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, adalah:

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara semua dimensi kualitas jasa dengan kepuasan konsumen pada lembaga pendidikan Neutron Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas jasa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada lembaga pendidikan Neutron Yogyakarta.

E. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan masukan kepada lembaga pendidikan Neutron Yogyakarta selaku objek penelitian untuk dapat mengetahui dan mengevaluasi hal-hal apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan konsumen yang mengandung keberhasilan usaha.
- b. Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan meneliti.

2. Manfaat teoritis

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Secara garis besar penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang pengertian kualitas, jasa, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan teori-teori dari hasil pustaka yang erat hubungannya dengan bidang penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kerangka pemikiran, hipotesis, penentuan populasi dan sample, data dan metode pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, dan rencana alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum dari objek penelitian yang diteliti, analisis data dan pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang perlu disampaikan dalam hubungannya dengan peningkatan kualitas.