

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN
SEKOLAH DASAR DI KOTA SURAKARTA**

RINGKASAN TESIS



Disusun Oleh :

**SRI KADARWATI
NIM : P 100040018**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2006

NOTA PEMBIMBING

Prof. Dr. H.Bambang Setiaji, MS
Dosen Program Magister Manajemen
Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudari Sri Kadarwati

Kepada
Yth. Direktur Program Pasca Sarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

Nama : Sri Kadarwati

NIM : P.1000 40018

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pendidikan Sekolah
Dasar Di Kota Surakarta.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Juli 2006

Pembimbing Utama

Prof. Dr. H.Bambang Setiaji, MS

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Kadarwati

NIM : P.1000 40018

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pendidikan Sekolah Dasar Di Kota Surakarta.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil kerja saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, Juli 2006

Yang membuat pernyataan

Sri Kadarwati

INTISARI

Masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi pimpinan perusahaan dalam menjalankan strategi operasinya. Dalam era *global competition* akan terjadi kecenderungan proses pengembangan produk/jasa yang lebih baik, canggih, berkualitas dan lebih murah jika dibandingkan dengan produk sebelumnya hal ini disebabkan oleh perubahan yang begitu cepat dalam bidang teknologi. Operasi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa dalam era globalisasi dituntut menjadi unggul dalam daya saing maupun unggul dalam kualitas produk, bahkan harus menempatkan *customer satisfaction* pada barisan depan dari visi dan misi perusahaan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah variabel-variabel *reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy* secara partial ataupun bersama-sama mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan Sekolah Dasar di kota Surakarta”.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah anak-anak yang bersekolah di Sekolah Dasar-Sekolah Dasar pada wilayah Surakarta, penulis mengambil sampel 120 orang responden. Dalam penelitian ini model di analisis dengan alat analisis regresi linier dengan metode OLS dengan kombinasi dummy variabel.

Dengan melihat hasil analisis regresi linier berganda dari kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*, yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pendidikan dasar di Surakarta adalah kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance* yaitu keramahan dan kemampuan yang dimiliki seluruh lini manajemen dalam melaksanakan tugasnya.

Dari hasil regresi yang dihasilkan dari regresi variabel dummy diketahui bahwa kualitas pelayanan sekolah dasar terhadap pelanggan sekolah dasar lebih tinggi sekolah dasar berstatus negeri dibandingkan dengan kualitas pelayanan sekolah berstatus swasta. Hal ini dapat dibandingkan bahwa besaran kualitas pelayanan sekolah dasar negeri yang didapat dari hasil regresi tersebut menunjukkan besaran angka sebesar 15,112 satuan dan besaran kualitas pelayanan sekolah dasar swasta dari hasil regresi didapatkan besaran sebesar 14,1 satuan. Untuk itu perlu diambil langkah-langkah nyata terutama untuk sekolah dasar swasta agar mencontoh sekolah-sekolah negeri yang dianggap mempunyai skor terbaik.

Kata Kunci: Servqual, Dimensi Kualitas, Pendidikan Dasar.

ABSTRACT

Problem of Quality represent one part of important and very require to get serious attention for head of company in running his operation strategy. In era of global *competition* will be happened the tendency process development of better prouct and services, sophisticated, with quality and cheaper in comparison with the previous product this matter because of change which so quickly in the field of technology. Operate for manufacturing business and also service firm in era of globalization claimed to become to exceed in competitiveness and also exceed in product quality, even have to place *customer satisfaction* at vanguard from vision and company mission. Problem of this research is “Whether variable of *reliability, responsiveness, assurance, tangible, and empathy* by partial and or together influence storey level of quality of service at Elementary School in town Surakarta.

Population in this research is amount of children which go to school at school Elementary at region of Surakarta, writer take sampel 120 responder people. In this research model in analysis by linear regresi with method of OLS with combination of dummy variable. Seenly result of analysis of linear regresi is the fifth of dimension of quality of service that is dimension reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles, what most dominant have an effect on to satisfaction of customer service user of elementary education in Surakarta is quality of service at dimension of Assurance that is sociability and ability owned all lini of management in executing its duty.

From result of regresi yielded from regresi of variable of dummy known that by quality of service of elementary school to customerof higher elementary school of elementary school of have status to of country compared to quality of service of school of have status to private sector. This matter can be compared to that of quality of service of elementary school of country which got from result of the regresi show of number equal to 15,112 and quality of service of elementary school of private sector from result of regresi got equal to 14,1 set of. For that require to be taken by a real stages;steps especially for elementary school of private sector in order to follow the example of public school assumed have best score.

Keyword: Servqual, Quality Dimension, Elementary Education.

Persembahan

Kupersembahkan karya ini

untuk:

Suami dan Anak-anakku tersayang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan tesis yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH DASAR DI KOTA SURAKARTA”**, dapat diselesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, semangat, saran dan pendapat berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. M. Wahyuddin, MS, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta memberikan kemudahan dalam proses menuju bimbingan.
2. Prof Dr. H. Bambang Setiaji, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus sebagai pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk-petunjuk serta kemudahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Kepala Dikpora kota Surakarta yang telah memberikan Fasilitas terselesaikannya tesis ini
4. Karyawan/Karyawati Lembaga Pendidikan Sekolah Dasar Negeri maupun Swasta di Wilayah Kota Surakarta yang telah menyediakan waktu untuk membantu dan memberikan data-data yang penulis perlukan.
5. Semua sahabat dan teman-teman yang turut memberikan saran, motivasi, dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

6. Segenap siswa-siswi Sekolah Dasar Negeri dan Swasta yang telah membantu dan memberikan data untuk penulisan tesis ini.

Semoga segala budi baik yang telah beliau berikan kepada penulis mendapat imbalan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran akan diterima dengan senang hati demi kesempurnaan penulisan tesis ini.

Akhirnya, semoga tesis ini ada manfaatnya baik pada diri sendiri maupun pihak lain yang membutuhkan

Surakarta, Juli 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Definisi Pemasaran	5
1. Orientasi Pada Konsumen.....	5
2. Penyusunan Kegiatan Pemasaran	6
3. Kepuasan Konsumen	6
B. Definisi Kualitas	7
1. <i>Transcendental Approach</i>	7
2. <i>Product Base Approach</i>	8
3. <i>User Based Approach</i>	8
4. <i>Manufacturing Based Approach</i>	8
5. <i>Value Based Approach</i>	8
C. Konsep <i>Service Quality</i>	9
1. Definisi <i>Service Quality</i>	9
2. Dimensi <i>Service Quality</i>	9
3. Pendekatan <i>Service Quality</i>	10

D.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
1.	Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
3.	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	15
4.	Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Jasa..	16
E.	Penelitian Terdahulu	17
F.	Hipotesis	17
BAB	III METODE PENELITIAN.....	19
A.	Kerangka Penelitian	19
B.	Model Penelitian	19
C.	Rencana Analisis.....	20
D.	Definisi Variabel, dan Pengukuran Variabel	26
E.	Jenis dan Sumber Data.....	28
F.	Metode Pengumpulan Data dan Uji Instrumen.....	29
G.	Populasi dan Sampel.....	31
BAB	IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
A.	Hasil Analisis Data	34
1.	Analisis Diskriptive	34
2.	Hasil Uji Instrumen dan Uji Hipotesis.....	37
3.	Uji Asumsi Klasik.....	44
B.	Pembahasan	48
BAB	V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A.	Kesimpulan	50
B.	Saran-saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lembaga	34
2. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
3. Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4. Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas.....	36
5. Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak.....	37
6. Tabel 4.6 Rangkuman Validitas Kuesioner	38
7. Tabel 4.7 Rangkuman Nilai Alpha.....	39
8. Tabel 4.8 Rangkuman Uji Normalitas	45
9. Tabel 4.9 Rangkuman Uji Multikolinieritas	46
10. Tabel 4.10 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi pimpinan perusahaan dalam menjalankan strategi operasinya. Dalam era *global competition* akan terjadi kecenderungan proses pengembangan produk/jasa yang lebih baik, canggih, berkualitas dan lebih murah jika dibandingkan dengan produk sebelumnya hal ini disebabkan oleh perubahan yang begitu cepat dalam bidang teknologi. Operasi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa dalam era globalisasi dituntut menjadi unggul dalam daya saing maupun unggul dalam kualitas produk, bahkan harus menempatkan *customer satisfaction* pada barisan depan dari visi dan misi perusahaan.

Kualitas selalu menjadi target penting dari sebuah proses produksi manufaktur maupun jasa (*tangible* atau *intangibile* produk) baik pada tatanan dalam perusahaan sendiri, antar perusahaan dalam negara tertentu, perusahaan antar benua tertentu dan akhirnya perusahaan dunia, masalah kualitas adalah menjadi syarat kelangsungan hidup perusahaan dan tiket untuk menembus perdagangan internasional di era perdagangan bebas saat ini. Penekanan kualitas yang mengarah kepada *customer satisfaction* pada bidang jasa lebih intens dilakukan oleh perusahaan, hal ini disebabkan karena sifat produk yang tidak nyata/*intangibile* sehingga setiap konsumen memiliki persepsi yang berbeda tentang kualitas dari jasa yang dihasilkan.

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan/menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan kepada pelanggannya (siswa) dalam rangka menaikkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dan transformasi sosial menuju terciptanya masyarakat yang positif serta lebih baik.

Kualitas di dalam pendidikan sama pentingnya dengan kualitas dalam bidang bisnis, (Arcaro, 1995: 15). Permasalahan kualitas dalam pendidikan mempunyai arti yang sangat penting dalam rangka memberikan kualitas belajar mengajar yang sesuai dengan kurikulum dan harapan siswa yang nantinya akan menghasilkan SDM intelektual yang berkualitas. Dari tema pokok pembangunan pendidikan yang telah dicanangkan tersebut, lembaga pendidikan juga harus mampu meningkatkan kompetensi dengan lembaga pendidikan lain untuk mempertahankan kesinambungannya dalam menyumbangkan input-input pembangunan bagi negara.

Pendidikan dasar bagi orangtua sekarang adalah suatu tahapan pendidikan yang penting, dimana nilai-nilai dasar anak mulai ditanamkan. Mereka beranggapan bahwa pendidikan dasar yang baik akan mempengaruhi perkembangan pemikiran anak selanjutnya. Dengan demikian para orang tua murid mestilah akan memasukkan ke sekolah mana yang mengutamakan mutu penyelenggaraan pendidikan yang lebih baik.

B. Permasalahan

Apakah variabel-variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* secara partial dan keseluruhan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan Sekolah Dasar di kota Surakarta?.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* secara individu/parsial dan secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pendidikan dasar di Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

- a. Memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu ekonomi khususnya teori tentang pengaruh kepuasan konsumen pada jasa pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
- b. Memberikan khasanah baru di bidang pendidikan dasar mengenai pengaruh kepuasan jasa pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pendidikan dasar.
- c. Memberikan sumbangan pemikiran kepada pengelola jasa pendidikan dasar dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pendidikan dasar.

- d. Memberikan gambaran yang jelas kepada pengelola jasa pendidikan dasar khususnya tentang pengaruh kepuasan jasa pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pendidikan dasar.
- e. Memberi masukan pada pihak pengelola pendidikan dasar untuk memperhatikan dimensi *service quality* yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* dalam memenuhi harapan para pelanggan pendidikan dasar.