

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA SMA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA GIANYAR

Oleh:

I GUSTI AGUNG EKA PERMANA DEWI

ABSTRAKSI

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Pelayanan dalam pendidikan sangat penting, karena baik buruknya pelayanan yang diterima oleh anak didiknya akan mempengaruhi persepsi atau tindakan masyarakat untuk menggunakan atau memanfaatkan jasa lembaga pendidikan itu sendiri. Tingkat kepuasan anak didik atau siswa atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan anak didik atau siswa terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan, dengan kenyataan yang diterimanya. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan anak didik atau siswa. Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA pada Bimbingan Belajar Primagama Gianyar, maka dengan sampel 67 responden, dilakukan penelitian menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner, dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif. Dari perhitungan indeks kepuasan dengan menggunakan rumus analisis skor kualitas jasa sebesar 21.996 dimana point terletak antara -160.000 sampai dengan 160.000 yang artinya siswa merasa kurang puas hal ini berarti siswa Bimbingan Belajar Primagama Gianyar, merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Dengan teknik analisis tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja atau pelaksanaan (*Importance Performance Analysis*) dari 67 responden yang diteliti, maka dapat dinyatakan bahwa faktor – faktor atau atribut – atribut yang belum dapat memuaskan siswa sehingga perlu mendapat prioritas dari perusahaan yaitu Atribut No.1 : Pelayanan dengan komputersasi yang canggih. Atribut No.3 : Bimbingan belajar Primagama mempunyai tempat parkir yang luas dan aman. Atribut No.5 : Guru Bimbingan belajar Primagama berpakaian dan berpenampilan rapi. Atribut No.7 : Mampu di dalam menentukan siswa. Atribut No. 8 : Guru Bimbingan belajar Primagama mampu menyelesaikan persoalan singkat dan simpatik. Atribut No. 9 : Bimbingan belajar Primagama mampu bersaing melalui sistem pembelajaran yang kompetitif. Atribut No. 13 : Dapat memberikan kemudahan memenuhi kebutuhan siswa. Atribut No. 15 : Guru Bimbingan belajar Primagama mampu melayani dan menyelesaikan transaksi dengan cepat. Atribut No.16 : Guru Bimbingan belajar Primagama mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan siswa. Atribut No.18 Guru Bimbingan belajar Primagama mampu mendengarkan keluhan siswa dan

menyampaikan ke manajemen. Atribut No. 25 : Komunikasi yang cepat tanggap yang harus dimiliki guru Bimbingan belajar Primagama

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan sarana mutlak yang dipergunakan untuk mewujudkan masyarakat madani yang mampu menguasai, mengembangkan, mengendalikan dan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Output pendidikan belum mampu berjalan seimbang dengan tuntutan zaman, hal ini disebabkan minimnya penguasaan terhadap disiplin ilmu yang diperoleh melalui proses pendidikan. Untuk perkembangan prestasi anak-anak yang sempurna dan serasi, mereka harus tumbuh dalam lingkungan pembekalan pendidikan yang dapat dikontrol dan memiliki kecenderungan untuk memperoleh pengetahuan yang luas. Ujian Nasional (UN) selama ini diperlakukan semacam upacara ritual tahunan tanpa memberikan pengaruh berarti terhadap upaya dan pengelola serta pelaksanaan pendidikan pada tingkat sekolah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pendidikan. Keputusan siswa dipengaruhi oleh banyak sekali faktor, diantaranya pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh bimbingan belajar tersebut. Untuk membangun yang kuat dan menjaga loyalitas siswa bimbingan belajar primagama. Kesadaran yang tinggi dapat mendorong siswa untuk tetap loyal terhadap jasa tersebut karena berkaitan dengan citra bimbingan belajar tersebut yang berdasarkan dari orang ke orang, atau berdasarkan pengalaman sendiri yang paling kuat dalam pengambilan keputusan menggunakan jasa bimbingan belajar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan adalah :

- 1) Bagaimanakah tingkat kepuasan siswa SMA terhadap kualitas pelayanan pada Bimbingan Belajar Primagama Gianyar?
- 2) Faktor – faktor yang perlu mendapat prioritas dari Bimbingan Belajar Primagama Gianyar dalam usaha memberikan kepuasan kepada siswa SMA?

1.3 TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa SMA terhadap kualitas pelayanan pada Bimbingan Belajar Primagama Gianyar
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang perlu mendapat prioritas dari Bimbingan Belajar Primagama Gianyar dalam usaha memberikan kepuasan kepada siswa SMA.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis
Dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan informasi bagi penyusunan pemasaran Bimbingan Belajar Primagama Gianyar.
2. Kegunaan Teoritis
Sebagai landasan penelitian yang akan datang, serta dapat menambah pengetahuan dan mengidentifikasi permasalahan serta dapat memberikan pemecahan masalah bagi masalah yang dihadapi.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan untuk menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk dengan uang bernilai dengan pihak lain (Kotler, 2009 : 9)

Manajemen pemasaran adalah kegiatan penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program – program yang dibuat untuk membentuk, membangun dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang (Setiadi, 2003 : 12).

2.1.2. Fungsi Pemasaran

Dalam fungsi jual beli ini termasuk pula kegiatan – kegiatan penunjang terjadinya transaksi jual beli yang berupa penentuan harga jual, pelayanan selama berlangsungnya jual beli, tawar – menawar, serta mempromosikan produknya.

2.1.3. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran adalah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomis dan sosial bagi kelangsungan bagi perusahaan.

2.1.4. Bauran Pemasaran (Marketing Mix)

Bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan dalam pasar sasaran. Ada elemen tambahan untuk bisnis jasa.

2.1.5. Perilaku atau Sikap Konsumen

Sikap (*attitude*) adalah evaluasi, perasaan emosional, dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan dan bertahan lama dari seseorang terhadap suatu obyek atau gagasan (Kotler, 2009 : 200). Perilaku konsumen (*consumer behaviour*) didefinisikan sebagaimana kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan - kegiatan tersebut (Swastha, 2003 : 10)

2.1.6 Kepuasan Konsumen

Pengertian Kepuasan Konsumen Tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas yang akan memberikan beberapa manfaat diantaranya menciptakan hubungan yang harmonis antara konsumen dengan perusahaan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) sehingga menguntungkan bagi perusahaan. Pandangan tradisional mengatakan, konsumen suatu perusahaan adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut. Dalam pandangan modern, konsep konsumen mencakup konsumen eksternal dan konsumen internal. Konsumen *eksternal* adalah setiap orang yang membeli produk dari perusahaan.

2.1.7 Jasa

Jasa merupakan suatu aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen intangible yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang – barang milik, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan (Lupiyoadi, 2001 : 2).

2.1.8 Pengertian Bimbingan Belajar

Pemerintah secara terus-menerus melaksanakan berbagai program untuk pemerataan kesempatan memperoleh layanan pendidikan dan sekaligus juga untuk peningkatan mutu pendidikan. Selain menerapkan pendekatan yang bersifat konvensional, pemerintah juga melaksanakan berbagai terobosan yang bersifat inovatif.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu yang diambil penulis sebagai bahan pembandingan yaitu :

1. Rustika Atmawati & M. Wahyuddin (2004), dalam penelitian tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menganalisis variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sejauhmana variable tersebut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall dan untuk mengetahui variable apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall. Hasil dari analisis yang dilakukan didapat bahwa variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sedangkan variable yang paling berpengaruh adalah variable empati.
2. M. Afifuddi, S.E (2009), dalam penelitian tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. (Persero) Angkasa Pura I Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang”. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. (Persero) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, rata-rata mencapai 77% dengan rincian variabel daya tanggap (85%), bentuk fisik (80%), kehandalan (80%), jaminan (78%), dan empati (73%).

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Obyek Penelitian

1) Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan pada Bimbingan Belajar Primagama Gianyar yang bertempat di Jl.Kesatrian No.1 Gianyar-Bali dengan alasan bahwa belajarnya lebih terprogram, pengajarnya lebih profesional dan lembaga bimbingan belajar yang sudah masuk kategori berhasil meluluskan siswa dengan hasil yang sangat memuaskan.

2) Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah pada Bimbingan Belajar Primagama Gianyar dalam upaya menganalisa tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan.

3.2. Jenis Data

1) Data Kualitatif

Yaitu data yang tidak dapat dihitung atau tidak berupa angka – angka seperti sejarah mengenai berdirinya perusahaan serta struktur organisasi.

2) Data Kuantitatif

Yaitu data yang dapat dihitung yang berupa angka – angka seperti jumlah siswa dan jumlah skor jawaban responden.

3.3. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini dapat digolongkan menjadi :

1) Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan, diamati dan dicatat pertama kalinya oleh peneliti langsung dan memerlukan pengolahan lebih lanjut. Dalam penelitian ini sumber data adalah hasil penyebaran kuisioner atau jawaban yang telah diberikan oleh responden.

2) Data Sekunder

Yaitu data yang telah diolah dan diperoleh dari perusahaan maupun luar perusahaan seperti literature – literature yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4. Metode Penentuan Sampel

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel adalah metode survey. Berdasarkan metode survey data dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisioner atau alat pengukur wawancara (Vredenberg, 2003).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa didik yaitu 67 orang siswa SMA. Metode penentuan sampel menggunakan metode sensus dimana seluruh populasi dijadikan sampel.

3.5. Cara Pengumpulan Data

Kita menyadari bahwa ilmu tanpa metode membawa keraguan terhadap kebenaran ilmu itu, karena metode disamping berfungsi sebagai alat pengumpul data, dapat pula digunakan untuk menguji benar tidaknya penelitian supaya memperoleh data yang *relevan* dan *valid* maka dalam penelitian ini penulis mempergunakan beberapa metode antara lain :

1) Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung ke lapangan dan mengadakan pencatatan tentang obyek yang diteliti.

2) Wawancara

Yaitu pengumpulan data yang penulis lakukan dengan cara mengadakan wawancara langsung kepada pimpinan perusahaan maupun karyawan perusahaan yang mana penulis juga dapat memberikan informasi maupun data yang diperoleh.

3) Kuisioner

Yaitu cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden (siswa) untuk diisi yang dipakai sebagai sampel.

3.6 Identifikasi Variabel

1) Variabel bebas yaitu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lainnya, dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah tingkat pelayanan yang diukur melalui kualitas jasa.

2) Variabel terikat yaitu variabel tergantung pada variabel lainnya, dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah tingkat kepuasan siswa.

1) .

3.7 Tehnik Analisis Data

Teknis analisis data yang dipergunakan untuk menganalisis data adalah:

1. Analisis Kualitatif

Yaitu analisis yang bersifat keterangan serta penjelasan tentang obyek yang dibahas dimana analisis ini dipergunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif sehingga mendapatkan kesimpulan.

2. Analisis Kuantitatif

Sumber data yang digunakan dari penelitian ini adalah penarikan data primer yang akan menggunakan kuisioner, dimana data yang diperoleh bersifat kualitatif yang sulit untuk dilakukan perhitungan. Dengan demikian diperlukan suatu cara untuk dapat mengkuantitatifkan data tersebut, yaitu dengan memberikan skor pada jawaban responden.

1. Analisis skor kualitas jasa

Dalam pengukuran kepuasan nasabah dengan menilai sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang harus disampaikan. Untuk pengukuran ini digunakan alternatif (Fandy Tjiptono, 2007 : 100) :

$$\text{Skor kualitas jasa} = \text{Skor derajat kepentingan} \times (\text{Skor kinerja} - \text{Skor harapan})$$

Dimana :

Skor derajat kepentingan = 1 (*Importance*)

Skor kinerja = P (*Perfomance*)

Skor harapan = E (*Expectation*)

2. Analisis tingkat kepentingan kualitas pelayanan (*importance performance analysis*).

Pengukuran ini dengan cara meminta responden untuk meranking beberapa elemen dari penawaran yang berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing – masing atribut. Teknik ini dikenal dengan istilah analisis tingkat kepentingan kinerja (*importance performance analysis*). Untuk derajat kepentingan diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert dalam penelitian ini menggunakan kategori dan bobot, yaitu :

- 1) Jawaban sangat penting, diberi skor 5 (lima)
- 2) Jawaban penting, diberi skor 4 (empat)
- 3) Jawaban cukup penting, diberi skor 3 (tiga)
- 4) Jawaban kurang penting, diberi skor 2 (dua)
- 5) Jawaban tidak penting, diberi skor 1 (satu)

Sedangkan untuk derajat kinerja pelayanan diukur dengan skala likert 5 point sebagai berikut :

- 1) Jawaban sangat baik, diberi skor 5 (lima)
- 2) Jawaban baik, diberi skor 4 (empat)
- 3) Jawaban cukup baik, diberi skor 3 (tiga)
- 4) Jawaban kurang baik, diberi skor 2 (dua)
- 5) Jawaban tidak baik, diberi skor 1 (satu)

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang memberikan kepuasan pada siswa, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan siswa. Dari perbandingan kedua variabel tersebut dapat diperoleh tingkat kesesuaian responden. Adapun rumus yang dipergunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 2007 : 239) :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan siswa

Sedangkan rumus untuk masing – masing faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa (Supranto, 2007 : 241) adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata – rata pelaksanaan/kinerja masing – masing indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa

Xi = Skor penilaian pelaksanaan atas kinerja masing – masing indikator.

Yi = Skor penilaian pelaksanaan atas tingkat kepentingan masing – masing indikator.

n = Jumlah responden

\bar{Y} = Rata – rata dari rata – rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa

Menghitung rata – rata dari seluruh faktor atau atribut. Rata – rata dari skor tingkatan kinerja seluruh faktor atau atribut dilambangkan dengan \bar{X} , sedangkan rata – rata skor kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa dilambangkan \bar{Y} . Seluruhnya ada k faktor atau atribut. Adapun rumus yang digunakan (Supranto, 2007 : 242) adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

Dimana :

k = Banyaknya atribut / faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa

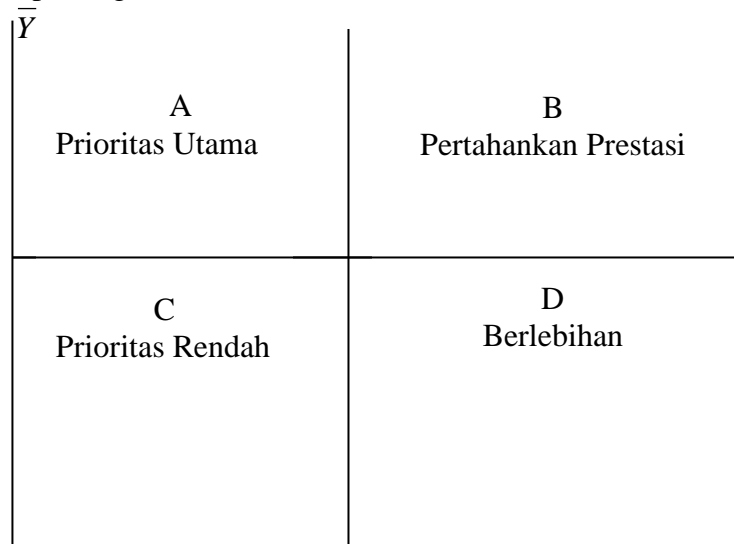
\bar{X} = Rata – rata dari rata – rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa.

\bar{Y} = Rata – rata dari rata – rata skor tingkat kinerja seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa

Unsur – unsur dalam diagram kartesius seperti pada gambar 1.1

Gambar 1.1 Diagram Kartesius

Y Kepentingan



BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

Dalam bab ini akan dianalisis mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bimbingan Belajar Primagama

Tabel 5.1 : Identitas Responden Pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Gianyar

No.	Karakteristik	Pilihan	Jumlah	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tingkat Usia	1) \leq 16 tahun	17	26%
		2) \geq 18 tahun	50	74%
2.	Jenis Kelamin	a. Laki – laki	26	38%
		b. Perempuan	41	62%

Sumber : Hasil survey data diolah

Berdasarkan Tabel 5.1 di atas karakteristik siswa Bimbingan Belajar Primagama Gianyar yang menjadi responden akan diidentifikasi berdasarkan faktor yang dianggap relevan yaitu dari segi umur, jenis kelamin. Peneliti telah menyebarkan 67 kuisioner dengan mengambil sampel sebanyak 67 orang secara *strafied proporsional random sampling*. Berdasarkan 67 responden yang diteliti dapat diketahui bahwa jumlah responden laki–laki sebanyak 26 orang, sedangkan responden perempuan sebanyak 41 orang. Dari segi umur responden yang berumur \leq 16 tahun sebanyak 17 orang dan yang berumur \geq 18 tahun sebanyak 50 orang.

Berdasarkan skor masing-masing variabel yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*) yang meliputi sub variable harapan (*expectation*) memperoleh skor 1.440, dari variabel kinerja (*performence*) memperoleh skor 1.444 dan variabel kepentingan (*importance*) memperoleh skor 1.463.
2. Keandalan (*reabylity*) yang meliputi sub variable harapan (*expectation*) memperoleh skor 1.463 dari variabel kinerja (*performence*) memperoleh skor 1.427 dan variabel kepentingan (*importance*) memperoleh skor 1.444
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi sub variable harapan (*expectation*) memperoleh skor 1.444 dari variabel kinerja

(*performance*) memperoleh skor 1.460 dan variabel kepentingan (*importance*) memperoleh skor 1.427

4. Jaminan (*assurance*) yang meliputi sub variable harapan (*expectation*) memperoleh skor 1.427 dari variabel kinerja (*performance*) memperoleh skor 1.440 dan variabel kepentingan (*importance*) memperoleh skor 1.460
5. Empati (*emphaty*) yang meliputi sub variable harapan (*expectation*) memperoleh skor 1.460 dari variabel kinerja (*performance*) memperoleh skor 1.466 dan variabel kepentingan (*importance*) memperoleh skor 1.538

4.2 Analisis Indeks Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan katagori indeks kepuasana siswa maka harus dicari kepusan maksimum dan minimum untuk menentukan katagori kepuasan siswa, yaitu : Skor indeks kepuasan maksimum adalah :

$$100 \times 20 \times 5^{\{(5 \times 20) - (1 \times 20)\}}$$

$$10.000 \times (100 - 20)$$

$$10.000 \times (80) = 800.000$$

Sekor kepuasan indeks minimum adalah :

$$100 \times 20 \times 5^{\{(1 \times 20) - (5 \times 20)\}}$$

$$10.000 \times (20 - 100)$$

$$10.000 \times (-80) = - 800.000$$

Dengan demikian rentang skor kepuasan konsumen adalah $800.000 - (-800.000) = 1.600.000$. oleh karena tingkat kepusan diklarifikasikan menjadi 5 (lima), makan interval skor untuk setiap klasifikasi adalah $1.600.000 : 5 = 320.000$.

Tabel 5.5 : Indeks kepuasan nasabah adalah

Total Skor	Klasifikasi
- 800.000 s/d - 480.000	Sangat Tidak Puas
- 480.000 s/d - 160.000	Tidak Puas
- 160.000 s/d 160.000	Kurang Puas
160.000 s/d 480.000	Puas
480.000 s/d 800.000	Sangat Puas

Berdasarkan pengukuran indeks kepuasan total menggunakan rumus skor kualitas jasa adalah (Fandy Tjiptono,2001 : 100):

Dimana :

Skor derajat kepentingan = 1 (*Importance*)

Skor Kinerja = P (*Perfomance*)

Skor Harapan = E (*Expectation*)

Skor kulalitas jasa = Skor derajat kepentingan x (Skor kinerja – Skor harapan)

Sebagaimana terlihat pada ketiga table diatas maka diperoleh hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Skor kualitas jasa} &= \sum I \times (\sum P - \sum E) \\ &= 7.332 \times (7.237 - 7.234) \\ &= 7.332 \cdot (3) \\ &= 21.996 \end{aligned}$$

Jadi indeks kepuasan siswa pada bimbingan belajar Primagama sebesar 21.996 dimana point terletak antara -160.000 sampai dengan 160.000 yang artinya kurang puas

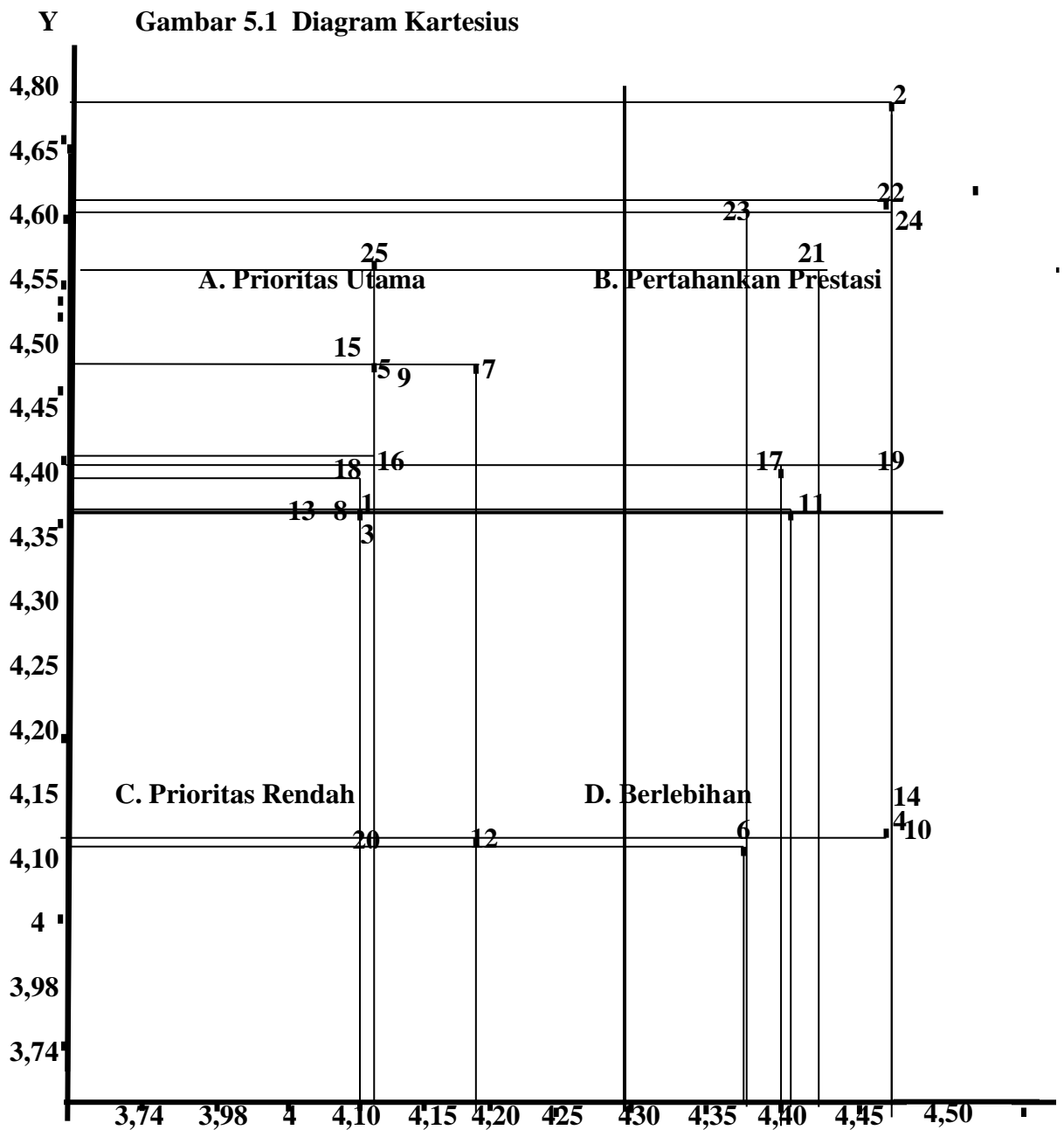
f. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja untuk seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

1. Perhitungan rata – rata dari rata – rata skor kinerja pelaksanaan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{k} \\ &= \frac{4,11 + 4,48 + 4,11 + 4,48 + 4,12 + 4,38 + 4,22 + 4,11 + 4,12 + 4,48 + 4,41 + 4,22 + 4,38 + 4,48 + 4,12 + 4,12 + 4,40 + 4,38 + 4,48 + 4,12 + 4,43 + 4,48 + 4,38 + 4,48 + 4,12}{25} \\ &= \frac{107,61}{25} \\ &= 4,30 \end{aligned}$$

2. Perhitungan rata – rata skor kepentingan pelaksanaan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}}{k} \\ &= \frac{4,38 + 4,77 + 4,38 + 4,12 + 4,48 + 4,11 + 4,48 + 4,38 + 4,48 + 4,12 + 4,38 + 4,12 + 4,11 + 4,12 + 4,48 + 4,42 + 4,40 + 4,38 + 4,48 + 4,12 + 4,56 + 4,62 + 4,60 + 4,62 + 4,55}{25} \\ &= \frac{109,66}{25} \\ &= 4,38 \end{aligned}$$



Berdasarkan gambar diagram kartesius di atas letak dari faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa Bimbingan belajar Primagama terbagi menjadi 4 (empat) bagian.

Ada pun interaksi diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Kuadran A

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa namun tingkat

pelaksanaanya belum memuaskan. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a) Atribut No.1 : Pelayanan dengan komputersasi yang canggih
- b) Atribut No.3 : Bimbingan belajar Primagama mempunyai tempat parkir yang luas dan aman
- c) Atribut No.5 : Guru Bimbingan belajar Primagama berpakaian dan berpenampilan rapi
- d) Atribut No.7 : Mampu di dalam menentukan siswa
- e) Atribut No. 8 : Guru Bimbingan belajar Primagama mampu menyelesaikan persoalan singkat dan simpatik
- f) Atribut No. 9 : Bimbingan belajar Primagama mampu bersaing melalui sistem pembelajaran yang kompetitif
- g) Atribut No. 13 : Dapat memberikan kemudahan memenuhi kebutuhan siswa
- h) Atribut No. 15 : Guru Bimbingan belajar Primagama mampu melayani dan menyelesaikan transaksi dengan cepat
- i) Atribut No.16 : Guru Bimbingan belajar Primagama mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan siswa.
- j) Atribut No.18 Guru Guru Bimbingan belajar Primagama mampu mendengarkan keluhan siswa dan menyampaikan ke manajemen
- k) Atribut No. 25 : Komunikasi yang cepat tanggap yang harus dimiliki guru Bimbingan belajar Primagama

2. Kuadran B

Untuk atribut yang berada dalam kuadran ini menunjukan bahwa jasa yang di berikan oleh Bimbingan belajar Primagama telah berhasil di laksanakan, untuk itu perlu dipertahankan. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a. Atribut No. 2 : Ruang tunggu terjaga kebersihan dan kenyamanannya
- b. Atribut No. 11 : Guru Bimbingan belajar Primagama mampu dan bersedia membantu siswa
- c. Atribut No. 17 : Guru Bimbingan belajar Primagama mempunyai tanggung jawab terhadap permasalahan yang terjadi dalam proses belajar
- d. Atribut No. 19 : Guru Bimbingan belajar Primagama mampu melayani siswa dengan sikap ramah dan sopan
- e. Atribut No. 21 : Semua siswa harus diberikan perhatian individu.
- f. Atribut No. 22 : Dapat memberikan kemudahan pelaporan pengaduan.
- g. Atribut No. 23 : Guru harus memahami kebutuhan siswa
- h. Atribut No. 24 : Guru harus mengenali setiap siswa.

3. Kuadran C

Menunjukan atribut-atribut yang kurang penting dalam pelaksanaanya. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a. Atribut No. 12 : Guru Bimbingan belajar Primagama memberikan sesuai dengan yang dijanjikan
 - b. Atribut No. 20 : Guru Guru Bimbingan belajar Primagama mampi dipercaya
4. Kuadran D
- Atribut yang berada dalam ini menunjukkan bahwa siswa menganggap pelaksanaannya berlebihan. Atribut ini kurang terlalu penting siswa akan tetapi pelaksanaannya sudah dapat memuaskan siswa. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :
- a. Atribut No. 4 : Gedung Bimbingan belajar Primagama mempunyai penampilan menarik dan mencerminkan bimbingan belajar
 - b. Atribut No. 6 : Mampu melayani sesuai waktu yang ditentukan
 - c. Atribut No. 10 : Guru Bimbingan belajar Primagama mampu bersikap simpatik dan tidak melakukan kesalahan dalam proses belajar
 - d. Atribut No. 14 : Dapat memberikan kemudahan dalam pendaftaran

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas mengenai tingkat kepuasan siswa) terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Bimbingan belajar Primagama maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan indek kepuasan dengan menggunakan rumus analisa skor kualitas jasa pada Bimbingan belajar Primagama memperoleh skor sebesar 21.996 dimana point terletak antara - 160.000 s/d 160.000 hal ini berarti siswa merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan
2. Berdasarkan teknik analisis tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja atau pelaksanaan (*Importance Performance Analysis*) dari 67 responden yang diteliti, maka dapat dinyatakan bahwa faktor – faktor atau atribut – atribut yang belum dapat memberikan kepuasan siswa sehingga perlu mendapat prioritas dari lembaga bimbingan belajar Primagama adalah Atribut No.1 : Pelayanan dengan komputerasi yang canggih. Atribut No.3 : Bimbingan belajar Primagama mempunyai tempat parkir yang luas dan aman. Atribut No.5 : Guru Bimbingan belajar Primagama berpakaian dan berpenampilan rapi. Atribut No.7 : Mampu di dalam menentukan siswa. Atribut No. 8 : Guru Bimbingan belajar Primagama mampu menyelesaikan persoalan singkat dan simpati. Atribut No. 9 : Bimbingan belajar Primagama mampu bersaing malalui sistem

pembelajaran yang kompetitif. Atribut No. 13 : Dapat memberikan kemudahan memenuhi kebutuhan siswa. Atribut No. 15 : Guru Bimbingan belajar Primagama mampu melayani dan menyelesaikan transaksi dengan cepat. Atribut No.16 : Guru Bimbingan belajar Primagama mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan siswa. Atribut No.18 Guru Guru Bimbingan belajar Primagama mampu mendengarkan keluhan siswa dan menyampaikan ke manajemen. Atribut No. 25 : Komunikasi yang cepat tanggap yang harus dimiliki guru Bimbingan belajar Primagama

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan bagi Bimbingan belajar Primagama untuk dapat :

1. Kepada guru bimbingan belajar Primagama diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada guru pengajar untuk menempuh pendidikan yang lebih tinggi, pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan kegiatan belajar. khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kualitas bimbingan belajar Primagama secara menyeluruh. Kepada guru bimbingan belajar Primagama terkait hendaknya memberikan pembinaan secara intensif, periodik dan kontinyu sehingga bimbingan belajar Primagama, semakin dicintai oleh masyarakat.
2. Meningkatkan kinerja terutama pelaksanaannya yang belum dapat memuaskan siswa, seperti pelayanan dengan komputerisasi yang

canggih. Bimbingan belajar Primagama mempunyai tempat parkir yang luas dan aman. Guru Bimbingan belajar Primagama berpakaian dan berpenampilan rapi. Mampu di dalam menentukan siswa. Guru Bimbingan belajar Primagama mampu menyelesaikan persoalan singkat dan simpatik. Bimbingan belajar Primagama mampu bersaing melalui sistem pembelajaran yang kompetitif. Dapat memberikan kemudahan memenuhi kebutuhan siswa. Guru Bimbingan belajar Primagama mampu melayani dan menyelesaikan transaksi dengan cepat. Guru Bimbingan belajar Primagama mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan siswa..Guru Bimbingan belajar Primagama mampu mendengarkan keluhan siswa dan menyampaikan ke manajemen. Komunikasi yang cepat tanggap yang harus dimiliki guru Bimbingan belajar Primagama

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. UUD 1945 pasal 31 dan UU No. 2 tahun 1989 tentang *sistem pendidikan nasional*
- Febrian Sasono, 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pelangi Malang*. Perpustakaan Universitas Sumatera Utara
- Fia Transtrianingzah, 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo* Perpustakaan Universitas Sumatera Utara
- Kotler Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran jilid 1*, Indonesia PT Macanan Jaya Cemerlang
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Pelhan, Alfred M 2007, “*Mediating Influences On The Relationship Battween Market Orentation and Probility Is Small Industrian Firms*”, *Jurnal Of Marketing*.
- M. Afifuddi, 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. (Persero) Angkasa Pura I Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*. Perpustakaan Universitas Sumatera Utara
- Marsudi, dkk. 2004. *Layanan bimbingan konseling di sekolah*. Surakarta: Muhammadiyah Unniversity Pers
- Prayitno. 2004. *Dasar-dasar bimbingan dan konseling*. Jakarta: Rineka cipta
- Rustika Atmawati & M. Wahyuddin (2004), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall*. Perpustakaan Universitas Sumatera Utara
- Setiadi , Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Prenada Media
- Supranto, 2007. *Metodologi Penelitian.*, Jakarta, PPM.
- Swastha DH, Irawan, 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta
- Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

Zurni Zahara Samosir, 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Perpustakaan Universitas Sumatera Utara