

**TINGKAT KEPUASAN SISWA-SISWI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA PADA LEMBAGA
PENDIDIKAN KETRAMPILAN KOMPUTER DAN
ADMINISTRASI ELITE (LPK ELITE)
DI SUKOHARJO**

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian
Syarat Meperoleh Derajat
Sarjana Ahli Madya**

**Tugas Akhir
Program Studi D3 Manajemen Pemasaran**



Diajukan Oleh :

Supatmi

F. 3202096

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2005**

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN SISWA-SISWI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PADA LEMBAGA PENDIDIKAN KETRAMPILAN KOMPUTER DAN ADMINISTRASI ELITE (LPK ELITE) DI SUKOHARJO

SUPATMI
F.3202096

Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan terhadap pengguna jasa LPK ELITE yaitu semua siswa-siswi LPK ELITE. Adapun judul penelitian ini adalah “Tingkat Kepuasan Siswa-siswi Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada LPK ELITE (Lembaga Pendidikan Ketrampilan Komputer dan Adminstrasi) di Sukoharjo.” Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan siswa-siswi terhadap kualitas pelayanan jasa LPK ELITE di Sukoharjo.

Taknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode wawancara dan daftar pertanyaan (kuesioner), yang diselenggarakan di Lpk Elite mulai tanggal 2 mei sampai dengan 31 mei 2005. Obyek penelitian adalah semua siswa-siswi Lpk Elite yaitu sebanyak 60 responden.

Variabel penelitian yang digunakan adalah tangible (bukti langsung) Reliability (keandalan). Responsiveness (daya tanggap). Assurance (jaminan). Emphaty (empati). Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa Lpk Elite yang diberikan kepada siswa-siswi, penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif yaitu analisis yang mencakup karakteristik siswa-siswi Lpk Elite meliputi: jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir. Metode lain yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu metode Importance performance analysis dengan membandingkan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan yang berpengaruh terhadap harapan dan kepuasan siswa-siswi.

Berdasarkan hasil analisis dimensi kualitas jasa melalui perhitungan importance performance analysis, dari hasil perbandingan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi kualitas jasa menunjukkan tingkat kesesuaian cukup besar ini berarti kualitas pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan, dan siswa-siswi puas. Sedangkan posisi atribut dalam dimensi kualitas pelayanan dapat diketahui dengan menggunakan diagram cartesius. Dari hasil analisis diagram cartesius, atribut yang menjadi prioritas utama untuk lebih ditingkatkan kualitas jasa karena dinilai sangat penting oleh siswa-siswi (kuadran A) antara lain: pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, kecepatan dalam memberikan pelayanan, pengetahuan dan kecakapan dalam menjawab pertanyaan dari siswa-siswi. Atribut yang perlu dipertahankan dalam pelaksanaannya karena telah sesuai dengan harapan siswa-siswi (Kuadran B) antara lain: kelengkapan sarana komunikasi untuk mudah dihubungi, prosedur pelayanan administratif yang tidak berbelit-belit, kemampuan instruktur dan karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, keamanan lingkungan Elite untuk proses belajar. Atribut yang dinilai kurang penting bagi siswa-siswi akan tetapi dilakukan dengan cukup baik oleh perusahaan (Kuadran C) antara lain: penampilan instruktur dan karyawan, ketepatan waktu dimulainya proses belajar, keramahan instruktur dan karyawan dalam memberikan pelayanan, sikap karyawan dan instruktur yang sabar dan simpatik, perhatian individu instruktur

dan karyawan terhadap siswa-siswi. Atribut yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan (Kuadran D) antara lain: kenyamanan dan kebersihan Lpk Elite, kesopanan instruktur dan karyawan dalam memberikan pelayanan, pelayanan instruktur dan karyawan tanpa memandang latar belakang siswa-siswi.

Dari kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran kepada Lpk Elite hendaknya dalam memberikan informasi kepada siswa-siswi supaya lebih jelas yaitu selain pemberian informasi secara lisan pemberian informasi juga dilakukan secara tertulis, hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan, hendaknya staf diberikan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang berkaitan dengan program komputer.

Halaman Persetujuan

Tugas Akhir ini telah disetujui dan diterima oleh pembimbing Tugas Akhir Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta,  Juli 2005
Drs Heru Purnomo, MM,
Nip.131638770

MOTTO

“Ilmu adalah senjata, sabar adalah pakaian, yakin adalah kekuatan, kejujuran adalah kenangan, taat adalah cinta, sholat adalah kebahagiaan”.

(Suri tauladan Rasulullah SAW)

“Seandainya keabadian itu mungkin tentu aku akan memilih keabadian. Namun ternyata tak ada yang abadi di dunia ini”.

(DR. Aith Bin Abdullah Al Qarni)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan:

- 🏠 Bapak ibu tercinta, semoga kalian selalu dalam lindungan-Nya.
- 🏠 Kakak-kakaku dan adikku tersayang
- 🏠 Orang-orang yang mencintaiku
- 🏠 Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan tiada kata yang pantas untuk penulis sampaikan pada kesempatan ini kecuali mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul: “TINGKAT KEPUASAN SISWA-SISWI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PADA LEMBAGA PENDIDIKAN KETRAMPILAN KOMPUTER DAN ADMINISTRASI (LPK ELITE) DI SUKOHARJO”.

Tugas Akhir ini disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Diploma 3 jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret. Dalam penyusunan ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, karena bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dra. Salamah Wahyuni, SU selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Drs. Djoko Purwanto, MBA selaku ketua Jurusan Program D3 Manajemen Pemasaran
3. Drs. Heru Purnomo, MM selaku dosen pembimbing yang ditengah-tengah kesibukannya telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini
4. Drs. Joko Timbul Wiyono selaku pimpinan LPK Elite Sukoharjo yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.

5. Bapak dan Ibuku tercinta, yang disetiap hembusan nafasnya selalu teriring doa untuk semua buah hatinya.
6. Teman-teman kelas MP.B 2002 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk kebersamaan dan hari-hari indahnya.
7. Mbak Nur Hasanah Latif selaku sekretaris Lpk Elite yang telah memberikan bantuan dan informasi selama penulis melakukan penelitian.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu mohon kiranya pembaca untuk memberikan saran dan kritik yang konstruktif demi perbaikan dan kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Mudah-mudahan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surakarta, juli 2005

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metodologi Penelitian	4
BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
B. Kerangka Pemikiran	16
BAB 111 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	18
B. Analisis Data dan Pembahasan	27
BAB 1V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	46

B. Saran	48
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	29
Tabel 3.4	Perhitungan Analisis Tingkat Kinerja LPK ELITE	30
	Sukoharjo Dibanding Dengan Tingkat Kepentingan Menurut Perspektif Responden Dimensi Bukti Langsung	
Tabel 3.5	Perhitungan Analisis Tingkat Kinerja LPK ELITE	31
	Sukoharjo Dibanding Dengan Tingkat Kepentingan Menurut Perspektif Responden Dimensi Keandalan	
Tabel 3.6	Perhitungan Analisis Tingkat Kinerja LPK ELITE	32
	Sukoharjo Dibanding Dengan Tingkat Kepentingan Menurut Perspektif Responden Dimensi Daya Tanggap	
Tabel 3.7	Perhitungan Analisis Tingkat Kinerja LPK ELITE	33
	Sukoharjo Dibanding Dengan Tingkat Kepentingan Menurut Perspektif Responden Dimensi Jaminan	
Tabel 3.8	Perhitungan Analisis Tingkat Kinerja LPK ELITE	34
	Sukoharjo Dibanding Dengan Tingkat Kepentingan Menurut Perspektif Responden Dimensi Empat	
Tabel 3.9	Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Pelaksanaan	36
	dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Siswa-siswi LPK ELITE Dimensi Bukti Langsung	
Tabel 3.10	Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Pelaksanaan	37
	dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Siswa-siswi LPK ELITE Dimensi Keandalan	
Tabel 3.11	Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Pelaksanaan	38
	dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Siswa-siswi LPK ELITE Dimensi Daya Tanggap	

Tabel 3.12	Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Pelaksanaan	39
	dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Siswa-siswi LPK ELITE Dimensi Jaminan	
Tabel 3.13	Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Pelaksanaan	40
	dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Siswa-siswi LPK ELITE Dimensi Empati	

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Kerangka pemikiran	16
Gambar 3.1	Struktur organisasi	21
Gambar 3.2	Diagram cartesius dari faktor-faktor	41
	yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi Lpk Elite	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Surat Pernyataan

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian dari LPK ELITE

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada masa sekarang ini dunia lembaga pendidikan informal atau dunia lembaga pendidikan luar sekolah semakin marak dan juga semakin berkembang sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kehadiran lembaga pendidikan informal tersebut secara tidak langsung membentuk serta menciptakan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas untuk tujuan pembangunan nasional bangsa kita. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas maka bangsa kita tidak akan kalah dengan sumber daya manusia negara asing.

Lembaga pendidikan informal merupakan salah satu perusahaan yang menghasilkan jasa yang selalu dibutuhkan oleh setiap manusia. Jasa akan menjadi bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan harus mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh konsumen.

Kotler (1993:96) mendefinisikan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Definisi kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya. Seperti definisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2002:42).

Kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Parasuraman (dalam Tjiptono, 1996:70) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati. Mengingat arti pentingnya

kepuasan pelanggan dalam menghadapi persaingan LPK ELITE sebagai salah pendidikan informal yang bergerak dibidang jasa berusaha untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada siswa – siswi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka penulis mengambil judul: **"TINGKAT KEPUASAN SISWA SISWI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PADA LEMBAGA PENDIDIKAN KETRAMPILAN KOMPUTER DAN ADMINISTRASI ELITE (LPK ELITE) DI SUKOHARJO"**

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: "Sejauh mana tingkat kepuasan siswa siswi terhadap kualitas pelayanan jasa pada Lembaga Pendidikan Ketrampilan Komputer dan administrasi Elite (LPK ELITE) di Sukoharjo?"

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan siswa siswi terhadap kualitas pelayanan jasa pada Lembaga Pendidikan Ketrampilan Komputer dan Administrasi (LPK ELITE) di Sukoharjo.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian tersebut adalah:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengalaman penulis jika terjun diperusahaan dan memperluas cakrawala berfikir yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan atau konsumen.

2. Bagi LPK ELITE

Sebagai pertimbangan bagi manajemen LPK ELITE dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan keputusan mengenai peningkatan kualitas jasa yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh siswa siswi sehingga dapat memberikan kepuasan yang optimal.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai acuan peneliti lain untuk menjadi referensi atau perbandingan pada masalah yang sama.

E . METODE PENELITIAN

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini diadakan pada lembaga pendidikan ketrampilan komputer dan administrasi (LPK ELITE) yang bertempat di Jl. Kenanga No. 1 Sukoharjo.

2. Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti adalah kualitas jasa dan kepuasan siswa-siswi pada LPK ELITE. Kualitas menggunakan lima kriteria dimensi kualitas jasa :

bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.. Untuk mengetahui kepuasan siswa-siwi dapat dilihat dari tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang berupa data mengenai identitas responden, data mengenai tanggapan siswa-siswi terhadap pelayanan Lpk Elite.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen yang tersedia di Lpk Elite dan data yang diperoleh dari data yang diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Penulis membaca literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dibahas.

b. Kuesioner

Teknik pengambilan data yang disebarkan kepada responden dengan menyusun daftar pertanyaan. Alternatif jawaban disusun dengan menggunakan skala 5 tingkat (skala likert) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

a. Jawaban sanngat penting diberi bobot 5

- b. Jawaban penting diberi bobot 4
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Untuk kinerja atau penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti responden sangat puas
 - b. Jawaban baik diberi bobot 4, berarti responden puas
 - c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti responden cukup puas
 - d. Jawaban kurang baik diberi bobot 2, berarti responden kurang puas
 - e. Jawaban tidak baik diberi bobot 1, berarti responden tidak puas
- c. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak terkait untuk menggali informasi yang relevan.

- d. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah seluruh siswa-siswi LPK ELITE sebanyak 60 siswa.

5. Teknik Analisa Data

- a. Analisis Data Deskriptif

Analisis yang digunakan yaitu analisis data deskriptif yang mencakup karakteristik siswa-siswi, meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir. Data-data tersebut akan ditampilkan dalam bentuk tabel.

b. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa-siswi.

Untuk dapat mengukur sejauh mana tingkat kepuasan siswa-siswi terhadap kinerja Lpk Elite, maka digunakan Importance-Performance Analysis atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/ Kepuasan Pelanggan (John A. Martila and John C. James dalam J. Supranto 2001:239).

Untuk dapat mengetahui kepuasan siswi-siswi akan terlebih dahulu dilakukan perhitungan skor tingkat kepentingan dan kinerja.

Perhitungan Skor Tingkat Kepentingan :

$$\text{Skor} = (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1)$$

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh Lpk Elite. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi.

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$\text{Tki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor Tingkat penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan siswa-siswi

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

Dalam penyederhanaan rumus maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi dengan :

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

Di mana :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah Responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan siswa-siswi seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada K faktor dimana K = 15

Rumus Selanjutnya :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana K = Banyaknya atribut/ fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa-siswi (K =15)

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian

\bar{Y}	Kepentingan	
	Prioritas utama A	Pertahankan prestasi B
\bar{Y}	C Prioritas rendah	D Berlebihan
	\bar{X}	\bar{X} pelaksanaan (kinerja/kepuasan)

Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan siswa-siswi, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan, sehingga mengecewakan siswa-siswi/ tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan wajib mempertahankannya. Prioritas ini dianggap penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi siswa-siswi, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

- D. Menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi siswa-siswi kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. Jasa

a. Pengertian Jasa

Menurut Kotler dalam Tjiptono (1995:107)

Jasa adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi juga bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Stanton (1993:220)

Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (tangible), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin pula tidak diperlukan penggunaan benda nyata (tangible). Akan tetapi, sekalipun penggunaan benda itu perlu, namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut (pemilikan permanent)

b. Karakteristik Jasa

Menurut Tjiptono (1996:15 - 18) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Jasa. Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang, yaitu:

1. *Intangibility*

Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengarkan sebelum membeli.

Konsep *intangible* pada jasa memiliki dua pengertian (menurut Berry dalam Tjiptono 1996:15 - 16)

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat diraba.
- b. Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

2. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

3. *Variability*

Jasa sangat bersifat variabel artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

2. Kualitas Jasa

a. Pengertian kualitas

Menurut *American Society for Quality Control* (dalam lupiyoadi, 2001 : 144)

Kualitas adalah Keseluruhan ciri – ciri dan karakteristik – karakteristik dari suatu produk jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Menurut Goets dan Davis dalam Tjiptono (1996:51)

Bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk/ kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai penampilan pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh (Supranto.2001:228)

c. Definisi Kualitas Jasa

Kualitas Jasa menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi,2001:148)

Kualitas jasa didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono 1996:59)

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

d. Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi jasa menurut Parasuraman (dalam Tjiptono 1995:29) adalah sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu ragan.

5. Empati (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

3. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian kepuasan

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001:233)

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Menurut Engel, et al (dalam Tjiptono, 1996:146)

Mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

b. Konsep Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah menggunakan produk yang dibeli

c. Metode Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan

Kotler dalam Tjiptono (1996:148 – 150)) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan antara lain: kotak saran, kartu komentar dan lain-lain

2. Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bagi perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya

3. Ghost shopping

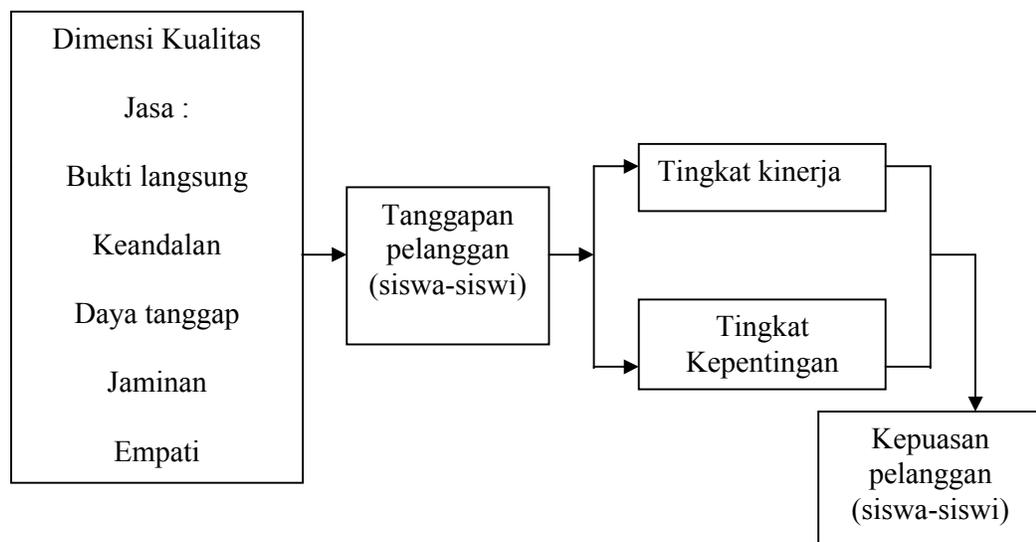
Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli

potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4. Lost Customer analysis

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti atau yang telah beralih ke perusahaan lain, yaitu untuk mengetahui informasi apa yang menjadi penyebab terjadi hal tersebut

B. KERANGKA PEMIKIRAN



Didalam memberikan pelayanan jasa yang baik pada pelanggan (siswa siswi) terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa yaitu: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi kualitas jasa tersebut

akan mendapat tanggapan dari pelanggan atau siswa-siswi yang dicerminkan pada tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan. Kepuasan pelanggan atau siswa-siswi bisa diperoleh jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diinginkan atau sesuai dengan harapan.

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum, LPK ELITE

1. Sejarah Berdiri dan Perkembangan LPK ELITE

Berdirinya LPK ELITE tidak terlepas dari kenyataan di lapangan dimana para lulusan pendidikan formal belum siap terjun ke bidang kerja karena minimnya ketrampilan, dan pendidikan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasar sehingga banyak tenaga kerja yang menganggur walaupun sebenarnya lapangan pekerjaan tersedia. Hal ini memberikan dorongan bagi Drs. Joko Timbul Wiyono untuk ikut berpartisipasi di bidang pendidikan ketrampilan dengan mendirikan LPK ELITE yang berdiri pada tanggal 5 Oktober 1987 dengan SK Depdikbud Propinsi Jawa Tengah No. 1295/1.3.K.i/L. 88 yang berkantor di Jl. Slamet Riyadi 45 (Utara MAsjid Baiturrahman) Sukoharjo dengan nomor telepon (0271) 593630. Dengan berdirinya pendidikan informal semacam LPK ELITE ini diharapkan mampu mendekatkan lulusan pendidikan formal dengan dunia kerja terutama ke sektor usaha dan industri.

Pada tahun 2001 LPK ELITE pindah kantor ke Jl. Kenangan No. 1 dengan nomor telepon (0271) 592952, 593630 Sukoharjo. LPK ELITE merupakan salah satu LPK di Wilayah Surakarta yang telah dipercaya masyarakat dalam penyediaan skill yang professional dan siap terjun di bursa kerja local maupun nasional. Kepercayaan ini tidak datang begitu

saja. Usaha kerjas Drs. Joko Timbul Wiyono selaku pendiri LPK, sejak 26 tahun yang lalu perlu mendapatkan acungan jempol. Berkat keuletanya sampai kini LPK ELITE yang ditanganinya tidak hanya berada di Sukoharjo melainkan juga berada di Wonogiri dan Karanganyar.

Untuk menjaga kualitas LPK ELITE Drs. Joko Timbul Wiyono sebagai pimpinan LPK ELITE mempunyai trik-trik tertentu :

- a. Mengadakan pelatihan sesuai dengan kemampuan peserta kursus itu sendiri.
- b. Kesiap siagaan dalam memberikan program-program yang sedang dibutuhkan pasar yakni industri maupun perusahaan.
- c. Tetap mengekspresikan potensi lokal karyawannya nasional dan wacana global.

Sukses LPK ELITE memang tidak lepas dari semboyan yang dianut Drs. Joko Timbul Wiyono sebagai pimpinan ELITE “saya tau apa yang kau mau dan mereka puas saya pun puas”. Begitulah semboyan yang telah dianut oleh LPK ELITE yang memberikan kepuasan bagi siswa-siswi atau peserta didiknya. Drs. Joko Timbul Wiyono memang tidak pernah setengah-setengah dalam menangani LPK ELITE. Terbukti selama kiprahnya LPK ELITE berhasil mendapatkan penghargaan dua kali yaitu : pada tahun 1997 LPK ELITE ditetapkan sebagai lembaga teladan pertama tingkat Propinsi Jawa Tengah. Bahkan pada tahun yang sama juga memperoleh predikat sebagai lembaga teladan IV tingkat nasional.

2. Kedudukan, VISI dan Misi LPK ELITE

a. Kedudukan LPK ELITE

Kedudukan LPK ELITE merupakan kantor pusat yang berkantor di Jl. Kenangan No. 1 Sukoharjo

b. Visi LPK ELITE

yaitu sesuai dengan visi pembangunan pendidikan yakni terwujudnya manusia Indonesia yang cerdas, produktif dan berakhlaq mulia.

c. Misi LPK ELITE

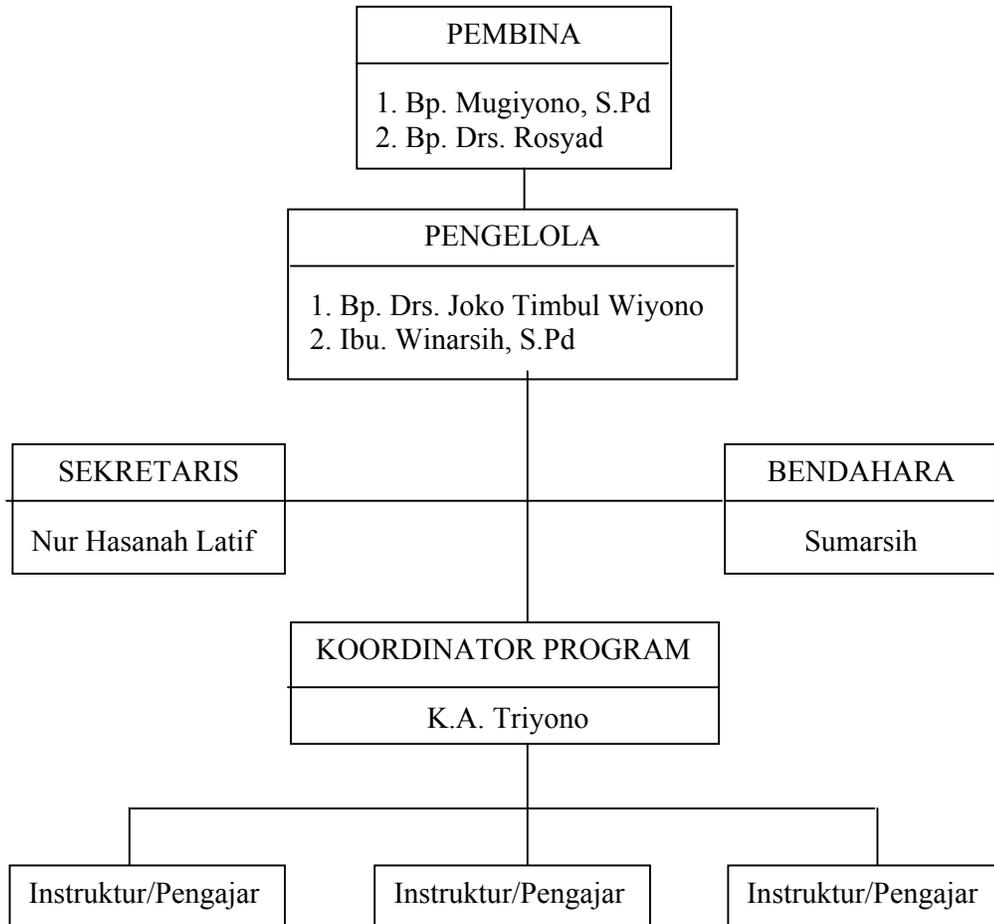
Adapun misi-misi LPK ELITE yaitu:

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia.
2. Mengentaskan kemiskinan dengan bekal yang ada.
3. Untuk mengatasi pengangguran.

3. Struktur Organisasi LPK ELITE

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu kerangka yang mencerminkan tugas dan tanggung jawab dalam menciptakan sebuah Network atau jaringan yang kompak dan dapat bekerja dengan semangat yang tinggi agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai .

Bagan Struktur Organisasi adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1

Struktur Organisasi LPK ELITE

Adapun tugas dan kewajiban dari masing-masing bagian tersebut adalah sebagai berikut :

a. Pembina

Lembaga atau perorangan yang berkewajiban mengarahkan dan mengawasi jalannya LPK ELITE diminta atau tidak diminta.

b. Pengelola

Mengelola dan bertanggung jawab atas jalannya program LPK ELITE sesuai rencana dan aturan yang berlaku. Pengelola satu juga sekaligus menjabat sebagai pimpinan dan sekaligus pemilik LPK ELITE.

c. Sekretaris

Pembantu pengelola yang bertanggung jawab atas pelaksanaan prosedur dan tata laksana rumah tangga LPK ELITE.

d. Bendahara

Pembantu pengelola yang berkewajiban melaksanakan pengelolaan uang sesuai dengan mekanisme yang benar secara transparan.

e. Koordinator Program

Personalia yang bertanggung jawab atas jalannya program komputer di LPK ELITE.

f. Instruktur atau tutor

Staf yang bertugas memberikan pengajaran baik praktek maupun teori terhadap siswa-siswi atau warga belajar komputer di LPK ELITE.

4. Sarana dan Prasarana Belajar

a. Status Gedung LPK ELITE

Gedung yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan belajar telah menjadi milik sendiri yang berlokasi di Jl. Kenanga No.1 Sukoharjo.

b. Ruang teori

Banyaknya ruang teori yang digunakan dalam kegiatan belajar mengajar terdapat 4 local ruangan belajar di LPK ELITE selalu dijaga

kebersihannya sehingga akan menimbulkan kenyamanan belajar bagi siswa-siswi atau warga belajar. Ruang teori cukup memadai dengan tempat duduk fiber glass plastik dilengkapi dengan White Board.

c. Ruang Praktek

LPK ELITE memiliki 2 local ruang praktek, kapasitas ruang praktek untuk 11 orang atau siswa. Ruang praktek cukup memadai dengan tempat duduk fiber glass plastik, dekorasi ruangan dibuat dengan serasi, penerangan ruangan juga sudah memadai. Untuk ukuran ruang lab.1 adalah 6 x 5 M dan untuk ukuran ruang lab.2 adalah 6 x 5 M.

d. Fasilitas Praktek

- 1) Peralatan praktek cukup memadai.
- 2) Penggunaan peralatan praktek sesuai dengan kebutuhan siswa.
- 3) Peralatan praktek lengkap, adapun jumlah peralatan sebagai berikut:

a) Komputer	22 unit
b) Printer	2 unit
c) Kursi	22 unit
d) Meja komputer	22 unit
e) Mouse	22 unit

5. Fasilitas Komunikasi dan Transportasi

Untuk memperlancar semua aktivitas di LPK ELITE menyediakan berbagai fasilitas komunikasi yaitu :

- 1) Telepon

- 2) Sepeda motor
 - 3) Mobil
 - 4) Papan pengumuman
 - 5) Surat kabar
 - 6) Interkom
 - 7) Fax
6. Fasilitas Penunjang
- a) Wc dan kamar mandi sudah cukup memadai
 - b) Mushola
 - c) Ruang tunggu
 - d) Halaman parkir
 - e) PPPK
 - f) Sound system
7. Ruang Pimpinan dan Ruang Staff
- a) Ruang pimpinan 1 lokal
 - b) Ruang instruktur atau tutor 2 lokal
 - c) Ruang administrasi 2 lokal
 - d) Ruang tamu 2 lokal
 - e) Ruang informasi 1 lokal
8. Sasaran program komputer
- a) Warga berstatus pelajar
 - b) Mahasiswa
 - c) Guru

d) Karyawan dan masyarakat umum

9. Mitra kerja

LPK ELITE telah kerjasama dengan berbagai instansi perusahaan dan pengusaha sukses. Diantaranya :

- a) PT. Sukamulia Mandiri Agung
- b) SRITEX
- c) Sukoharjo TEX
- d) PT. Jerami Indah

10. Frekuensi belajar bagi siswa-siswi

LPK ELITE menerapkan frekuensi belajar seminggu 3 x @ 2 jam.

11. Sumber Dana

Untuk menunjang kelancaran suatu kesiatan perusahaan, maka sumber dana sangatlah penting, karena dana sangat diperlukan untuk membiayai pendidikan dan belajar para siswa-siswi. Sumber dana LPK ELITE ini terdiri dari swadaya atau pembiayaan sendiri, dan DBO atau Bantuan Operasional, sumber dana ini didapatkan melalui bantuan dari pemerintah atau instansi-instansi tertentu.

12. Sarana Administrasi

- a. Administrasi siswa-siswi
 - 1) Tersedia tempat khusus untuk melayani siswa-siswi.
 - 2) Buku Induk.

Buku induk ini berisi nomor induk, data pribadi, masa pendidikan, nomor ijazah ujian nasional dan phas photo dari siswa-siswi.

3) Buku Kumpulan Nilai

Setiap akhir pendidikan semua siswa-siswi ujian akhir prasram nilainya dicatat dalam Buku Kumpulan Nilai.

4) Jadwal Pelajaran

Jadwal masuk diatur 3 x seminggu, setiap pertemuan 90 menit.

5) Absen siswa-siswi

Setiap instruktur/tutor diberi daftar presensi siswa-siswi yang diampunya untuk diabsen setiap masuk kelas.

b. Administrasi Instruktur atau tutor

1) Ada ruang khusus bagi instruktur atau tutor.

2) Kurikulum

Kurikulum yang dipakai adalah Petunjuk Teknik (Juknis) yang dibukukan dari Depdiknas, dengan pengembangan sesuai dengan kebutuhan siswa-siswi dan cirri khas dari LPK ELITE.

3) Absen Instruktur atau tutor

Setiap instruktur atau tutor hadir harus mengisi daftar hadir yang disediakan.

4) Kumpulan Tugas/ Test/ Ujian

Kumpulan tugas/test/ujian dari siswa-siswi yang diampunya dikelompokkan menjadi 2 yaitu :

- a. Tugas/ test akhir pokok bahasan.
- b. Ujian akhir program
Untuk ujian akhir diadakan setelah selesai program sedangkan ujian nasional diadakan 4 bulan sekali.
- 5) Program pengajaran
Program pengajaran disusun oleh setiap instruktur atau tutor dalam bentuk satuan belajar.
- c. Administrasi keuangan
 - 1) Buku kas umum
 - 2) Buku kas pembantu
- d. Adminitrasi laborat
 - 1) Daftar peralatan laborat
 - 2) Jadwal penggunaan ruangan
- e. Adminitrasi perpustakaan
 - 1) Buku daftar pustaka
 - 2) Buku peminjam

B. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada bab ini akan disajikan analisis dan pembahasan terhadap data-data yang telah diperoleh dengan tujuan untuk mengetahui dan memecahkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini. Sebelum data dianalisis akan dijelaskan tentang deskripsi identitas responden.

1. Deskripsi Identitas Responden

Berdasarkan dari kuesioner yang telah disebarakan kepada para siswa-siswi LPK ELITE maka dapat diketahui karakteristik dari 60 responden.

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Prosentase %
Laki-laki	15	25 %
Perempuan	45	75 %
Jumlah	60	100 %

Sumber : Data primer

Berdasarkan Tabel 3.1 diketahui bahwa responden sebagian besar terdiri dari perempuan yaitu sebesar 75 % dan laki-laki sebesar 25 %.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)	Prosentase %
< 14 th	5	8,3 %
15-20 th	27	45 %
21-25 th	21	35 %
25-30 th	6	10 %
> 30 th	1	1,7 %
Jumlah	60	100 %

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 3.2 dapat dilihat bahwa jumlah siswa-siswi pada LPK ELITE yang berusia < 14 th adalah 8,3 %. Adapun

responden yang berusia 15-20 th, adalah 75 %. Yang berusia 21-25 th adalah 35 %. Yang berusia 25-30 th adalah 10 %. Yang berusia > 30 th adalah 1,7 %. Dengan demikian dari 60 responden yang diteliti, sebagian besar siswa-siswi berusia 15-20 th.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Prosentase %
SLTP	15	25 %
SLTA	23	38,3 %
AKADEMIK	7	11,7 %
MAHASISWA	15	25 %
Jumlah	60	100 %

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 3.3 dapat dilihat bahwa jumlah siswa-siswi pada LPK ELITE yang pendidikan terakhir SLTP yaitu 25 %. Pendidikan terakhir SLTA yaitu 38,3 %. Jumlah responden dengan pendidikan terakhir akademik yaitu 11,7 % dan 25 % responden berpendidikan terakhir mahasiswa. Dengan demikian dari 60 responden yang diteliti, sebagian besar adalah lulusan SLTA atau mungkin yang masih sekolah di SLTA.

. Analisis Dimensi Kualitas Jasa

Dalam analisis ini akan diukur tingkat kepuasan siswa-siswi LPK ELITE berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan responden dengan penilaian responden terhadap pelayanan jasa yang diberikan LPK ELITE. Dari 60 responden yang diteliti maka diperoleh hasil tingkat kesesuaian dari perhitungan analisis tingkat kinerja dibanding dengan tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi kualitas jasa dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

Tabel 3.4
Perhitungan Analisis Tingkat Kinerja LPK ELITE Sukoharjo Dibanding
Dengan Tingkat Kepentingan Menurut Perspektif Responden
Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

No	Atribut Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Xi (Penilaian Kinerja)						Yi (Penilaian Kepentingan)						Tki $(\frac{Xi}{Yi} \times 100\%)$
		SB	B	CB	KB	TB	Skor	SP	P	CP	KP	TP	Skor	
1	Kenyamanan dan kebersihan ruangan di LPK ELITE	15	33	12	0	0	243	20	30	10	0	0	250	97,2%
2	Penampilan instruktur dan karyawan	10	37	13	0	0	237	8	39	13	0	0	235	100,9%
3	Kelengkapan sarana komunikasi	21	33	6	0	0	255	26	28	6	0	0	260	98,1%

Berdasarkan data tabel diatas pada atribut dimensi bukti langsung untuk aspek kenyamanan dan kebersihan ruangan LPK ELITE diperoleh

tingkat kesesuaian sebesar 97,2%. Untuk aspek penampilan instruktur dan karyawan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 100,9%. Untuk aspek kelengkapan sarana komunikasi diperoleh tingkat 98,1%.

Tabel 3.5
Perhitungan Analisis Tingkat Kinerja LPK ELITE Sukoharjo Dibanding
Dengan Tingkat Kepentingan Menurut Perspektif Responden
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Atribut Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	Xi (Penilaian Kinerja)						Yi (Penilaian Kepentingan)						Tki $(\frac{Xi}{Yi} \times 100\%)$
		SB	B	CB	KB	TB	Skor	SP	P	CP	KP	TP	Skor	
4	Ketepatan waktu dimulainya proses belajar	15	21	24	0	0	231	23	22	15	0	0	248	93,1%
5	Keramahan dalam memberikan pelayanan	17	25	18	0	0	239	21	28	11	0	0	250	95,6%
6	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	24	29	7	0	0	257	31	20	9	0	0	262	98,1%

Berdasarkan data tabel diatas pada atribut keandalan untuk aspek ketepatan waktu dimulainya proses belajar diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 93,1%. Untuk aspek keramahan dalam memberikan pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 95,6%. Untuk aspek prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 98,1%.

Tabel 3.6
Perhitungan Analisis Tingkat Kinerja LPK ELITE Sukoharjo Dibanding
Dengan Tingkat Kepentingan Menurut Perspektif Responden
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Atribut Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Xi (Penilaian Kinerja)						Yi (Penilaian Kepentingan)						Tki $(\frac{Xi}{Yi} \times 100\%)$
		SB	B	CB	KB	TB	Skor	SP	P	CP	KP	TP	Skor	
7	Kemampuan untuk cepat tanggap menghadapi masalah yang timbul	18	32	9	1	0	247	36	22	2	0	0	274	90,1%
8	Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti	12	33	15	0	0	237	30	18	12	0	0	258	91,1%
9	Kecepatan dalam memberikan pelayanan	12	33	15	0	0	237	26	25	9	0	0	257	92,2%

Berdasarkan data tabel diatas pada atribut dimensi daya tanggap untuk aspek kemampuan instruktur dan karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 90,1%. Untuk aspek pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 91,9%. Untuk aspek kecepatan dalam memberikan pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 92,2%.

Tabel 3.7
Perhitungan Analisis Tingkat Kinerja LPK ELITE Sukoharjo Dibanding
Dengan Tingkat Kepentingan Menurut Perspektif Responden
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Atribut Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	Xi (Penilaian Kinerja)						Yi (Penilaian Kepentingan)						Tki $(\frac{Xi}{Yi} \times 100\%)$
		SB	B	CB	KB	TB	Skor	SP	P	CP	KP	TP	Skor	
10	Kesopanan dalam memberikan pelayanan	14	35	11	0	0	243	23	28	9	0	0	254	95,7%
11	Pengetahuan dan kecakapan dalam menjawab setiap pertanyaan	14	28	18	0	0	236	32	21	7	0	0	265	89,1%
12	Keamanan lingkungan untuk proses belajar	15	36	9	0	0	246	28	20	12	0	0	256	96,1%

Berdasarkan data tabel diatas pada atribut dimensi jaminan untuk aspek kesopanan dalam memberikan pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 95,7%. Untuk aspek pengetahuan dan kecakapan instruktur dan karyawan dalam menjawab setiap pertanyaan dari siswa-siswi diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 89,1%. Untuk aspek keamanan lingkungan LPK ELITE untuk proses belajar diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 96,1%

Tabel 3.8
Perhitungan Analisis Tingkat Kinerja LPK ELITE Sukoharjo Dibanding
Dengan Tingkat Kepentingan Menurut Perspektif Responden
Dimensi Empati (*Empaty*)

No	Atribut Dimensi Empati (<i>Empaty</i>)	Xi (Penilaian Kinerja)						Yi (Penilaian Kepentingan)						Tki $(\frac{Xi}{Yi} \times 100\%)$
		SB	B	CB	KB	TB	Skor	SP	P	CP	KP	TP	Skor	
13	Sikap karyawan yang sabar dan simpatik	18	23	19	0	0	239	22	26	12	0	0	250	95,6%
14	Perhatian individu terhadap siswa-siswi	16	29	15	0	0	241	13	37	10	0	0	243	99,2%
15	Pelayanan tanpa memandang status sosial	29	20	6	4	0	253	28	16	13	3	0	249	101,6%

Bedasarkan data tabel diatas pada atribut dimensi empati untuk aspek sikap karyawan dan instruktur yang sabar dan simpatik diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 95,6%. Untuk aspek perhatian individu terhadap siswa-siswi diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 99,2%. Untuk aspek pelayanan tanpa memandang latar belakang siswa-siswi diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 101,6%.

Berdasarkan hasil analisis dimensi kualitas jasa dari hasil perbandingan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan masing-masing atribut dalam dimensi kualitas jasa menunjukkan tingkat kesesuaian cukup

besar, ini berarti kualitas pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan responden sehingga siswa-siswi puas.

3. Diagram Cartesius

Dengan menggunakan diagram cartesius dapat diketahui posisi tiap atribut dalam dimensi kualitas. Diagram ini lebih spesifik karena seluruh atribut dari tingkat kepentingan dan kinerja akan dimunculkan disini. Sebelumnya dicari rata-rata dari setiap atribut kemudian dilanjutkan dengan menghitung rata-rata skor kepentingan dan kinerja dengan rumus sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

dimana : TK_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan penumpang

Rumus selanjutnya :

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

dimana \bar{x} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan

\bar{y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Tabel 3.9
Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan
Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Siswa-siswi LPK ELITE

Atribut	No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi	Penilaian kinerja	Penilaian kepentingan	\bar{x}	\bar{y}
Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	1	Aspek kenyamanan dan kebersihan ruangan di LPK ELITE	243	250	4,05	4,17
	2	Aspek penampilan instruktur dan karyawan di LPK ELITE	237	235	3,95	3,92
	3	Aspek kelengkapan sarana komunikasi (telepon, fax, dsb) pada LPK ELITE.	255	260	4,25	4,33

Berdasarkan data tabel diatas pada atribut bukti langsung untuk aspek kenyamanan dan kebersihan ruangan di LPK ELITE diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 4,05 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,17. Untuk aspek penampilan instruktur dan karyawan diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 3,95 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 3,92. Untuk aspek kelengkapan sarana komunikasi diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 4,25 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,33

Tabel 3.10
Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan
Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Siswa-siswi LPK ELITE

Atribut	No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi	Penilaian kinerja	Penilaian kepentingan	\bar{x}	\bar{y}
Keandalan (<i>Reliability</i>)	4	Aspek ketepatan waktu untuk dimulainya proses belajar mengajar di LPK ELITE	231	248	3,85	4,13
	5	Aspek keramahan instruktur dan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada siswa-siswi	239	250	3,98	4,17
	6	Aspek prosedur pelayanan administratif yang tidak berbelit-belit	257	262	4,28	4,37

Berdasarkan data tabel diatas pada atribut keandalan untuk aspek ketepatan waktu dimulainya proses belajar mengajar diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 3,85 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,13. Untuk aspek keramahan dalam memberikan pelayanan diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 3,98 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,17. Untuk aspek prosedur pelayanan administratif yang tidak berbelit-belit diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 4,28 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,37.

Tabel 3.11
Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan
Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Siswa-siswi LPK ELITE

Atribut	No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi	Penilaian kinerja	Penilaian kepentingan	\bar{x}	\bar{y}
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	7	Aspek kemampuan instruktur dan karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dari siswa-siswi (contoh : masalah dalam kerusakan komputer)	247	274	4,31	4,57
	8	Aspek pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti dari karyawan dan instruktur bagi siswa-siswi	237	258	3,95	4,3
	9	Aspek kecepatan dalam membeikan pelayanan bagi siswa-siswi.	237	257	3,95	4,28

Berdasarkan data tabel diatas pada atribut dimensi daya tanggap untuk aspek kemampuan instruktur dan karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 4,31 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,57. Untuk aspek pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti diperoleh skor rata-rata sebesar 3,95 dan skor penilaian kepentingan sebesar 4,3. Untuk aspek kecepatan dalam memberikan pelayanan diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 3,95 dan skor penilaian kepentingan sebesar 4,28.

Tabel 3.12
Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan
Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Siswa-siswi LPK ELITE

Atribut	No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi	Penilaian kinerja	Penilaian kepentingan	\bar{x}	\bar{y}
Jaminan (<i>Assurance</i>)	10	Aspek kesopanan instruktur dan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada siswa-siswi	243	254	4,5	4,23
	11	Aspek pengetahuan dan kecakapan instruktur dan karyawan dalam menjawab setiap pertanyaan dari siswa-siswi	236	265	3,93	4,42
	12	Aspek keamanan lingkungan Lpk Elite untuk proses belajar	246	256	4,1	4,27

Berdasarkan data tabel diatas pada atribut dimensi jaminan untuk aspek kesopanan instruktur dan karyawan dalam memberikan pelayanan diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 4,5 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,23. Untuk aspek pengetahuan dan kecakapan instruktur dan karyawan dalam menjawab setiap pertanyaan dari siswa-siswi diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 3,93 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,42. Untuk aspek keamanan lingkungan LPK ELITE untuk proses belajar mengajar diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 4,1 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,27.

Tabel 3.13
Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan
Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Siswa-siswi LPK ELITE

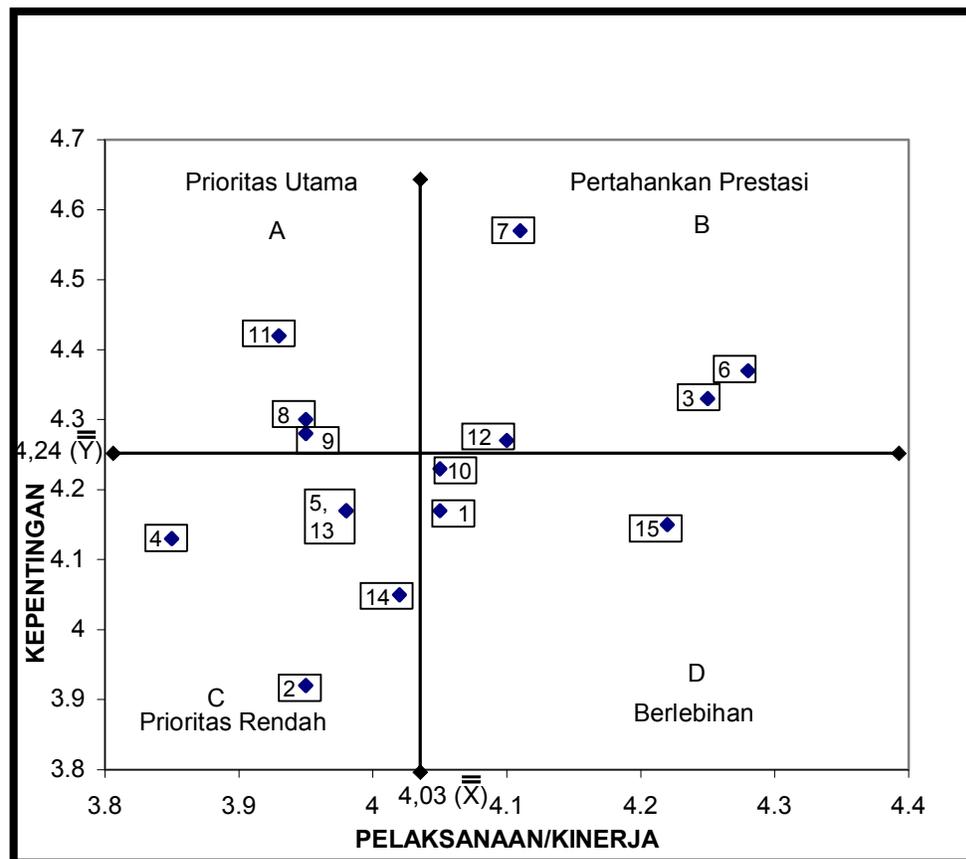
Atribut	No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi	Penilaian kinerja	Penilaian kepentingan	\bar{x}	\bar{y}
Empati (<i>Empaty</i>)	13	Aspek sikap karyawan yang sabar dan simpatik kepada siswa-siswi	239	250	3,98	4,17
	14	Aspek perhatian individu instruktur dan karyawan terhadap siswa-siswi (missal : mengenal siswa dengan baik)	241	243	4,02	4,05
	15	Aspek pelayanan instruktur dan karyawan tanpa memandang latar belakang siswa-siswi (status social)	253	249	4,22	4,15
		Rata-rata (\bar{x} dan \bar{y})			4,03	4,24

$(\bar{x}$ dan $\bar{y})$ = nilai rata-rata dari 60 responden

Sumber = Data Primer

Berdasarkan data tabel diatas atribut dimensi empati untuk aspek sikap karyawan yang sabar dan simpatik diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 3,98 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,17. Untuk aspek perhatian individu terhadap siswa-siswi diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 4,02 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,05. Untuk aspek pelayanan tanpa memandang latar belakang siswa-siswi diperoleh skor rata-rata penilaian kinerja sebesar 4,22 dan skor rata-rata penilaian kepentingan sebesar 4,15.

Berdasarkan pada data tabel-tabel diatas diperoleh rata-rata dari rata-rata skor penilaian kinerja seluruh faktor sebesar 4,03 dan rata-rata skor penilaian kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi siswa-siswi sebesar 4,24. Dari tabel-tabel tersebut diatas kemudian dipasang-pasangkan sehingga membentuk angka nilai koordinat. Kemudian koordinat tersebut selanjutnya digambarkan ke dalam sumbu salib importance-performance analysis. Secara lebih rinci dapat dilihat dalam diagram cartesius dibawah ini.



Gambar 3.2

Diagram Cartesius dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Siswa-siswi LPK ELITE

Dari diagram cartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi terbagi menjadi empat bagian. Adapun keterangan diagram cartesius dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran A

Faktor-faktor atau atribut yang termasuk dalam kuadran ini perlu diprioritaskan oleh perusahaan untuk lebih ditingkatkan kualitas pelayanannya, karena perbedaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa-siswi, sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Aspek pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti dari karyawan dan instruktur yaitu pemberian informasi yang mudah dipahami oleh setiap siswa-siswi(=8)
- 2) Aspek kecepatan dalam memberikan pelayanan bagi siswa-siswi yaitu kecepatan dan kesigapan para staff dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan jasa (=9)
- 3) Aspek pengetahuan dan kecakapan instruktur dan karyawan dalam menjawab pertanyaan dari siswa-siswi yaitu seberapa jauh pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki untuk dapat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan (=11)

b. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi LPK ELITE berada dalam kuadran pertahanan prestasi. Karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan siswa-siswi, sehingga dapat memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Aspek kelengkapan sarana komunikasi (telepon, fax ,dsb) Lpk Elite untuk mudah dihubungi (=3)
- 2) Aspek prosedur pelayanan administratif yang tidak berbelit-belit yaitu pemberian pelayanan dari bagian karyawan administrasi dengan cepat dan tepat tanpa ditunda-tunda(=6)
- 3) Apek kemampuan instruktur dan karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dari siswa-siswi yaitu ketersediaan untuk menolong menyelesaikan masalah jika siswa-siswi mengalami kesulitan misalnya masalah pada kerusakan komputer (=7)
- 4) Aspek keamanan lingkungan LPK Elite untuk proses belajar yaitu rasa aman yang dirasakan siswa-siswi pada lingkungan LPK ELITE misalnya keamanan tempat parkir (=12)

c. Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang

penting bagi siswa-siswi, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Faktor-faktor yang termasuk biasa atau cukup saja.

- 1) Aspek penampilan instruktur dan karyawan di Lpk Elite yaitu aspek kerapian dan kesopanan penampilan instruktur dan karyawan (=2)
- 2) Aspek ketepatan waktu dimulainya proses belajar mengajar yaitu aspek ketepatan waktu dimulainya belajar apakah sudah sesuai dengan jam atau jadwal yang telah ditetapkan LPK ELITE (=4)
- 3) Aspek keramahan instruktur dan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada siswa-siswi yaitu sikap keramahan yang ditunjukkan pada waktu memberikan pelayanan (=5)
- 4) Aspek sikap karyawan yang sabar dan simpatik kepada siswa-siswi yang ditunjukkan pada saat memberikan pelayanan jasa (=13)
- 5) Aspek perhatian individu instruktur dan karyawan terhadap siswa-siswi yaitu aspek perhatian khusus yang diberikan terhadap siswa-siswi misalnya mengenal siswa-siswi dengan baik (=14)

d. Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini terutama disebabkan karena siswa-siswi menganggap tidak terlalu penting terhadap faktor tersebut, akan

pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Aspek kenyamanan dan kebersihan ruangan di LPK ELITE (=1)
- 2) Aspek kesopanan instruktur dan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada siswa-siswi (=10)
- 3) Aspek pelayanan instruktur dan karyawan tanpa memandang latar belakang siswa- siswi yaitu pelaksanaan pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial (=15)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari analisis data dan pembahasannya pada Bab III maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari keseluruhan karakteristik responden dapat diketahui pemakai jasa Lpk Elite berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan yaitu 75%, berdasarkan usia sebagian besar pemakai jasa Lpk Elite adalah yang berusia 15-20th yaitu 45%, sedangkan berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar pemakai jasa Lpk Elite adalah berpendidikan terakhir SLTA atau responden yang masih duduk dibangku sekolah SLTA yaitu 38,3%.
2. Dari hasil perbandingan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi kualitas jasa (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*) menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian cukup besar, ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan Lpk Elite telah memenuhi harapan siswa-siswi, dengan tepenuhinya harapan maka siswa-siswi merasa puas.
3. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah :

- 1) Daya tanggap yaitu pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, kecepatan dalam memberikan pelayanan.
 - 2) Jaminan yaitu pengetahuan dan kecakapan dalam menjawab pertanyaan dari siswa-siswi.
4. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan dalam pelaksanaannya adalah:
- 1) Bukti langsung yaitu kelengkapan sarana komunikasi untuk mudah dihubungi.
 - 2) Keandalan yaitu prosedur pelayanan administratif yang tidak berbelit-belit
 - 3) Daya tanggap yaitu kemampuan instruktur dan karyawan untuk cepat tangap dalam menghadapi masalah yang timbul.
 - 4) Jaminan yaitu keamanan lingkungan Elite untuk proses belajar.
5. Faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh siswa-siswi, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan cukup baik adalah:
- 1) Bukti langsung yaitu penampilan instruktur dan karyawan
 - 2) Keandalan yaitu ketepatan waktu dimulainya proses belajar, keramahan instruktur dan karyawan dalam memberikan pelayanan.
 - 3) Empati yaitu sikap karyawan dan instruktur yang sabar dan simpatik, perhatian individu instruktur dan karyawan terhadap siswa-siswi.
6. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh siswa-siswi adalah:

- 1) Bukti langsung yaitu kenyamanan dan kebersihan LKP Elite
- 2) Kesopanan instruktur dan karyawan dalam memberikan pelayanan
- 3) Pelayanan instruktur dan karyawan tanpa memandang latar belakang siswa-siswi.

B. SARAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka penulis memberikan saran-saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan LPK ELITE Sukoharjo.

1. Hendaknya selain informasi diberikan secara lisan informasi juga dapat diberikan secara tertulis. Karyawan harus memberikan informasi secara langsung kepada siswa-siswi dan penyampaian informasi juga dilakukan melalui papan pengumuman, surat pemberitahuan. Bagi para instruktur dalam memberikan pengajaran hendaknya harus mudah dipahami, menggunakan komunikasi yang efektif yaitu komunikasi yang baik, benar sehingga mudah dimengerti dan siswa-siswi jelas dengan informasi yang disampaikan.
2. Hendaknya lebih memperhatikan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan pelanggan atau siswa-siswi yaitu instruktur harus lebih sigap dan cepat dalam memberikan

pelayanan, instruktur harus lebih aktif dalam memberikan pengajaran. Karyawan harus lebih aktif menanyakan kebutuhan siswa-siswi dan segera memenuhi kebutuhannya.

3. LPK ELITE sebaiknya perlu mengadakan pengarahan atau penyuluhan terutama pada bidang pelayanan kepada para karyawan dan memberikan pelatihan kepada instruktur yang berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang berkaitan dengan program komputer.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 1993. *Manajemen Pemasaran Analisis, perencanaan Implementasi dan pengendalian*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prehalindo.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat
- Supranto, J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Stanton, J, William, 1993. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : SUPATMI
Nomor Induk Mahasiswa : 1.3202096
Fakultas : Ekonomi Universitas Sebelas Maret
Jurusan / Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN / D3
Tempat, tanggal lahir : SUKOHARJO, 9 OKTOBER 1983
Alamat rumah / no. telephone : JATI TROBAYA RT 03 / 08
Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEMAMPUAN SISWA SISWI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PADA LEMBAGA PENDIDIKAN LINGGARAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN LINGGARAN KEKAMPILAN KOMPUTER DAN ADMINISTRASI ELITE (LPG-ELITE) DI SUKOHARJO
Pembimbing Tugas Akhir : Drs. HERU PURNOMO, MM

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir yang saya susun merupakan hasil karya saya sendiri.
2. Apabila ternyata dikemudian hari diketahui bahwa Tugas Akhir yang saya susun tersebut terbukti merupakan hasil jiplakan / salinan / saduran karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berupa :
 - a. Sebelum dinyatakan LULUS :
 - * Menyusun ulang Tugas Akhir dan diuji kembali.
 - b. Setelah dinyatakan LULUS :
 - * Pencabutan gelar dan penarikan ijasah keserjanaan yang telah diperoleh.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 17 AGUSTUS 2005



Yang menyatakan, "

SUPATMI
NIM. 1.3202096

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Nur Hasanah Latif
Jabatan : Sekretaris
Company : Lembaga Pendidikan Ketrampilan Dan Administrasi
Unggulan ELITE

Menerangkan bahwa:

Nama : SUPATMI
TTL : Sukoharjo, 9 Oktober 1983
Alamat : Jati Trobayan Rt. 03/ 08
Sekolah : Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Nim : F.3202096

Benar-benar telah mengadakan penelitian pada Lembaga Pendidikan Kertampilan Komputer dan Administrasi Unggulan "ELITE" Sukoharjo untuk kepentingan observasi. Dengan materi atau Judul Tgas Akhir : "Tingkat Kepuasan Siswa-Siswi Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Lembaga Pendidikan Ketrampilan Komputer dan Administrasi ELITE di Sukoharjo"

Dengan keterangan surat ini kami berikan kepada yang berkepentingan agar digunakan sebagaimana semestinya.

Sukoharjo, 8 Juli 2005

SEKRETARIS



Nur Hasanah Latif