

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR NEUTRON
YOGYAKARTA CABANG KLATEN 1**

Skripsi



FITRIANA ROCHMAWATI

I 0302002

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2007**

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR NEUTRON
YOGYAKARTA CABANG KLATEN 1**

**Skripsi
Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**



FITRIANA ROCHMAWATI

I 0302002

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2007**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi :

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR NEUTRON
YOGYAKARTA CABANG KLATEN 1**

Ditulis Oleh :

FITRIANA ROCHMAWATI

I 0302002

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Roni Zakaria, ST, MT.

NIP. 132 282 733

Taufiq Rochman, STP, MT.

NIP. 132 206 592

**Pembantu Dekan I
Fakultas Teknik**

**Ketua Jurusan
Teknik Industri**

Ir. Paryanto, MS.

NIP. 131 569 244

I Wayan Suletra, ST, MT.

NIP. 132 282 734

LEMBAR VALIDASI

Judul Skripsi :

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR NEUTRON
YOGYAKARTA CABANG KLATEN 1**

Ditulis Oleh :

FITRIANA ROCHMAWATI

I 0302002

Telah disidangkan pada hari **Selasa, 16 Januari 2007**

Di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret, dengan

Dosen Penguji :

1. **Fakhrina Fahma, STP, MT.**

NIP. 132 259 225

2. **Yuniaristanto, ST, MT.**

NIP. 132 282 687

Dosen Pembimbing :

1. **Roni Zakaria, ST, MT.**

NIP. 132 282 733

2. **Taufiq Rochman, STP, MT**

NIP. 132 206 592

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta merupakan salah satu lembaga penyelenggara jasa bimbingan belajar yang berdiri di kota Yogyakarta. Di Kota Klaten, Lembaga Bimbingan Belajar ini, mempunyai 2 Cabang yaitu Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang berlokasi di Jl. Merbabu No : 48 Klaten Selatan, Klaten dan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 2 yang berlokasi di Jl. Sersan Sadikin No : 2 (Depan GOR) Klaten Utara, Klaten.

Neutron Yogyakarta sebagai salah satu penyedia jasa lembaga bimbingan belajar berupaya untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memberi kepuasan bagi para konsumen atau pelanggannya. Keinginan Neutron Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan tercermin dari slogan “*Langkah Pasti Meraih Prestasi*”. Secara umum tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas jasa yang diterimanya. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa dari Lembaga Bimbingan Belajar, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan jasa tersebut.

Keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya ditentukan oleh peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, tetapi juga ditentukan oleh ketepatan dalam menentukan pasar sasaran yang akan dituju. Segmentasi didasarkan pada pemahaman bahwa pelanggan berbeda-beda dalam hal pemilihan sebuah Lembaga Bimbingan Belajar, sehingga keinginan Neutron Yogyakarta untuk memenuhi kebutuhan semua pelanggan sering tidak tercapai karena beragamnya kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk itu, dari segmen-segmen yang dihasilkan, Neutron Yogyakarta dapat menentukan satu atau beberapa segmen untuk dijadikan pasar sasaran. Pasar sasaran yang telah dipilih akan memudahkan Neutron Yogyakarta dalam memposisikan

diri, sehingga Neutron Yogyakarta dapat sesuai dengan karakteristik kebutuhan pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta, Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta secara rutin mengadakan survey penilaian pelanggan. Survey penilaian pelanggan ini, sangat penting bagi pihak Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta. Karena hasil dalam survey penilaian pelanggan ini, berpengaruh bagi pemberian hadiah bonus target bagi operasional kantor cabang Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, *grade* tutor dan untuk perbaikan peningkatan kinerja dari keseluruhan pelayanan jasa Lembaga Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Survey penilaian pelanggan terhadap pelayanan jasa yang dilakukan oleh Pihak Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dalam bentuk angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai. Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 juga menyediakan sarana untuk memberikan kritik dan saran secara langsung yaitu melalui kotak saran yang terdapat di ruang *front office*, kotak saran yang terdapat pada mesin absen sidik jari (*biometrics*), serta melalui staff pendidikan. Selama ini, survey penilaian pelanggan yang dilakukan pihak Lembaga, belum mengukur tingkat ekspektasi dan persepsi dari masing-masing atribut kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Metode yang digunakan untuk merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan (*customer*) dalam penelitian ini adalah metode QFD (*Quality Function Deployment*). Hal ini, dikarenakan metode QFD melibatkan pelanggan dalam pengembangannya. Setelah kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat diidentifikasi, maka dari pihak Lembaga dapat menentukan prioritas tindakan-tindakan apa yang harus dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Tujuannya adalah agar peningkatan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa, terarah pada kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana menentukan urutan prioritas tindakan (*voice of engineering*) untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa dalam merespon keinginan pelanggan ?
2. Bagaimana membuat segmentasi pelanggan dan target pasar pelanggan yang tepat berdasarkan kesamaan persepsi pelanggan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan jasa ?
3. Bagaimana memetakan posisi untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dibandingkan dengan pesaingnya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Memberikan usulan urutan prioritas tindakan (*voice of engineering*) dalam merespon keinginan pelanggan.
2. Membuat segmentasi pelanggan dan target pasar pelanggan yang tepat berdasarkan kesamaan persepsi pelanggan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan jasa.
3. Menggambarkan peta posisi untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dibandingkan dengan pesaingnya.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat bagi Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 antara lain:

1. Memberikan informasi bagi pihak manajemen Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan sesuai

dengan yang diharapkan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Memberikan informasi tentang hasil segmentasi pelanggan berdasarkan karakteristik demografi pelanggan yang diteliti.
3. Memberikan informasi mengenai kelemahan dan kelebihan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dibandingkan dengan pesaingnya dibandingkan dengan pesaingnya menurut persepsi pelanggan, sehingga dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen untuk peningkatan faktor – faktor kualitas pelayanan jasa tersebut.

1.5. Batasan Masalah

Batasan Masalah diperlukan supaya penelitian tidak terlalu luas dan dapat fokus pada tujuan penelitian. Batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan terhadap pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, yang berlokasi di Jl. Merbabu No:48 Klaten Selatan, Klaten.
2. Responden adalah siswa Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, dengan sampel penelitian dibatasi pada jumlah siswa program reguler kelas 3 SMP, 1 SMA, 2 SMA IPA, 2 SMA IPS, 3 SMA IPA, dan 3 SMA IPS tahun ajaran 2006 / 2007 pada bulan Oktober 2006.

1.6. Asumsi

Asumsi yang dipakai untuk menyederhanakan permasalahan adalah

1. Interpretasi responden terhadap pertanyaan – pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah sama dengan yang dimaksud peneliti.
2. Responden memberikan jawaban yang jujur terhadap semua pertanyaan tanpa tekanan atau paksaan dari siapapun.

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan sistematika penelitian dibuat agar dapat memudahkan pembahasan dari tugas akhir ini. Penjelasan mengenai sistematika penulisan ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi-asumsi yang digunakan serta sistematika penulisan tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang tinjauan secara keseluruhan teori-teori yang digunakan untuk pembahasan dan pemecahan masalah yang diteliti. Pada penelitian ini, dikumpulkan literatur tentang Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta, Kualitas Jasa, Analisis *Cluster*, Analisis Korespondensi, Analisis Diskriminan, Anova, *Quality Function Deployment* untuk membantu pengolahan data dan analisis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat gambaran secara terstruktur pemecahan masalah tahap demi tahap mengenai proses pelaksanaan penelitian dan penjelasan setiap tahapannya dalam penyelesaian tugas akhir.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang pengumpulan dan pengolahan data untuk pemecahan masalah yang diteliti dalam penelitian ini.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

Berisi tentang hasil analisis yang dilakukan terhadap pengolahan data yang diperoleh sehingga akhirnya dapat diketahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang dapat diambil dari seluruh pelaksanaan penelitian beserta saran – saran yang membangun bagi pembaca

maupun bagi Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, sebagai obyek penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Umum Perusahaan.

2.1.1. Profil Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta.

Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta adalah salah satu lembaga penyelenggara jasa bimbingan belajar yang berdiri di kota Yogyakarta. Letak Kantor Pusat dari Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta adalah di Jl. Tamansiswa 96 Yogyakarta 55151, Telephone / Fax (0274) 418934, PO BOX 1188 Yogyakarta 55011. Pada tahun 1999, Lembaga bimbingan belajar ini telah mendapatkan ijin dari Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dengan Nomor. 057 / IB / M5 / Kpts / 1999, sebagai Lembaga Bimbingan Belajar dengan Klasifikasi A. Neutron Yogyakarta telah mempunyai 35 Kantor Cabang di Seluruh Indonesia.

Asal kata Neutron Yogyakarta berasal dari kata Neutron dan Yogyakarta. Kata Neutron diambil dari nama tempat didirikannya Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta, yaitu di Desa Neytran. Kata Neutron sendiri dilihat dari Konsep Fisika mempunyai arti partikel pembentuk inti atom yang tidak bermuatan, namun mempunyai massa. Hal ini mengandung arti bahwa lembaga bimbingan belajar Neutron Yogyakarta tidak mempunyai muatan apa-apa (muatan politis, agama, atau yang lainnya) dalam penyelenggaraan jasa bimbingan belajar, tapi lembaga ini mempunyai massa (pengikut) yang banyak.

2.1.2. Program-Program Bimbingan di Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta.

Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dalam memberikan pelayanan jasa ke pelanggan, membuka 2 Program Kelas yaitu Kelas Program Reguler dan Kelas Program Khusus.

1. Kelas Program Reguler.

Kelas program reguler merupakan kelas program yang dibuka selama proses pengajaran disekolah berlangsung. Program bimbingan di kelas program reguler merupakan Program Siap Lebih Dini. Kelas program reguler ditujukan untuk siswa kelas 4 SD, 5 SD, 6 SD, 1 SMP, 2 SMP, 3 SMP, 1 SMA, 2 SMA IPA, 2 SMA IPS, 3 SMA IPA DAN 3 SMA IPS.

2. Kelas Program Khusus.

Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 juga membuka kelas program khusus selain kelas program reguler. Kelas Program Khusus yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 terdiri dari :

a. Program PIKPU Murni.

Program PIKPU Murni merupakan Program Intensif Khusus Penalaran UMPTN / SPMB. Program ini dibuka setelah pelaksanaan Ujian Nasional, untuk persiapan menghadapi SPMB. Bimbingan pada Program PIKPU Murni dilaksanakan setiap hari. Setiap masuk 2 jam atau 120 menit.

b. Program PIKPU Plus.

Program PIKPU Plus merupakan gabungan antara Program Intensif Khusus Penalaran UMPTN / SPMB plus persiapan Ujian Nasional. Program intensif reguler merupakan program bimbingan intensif selama ½ tahun untuk persiapan Ujian Nasional ditambah dengan program PIKPU. Bimbingan pada program PIKPU Plus dilaksanakan setiap 1 minggu masuk 3 kali. Setiap masuk 1.5 jam atau 90 menit.

c. Program PIKPU Reguler.

Program PIKPU Reguler merupakan Program Intensif Khusus 1 bulan masuk setiap hari, menjelang pelaksanaan SPMB dengan populasi siswa adalah siswa yang telah mengikuti bimbingan di Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 Program Reguler. Setiap masuk 2 jam atau

120 menit. Dalam Program PIKPU Reguler, siswa hanya mendapatkan modul yang berisi paket soal saja.

d. Program PIKPU Tes Masuk SMP.

Program PIKPU Tes Masuk SMP merupakan Program Intensif Khusus Ujian Test Masuk SMP yang dibuka setelah Ujian Akhir Sekolah. Program ini untuk mempersiapkan siswa kelas 6 SD menghadapi Ujian Test Masuk SMP. Program PIKPU Tes Masuk SMP merupakan Program Intensif Khusus 1 bulan menjelang pelaksanaan tes masuk SMP. Bimbingan pada Program PIKPU Tes Masuk SMP dilaksanakan setiap hari selama 1 bulan. Setiap masuk 2 ½ jam atau 150 menit.

Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Pusat juga membuka program khusus tambahan lainnya selain program khusus yang ditawarkan oleh Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta. Program khusus tambahan ini merupakan program khusus kelas minggu, kelas sabtu dan minggu serta kelas malam. Program tersebut khusus diperuntukkan bagi siswa yang :

- i. Padat jadwal kegiatan sekolahnya.
- ii. Jaraknya jauh dari Neutron Yogyakarta.
- iii. Belum mengikuti Bimbingan Belajar.
- iv. Sudah ikut bimbingan, tapi ingin memantapkan materi Ujian Akhir Sekolah, Ujian Nasional, Ujian Masuk Perguruan Tinggi Negeri, dan SPMB.

a. Program Minggu Khusus Ujian Akhir Sekolah dan Ujian Nasional.

Program Minggu Khusus Ujian Akhir Sekolah dan Ujian Nasional merupakan program bimbingan belajar yang masuk setiap hari minggu yang fokus pada persiapan ujian nasional. Sistem bimbingan dalam program minggu ini adalah setiap masuk bimbingan 2 ½ jam. Pada Program Minggu ini khusus mempelajari bidang studi yang diujikan di Ujian Akhir Sekolah dan Ujian Nasional. Program ini ditujukan untuk segmen siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.

- b. Program Minggu Khusus STAN (Sekolah Tinggi Akuntansi Negara).
Program Minggu Khusus STAN merupakan program bimbingan belajar yang masuk setiap hari minggu yang fokus mempersiapkan siswa menghadapi Ujian Masuk STAN. Program ini ditujukan untuk segmen siswa kelas 3 SMA IPA dan 3 SMA IPS. Setiap masuk hari minggu 2 jam (2 x 60 menit). Materi yang diberikan khusus bidang studi yang diujikan di STAN.
- c. Program Khusus Kelas Minggu dan Reguler
Program Khusus Kelas Minggu dan Reguler merupakan gabungan kelas program reguler dan kelas program minggu. Sistem bimbingan dalam program minggu ini adalah setiap masuk bimbingan 2 ½ jam. Pada Program Minggu ini khusus mempelajari bidang studi yang diujikan di Ujian Akhir Sekolah dan Ujian Nasional. Sedangkan pada kelas program reguler, bimbingan masuk 1 minggu 3 kali, setiap masuk selama 1 ½ Jam (90 menit). Program ini ditujukan untuk segmen siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.

2.2. Konsep Jasa

2.2.1. Definisi Kualitas Jasa

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2002), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

2.2.2. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Tjiptono (2002) ada beberapa pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap

beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi kualitas jasa tersebut meliputi:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.3. Metode *Sampling*

Secara garis besar metode *sampling* dapat dibedakan menjadi (Singarimbun dan Effendi, 1995) :

1. *Probability Sampling*

Probability sampling adalah metode *sampling* yang setiap anggota populasinya memiliki peluang spesifik dan bukan nol untuk terpilih sebagai sampel. Peluangnya tersebut dapat sama, dapat pula tidak sama besarnya dengan anggota lainnya. Beberapa jenis *probability sampling* yang banyak dipergunakan diantaranya:

a. *Sampling* Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*)

Suatu sampel dikatakan random jika setiap unsur atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Ada dua cara yang dapat digunakan dalam *sampling* acak sederhana, yaitu:

1. Metode Undian

Proses pemilihan sampel berdasarkan metode ini relatif mudah. Setiap anggota populasi diberi nomor dari 1 sampai nomor terakhir. Kemudian

dilakukan pengundian untuk mendapatkan sampel sejumlah yang diinginkan.

2. Metode Dengan Tabel Bilangan Random

Dalam metode ini, untuk mendapatkan sampel acak dipergunakan tabel bilangan random.

b. *Sampling* Acak Stratifikasi (*Stratified Random Sampling*)

Ada dua cara untuk menentukan jumlah sampelnya, yaitu:

i. *Uniform Sampling Fraction (Proportional)*

Dalam cara ini, dari setiap strata akan diambil sampel dalam proporsi yang sesuai dengan kenyataan. Dengan kata lain, besar kecilnya sampel untuk setiap strata bergantung pada ukuran relatif populasi masing-masing strata.

ii. *Variable Sampling fraction (Disproportional atau Optimal)*

Sampling dengan cara ini hampir sama dengan *uniform sampling fraction*. Perbedaannya adalah bahwa proporsi sub-kategori/stratanya tidak didasarkan pada proporsi yang sebenarnya dalam populasi, tetapi lebih didasarkan pada pertimbangan analitis. Hal ini dilakukan karena sub-kategori tertentu terlampau sedikit.

c. *Cluster Sampling*

Perbedaan metode ini dengan sampel acak stratifikasi adalah pada pengambilan sampelnya. Pada *sampling* acak stratifikasi, sampel dipilih dari seluruh strata, sedangkan pada *cluster sampling*, sampel hanya diambil dari salah satu klaster saja. Oleh karena masing-masing klaster ini mempunyai sifat homogen, maka tidak perlu seluruh klaster diambil sampelnya.

d. *Sampling* Sistematis (*Systematic/Quasi Random Sampling*)

Dalam *sampling* sistematis, unsur-unsur populasi dipilih dengan jarak interval yang sama. Perbedaan antara *sampling* sistematis dengan *sampling* acak sederhana adalah bahwa pada *sampling* sistematis, unsur-

unsur populasi itu tidak mempunyai kesempatan yang sama setelah ditentukan jarak interval dan titik awal untuk memilih sampel.

e. *Sampling Bertahap (Multistage Sampling)*

Biasanya sampel dipilih hanya satu kali, yaitu sebelum proses pengumpulan data dilakukan.

2. *Non Probability Sampling*

Dalam *non-probability sampling*, setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, bahkan probabilitas anggota populasi tertentu untuk terpilih tidak diketahui.

Beberapa jenis *non-probability sampling* yang sering dijumpai adalah:

a. *Quota Sampling*

Quota sampling merupakan metode memilih sampel yang mempunyai ciri-ciri tertentu dalam jumlah atau kuota yang diinginkan.

b. *Accidental Sampling (Haphazard atau Convenience Sampling)*

Metode ini merupakan prosedur *sampling* yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses

c. *Purposive Sampling (Judgmental Sampling)*

Purposive sampling merupakan teknik *non-probability sampling* yang memilih orang-orang yang terseleksi oleh peneliti berpengalaman berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

d. *Snowball Sampling*

Snowball sampling merupakan prosedur *sampling* dimana responden awal dipilih berdasarkan metode-metode probabilitas (misalnya *simple random sampling*), kemudian mereka diminta untuk memberikan informasi mengenai rekan-rekan lainnya sehingga diperoleh lagi responden tambahan.

2.4. Uji Validitas

Menurut Azwar (1997), validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Validitas alat pengumpul data menurut pendapat beberapa ahli (Anastasi, 1973 dalam Singarimbun dan Effendi, 1995) dapat digolongkan dalam beberapa jenis, yakni:

a. Validitas Konstruk

Konstruk adalah kerangka dari suatu konsep. Dengan diketahuinya kerangka dari konsep tersebut, seorang peneliti dapat menyusun tolok ukur operasional konsep tersebut.

b. Validitas Isi

Validitas isi suatu alat pengukur ditentukan oleh sejauh mana alat pengukur tersebut mewakili semua aspek yang dianggap sebagai aspek kerangka konsep.

c. Validitas Eksternal

Validitas eksternal adalah validitas yang diperoleh dengan cara mengkorelasikan alat pengukur baru dengan tolok ukur eksternal yang berupa alat ukur yang sudah valid.

d. Validitas Prediktif

Alat pengukur yang dibuat oleh peneliti seringkali dimaksudkan untuk memprediksi apa yang akan terjadi di masa yang akan datang.

e. Validitas Rupa

Berbeda dengan jenis validitas lainnya, “validitas rupa” tidak menunjukkan apakah alat pengukur mengukur apa yang ingin diukur; validitas rupa hanya menunjukkan bahwa dari segi “rupanya” suatu alat pengukur tampaknya mengukur apa yang ingin diukur.

2.5. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama (Singarimbun dan Effendi, 1995).

Terdapat beberapa cara untuk menentukan reliabilitas suatu alat ukur, yaitu metode paralel, metode *test-retest*, metode *split-half*, dan metode *cronbach* (Soehartono, 1995).

a. Metode Paralel

Dengan metode paralel, dibuat dua alat ukur yang berbeda tetapi diperkirakan dapat mengukur variabel yang sama. Kedua alat ukur ini digunakan pada sekelompok individu yang sama.

b. Metode *Test-Retest*

Sebagaimana namanya, dalam metode ini, satu alat ukur digunakan dua kali pada sekelompok individu yang sama pada waktu yang berbeda, dengan selang waktu yang cukup.

c. Metode *Split-Half*

Dengan metode *split-half*, satu alat ukur digunakan pada sekelompok individu satu kali. Setelah terkumpul dan setiap butir diberi nilai, alat ukur ini dibagi menjadi dua bagian, misalnya setengah pertama dari seluruh butir dan setengah lainnya.

d. Metode *Cronbach*

Cronbach (1951) menyarankan suatu koefisien reliabilitas yang disebut koefisien *alpha*. Koefisien *alpha* ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{n}{(n-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum V_i^2}{V^2} \right] \dots\dots\dots(2.1)$$

Dimana:

n = Jumlah butir pertanyaan

V_i = Varians skor masing-masing butir pertanyaan

V_t = Varians skor total semua butir pertanyaan

2.6. Analisis Cluster

Analisis *cluster* adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengklasifikasikan atau mengelompokkan objek-objek atau kasus - kasus ke dalam kelompok yang secara relatif mempunyai kesamaan ke dalam kelompok yang disebut *cluster*. Ada dua cara untuk mengelompokkan data ke dalam kluster. Cara pertama disebut metode hirarki (*Agglomerative* dan *divisive*) dan cara kedua disebut metode non hirarki (*partitioning*).

Dalam proses clustering, teknik yang dapat dilakukan untuk pengukuran jarak (Dillon and Goldstein, 1984), antara lain:

1. Euclidian Distance

$$D(X,Y) = \sqrt{\sum (X_i - Y_i)^2} \dots\dots\dots (2.2)$$

2. Squared Euclidian Distance

$$D(X,Y) = (\sum X_i - Y_i)^2 \dots\dots\dots (2.3)$$

3. Cosine

$$S(X,Y) = (\sum X_i Y_i) / \sqrt{(\sum X_i^2)(\sum Y_i^2)} \dots\dots\dots (2.4)$$

4. Pearson Correlation

$$S(X,Y) = \sum Z_{Xi} Z_{Yi} / (N-1) \dots\dots\dots (2.5)$$

5. Chebychev

$$D(X,Y) = \max |X_i - Y_i| \dots\dots\dots (2.6)$$

6. Block

$$D(X,Y) = \sum |X_i - Y_i| \dots\dots\dots (2.7)$$

7. Minkowski

$$D(X,Y) = [\sum |X_i - Y_i|^p]^{1/p} \dots\dots\dots (2.8)$$

8. Customized

$$D(X,Y) = [\sum |X_i - Y_i|^p]^{1/r} \dots\dots\dots (2.9)$$

Langkah-langkah analisis *cluster* dapat dibagi dalam enam tahap (Hair et al, 1998), yaitu:

1. Penentuan Tujuan Analisis

Tujuan analisis *cluster* terbagi menjadi tiga, yaitu *taxonomy description* yang merupakan analisis *cluster* dilakukan dengan tujuan eksplorasi (*exploratory purpose*), yaitu untuk mengklasifikasikan objek-objek ke dalam beberapa grup, *data simplification* adalah analisis *cluster* yang dilakukan untuk menyederhanakan data, yaitu dengan mereduksi jumlah observasi bagi keperluan analisis selanjutnya dan *relationship identification* yaitu analisis *cluster* yang dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan, yaitu dengan mengidentifikasi hubungan kemiripan (*similarity*) dan perbedaan (*differences*).

2. Penyusunan Desain Riset Analisis

Desain riset analisis *cluster* meliputi pendeteksian *outlier*, pengukuran kemiripan objek dan penstandarisasian data.

3. Pengujian Asumsi

Analisis *cluster* mempunyai sifat matematik dan bukan dasar statistik, syarat kenormalan, linieritas, dan homogenitas tidak begitu penting karena memberikan pengaruh yang kecil sehingga tidak perlu diuji.

4. Pembentukan *Cluster* (Partisi) dan Penilaian *Overall Fit*

Proses partisi (*partitioning*) dan penilaian *overall fit* dimulai setelah variabel-variabel yang digunakan dipilih dan matriks korelasi dibentuk. Sebelum proses dimulai, harus dilakukan pemilihan algoritma pembentukan *cluster* yang akan digunakan, dan penentuan berapa jumlah *cluster* yang akan dibentuk.

5. Interpretasi Hasil

Pada tahap ini yang perlu diperhatikan adalah karakteristik apa yang membedakan masing-masing *cluster* kemudian sesuai dengan tujuan, pemberian nama dilakukan berdasar apa yang dapat diberikan oleh objek pembentuk kepada masing-masing *cluster* tersebut.

6. Profiling *Cluster*

Tahap profiling meliputi penggambaran karakteristik dari setiap *cluster* untuk menjelaskan bahwa masing-masing *cluster* adalah berbeda berdasar dimensi-dimensi tertentu.

2.7. Analisis Korespondensi

Analisis korespondensi (*Correspondence Analysis*) merupakan teknik multivariat yang bertujuan untuk mereduksi dimensi dan memetakan persepsi. Analisis korespondensi termasuk dalam teknik komposisional karena peta perseptual berdasar pada asosiasi antara objek dan sekumpulan karakteristik / atribut yang ditentukan oleh peneliti (Hair et. al., 1998).

Langkah-langkah analisis korespondensi dapat dibagi dalam tiga tahap tahap, yaitu:

1. Penentuan Tujuan Analisis

Tujuan analisis korespondensi terbagi menjadi dua, yaitu mengasosiasikan kategori baris atau kolom dan mengasosiasikan kategori baris dan kolom. Dalam mengasosiasikan kategori baris atau kolom analisis korespondensi digunakan untuk menguji asosiasi antara variabel hanya pada baris saja atau kolom saja.

2. Penyusunan Desain Riset

Analisis Korespondensi hanya memerlukan matriks segi empat (tabulasi silang) yang berisi angka-angka non-negatif. Baris dan kolom tidak perlu didefinisikan artinya terlebih dahulu (atribut tidak selalu berupa baris atau kolom), tapi mewakili respon terhadap satu atau lebih variabel.

3. Pengujian Asumsi

Analisis korespondensi seperti halnya analisis skala multi dimensional, relatif tidak mempunyai asumsi penting. Asumsi mendasar adalah memastikan bahwa objek adalah dapat dibandingkan dan memastikan kelengkapan atribut yang digunakan.

4. Proses dan Penilaian *Overall Fit*

Dengan tabel tabulasi silang (*cross-tabulation table*), frekuensi kombinasi baris-kolom dari kategori yang berhubungan dengan kombinasi lainnya berdasar pada frekuensi marginal. Untuk menilai *overall fit*, harus dilakukan identifikasi jumlah dimensi yang sesuai dan tingkat kepentingannya.

5. Interpretasi Hasil

Ketika dimensi ditentukan, maka dilakukan identifikasi asosiasi kategori dengan kategori lain berdasar kedekatannya setelah proses normalisasi yang tepat. Kemudian penentuan perbandingan akan dilakukan terhadap kategori baris atau kolom atau keduanya.

2.8. Analisis Asosiasi

Analisis asosiasi merupakan dugaan adanya hubungan antar variabel dalam populasi, melalui hubungan variabel dalam sampel. Jadi menguji hipotesis dalam analisis asosiasi adalah menguji koefisien korelasi yang ada pada sampel untuk diberlakukan pada seluruh populasi dimana sampel diambil. Langkah-langkah uji korelasi dapat dibagi dalam empat tahap (Sugiyono, 1999), yaitu:

1. Penentuan tujuan

Pada prinsipnya, prosedur korelasi bertujuan untuk mengetahui dua hal pada hubungan antar variabel, yaitu apakah kedua variabel tersebut memang mempunyai hubungan yang signifikan dan jika terbukti hubungan adalah signifikan, bagaimana arah hubungan dan seberapa kuat hubungan tersebut.

2. Desain Riset

Ada 3 tahap dalam desain riset uji korelasi, yaitu tahap pertama menentukan data. Tahap ini adalah mempersiapkan data yang akan digunakan sebagai input dalam pengolahan data. Tahap kedua adalah menentukan teknik korelasi. Dalam teknik korelasi terdapat bermacam-macam teknik statistik korelasi yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiasi. Tahap ketiga adalah menentukan hipotesis dari penelitian.

3. Proses Analisis

Proses Analisis data akan menghitung angka signifikansi dari angka korelasi koefisien kontigensi. Dimana angka signifikansi membuktikan hipotesis penelitian dan angka korelasi koefisien kontigensi untuk membuktikan kekuatan hubungan antar variabel yang diuji.

4. Interpretasi Hasil

Interpretasi hasil akan dilihat adalah berdasarkan angka signifikansi dan angka korelasi koefisien kontigensi. Setelah diperoleh nilai angka signifikansi dan angka korelasi koefisien kontigensi, dapat diketahui hubungan antara variabel dan seberapa erat hubungan tersebut.

2.9. Anova / *Analysis Of Variance*

Analysis of Variance / Anova merupakan metode untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen (skala metrik) dengan satu atau lebih variabel independen (skala nonmetrik atau kategorikal dengan kategori lebih dari dua). Asumsi-asumsi yang terdapat dalam *Analysis Of Variance* (Anova) adalah sebagai berikut, Santoso (2002) :

1. Independence

Asumsi ini menuntut pengukuran dependen dari tiap responden. Artinya, pengukuran dari seorang responden tidak berkorelasi dengan respon dari responden lain dalam sampel. Tidak ada tes dengan ketentuan yang pasti dalam mendeteksi semua bentuk dependensi.

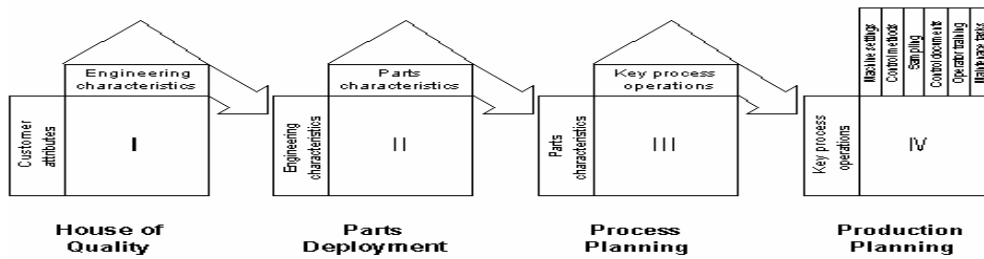
2. Homogenitas variasi (*Equality Of Variance*)

Asumsi homogenitas variansi menguji apakah masing-masing grup (treatment) mempunyai nilai variabel terikat dengan variansi yang sama, meskipun rata-rata tidak harus sama.

2.10. *House of Quality*

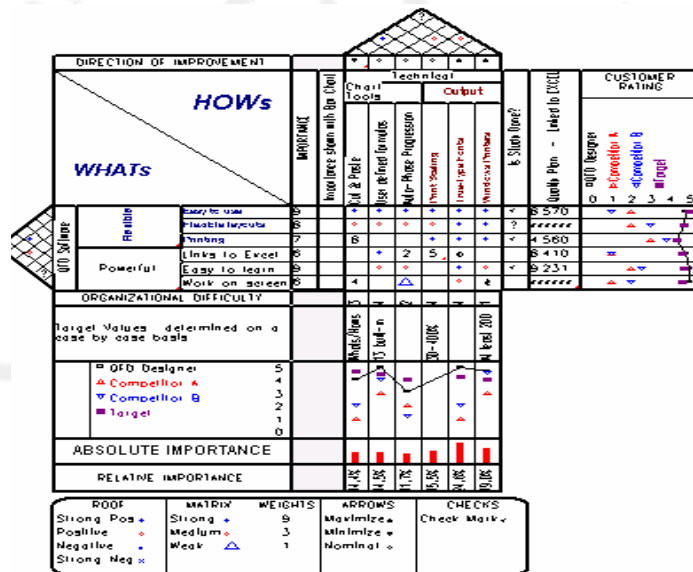
Untuk mengembangkan produk dengan metode *Quality Function Deployment* terdapat empat fase pengembangan, yaitu fase desain atau perancangan, fase details atau teknologi, fase proses dan fase produksi. Fase

desain atau perancangan *Quality Function Deployment* adalah pembuatan rumah kualitas (*House Of Quality*). *House Of Quality* terdiri dari dua bagian utama. Pertama adalah bagian yang memuat informasi yang berhubungan dengan pelanggan (*Customer*). Kedua adalah bagian yang memuat informasi keteknikan yang merespon masukan dari pelanggan. (Cohen, Lou, 1995)



Gambar 2.1. Empat Fase *Quality Function Deployment*

Sumber : ReVelle, Jack., Moran, John W., Cox, Charles A.(1998)., hal. 315.



Gambar 2.2. Komponen-Komponen *House Of Quality*.

Sumber : ReVelle, Jack., Moran, John W., Cox, Charles A.(1998), hal. 122

Rumah kualitas atau *House Of Quality* merupakan metode perencanaan dalam *Quality Function Deployment* (QFD). Adapun tahapan pembuatan rumah kualitas yaitu :

1. *Voice of Customer*

Tahap ini mengarahkan peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai suara dari pelanggan (keluhan, dan hal-hal yang memuaskan dari jasa atau produk).

2. Matrik Perencanaan

Setelah diperoleh data-data atribut dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner, maka dibuatlah matrik perencanaan. Matrik ini berisi informasi penting mengenai :

a. *Importance Rating*

Importance Rating merupakan rekaman tingkat kepentingan masing-masing kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tingkat kepentingan yang dipakai dalam penelitian ini adalah tingkat kepentingan absolut.

b. *Customer Satisfaction Performance*

Informasi yang diperoleh dari *Customer Satisfaction Performance* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

d. Gap

Gap merupakan selisih antara *Importance Rating* dengan *Customer Satisfaction Performance*

3. Penentuan Respon Teknis

Pada tahap ini dilakukan identifikasi karakteristik teknis yaitu apa yang harus dilakukan oleh peneliti untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

4. Penentuan Matriks Hubungan dan Nilai Prioritas

Langkah selanjutnya adalah membuat matrik hubungan antara *What* dan *How*. Pada matriks ini akan digambarkan seberapa jauh pengaruh respon teknis dalam menangani dan mengendalikan kebutuhan pelanggan.

5. Korelasi Teknis

Tahap ini memetakan antar hubungan teknis, diperlukan untuk mengetahui sampai dimana atribut teknis yang satu mempengaruhi atribut teknis yang lain.

6. Penentuan Nilai Kepentingan Teknik

Nilai kepentingan teknik atau bobot teknik digunakan untuk mengetahui masing-masing atribut sehingga dapat diketahui atribut mana yang memiliki nilai kepentingan teknik yang tinggi sampai yang terendah.

7. Penentuan *Operational Goal*

Goal merupakan target yang hendak dicapai pada pengembangan produk / jasa. *Operational Goal* adalah usaha yang ditempuh untuk pencapaian target tertentu.

2.11. Analisis Diskriminan (*Discriminant Analysis*)

Menurut Santoso (2002), analisis diskriminan adalah teknik multivariat yang termasuk *dependence method*, yakni adanya variabel dependen dan independen. Ciri khususnya adalah data variabel dependen harus berupa data kategori, sedangkan data variabel independen berupa data non kategori. Proses Dasar dari Analisis Diskriminan adalah sebagai berikut (Santoso & Tjiptono, 2001: 212):

1. Memisahkan variabel-variabel menjadi variabel dependen dan variabel independen.
2. Menentukan metode untuk membuat fungsi diskriminan. Dalam hal ini, metode yang digunakan dalam Analisis Diskriminan adalah :

Step-Wise Estimation, dimana variabel dimasukkan satu per satu ke dalam model diskriminan. Pada proses ini, tentu ada variabel yang tetap ada pada model, dan ada kemungkinan satu atau lebih variabel independen yang dikeluarkan dari model

3. Menguji signifikansi dari fungsi diskriminan yang telah terbentuk dengan menggunakan Wilk's Lambda, dan F test. Kegunaan dari Wilk Lambda dan F test adalah menentukan variabel – variabel yang masuk ke fungsi diskriminan. Pedoman yang digunakan pada Wilk Lambda :
 - a. Jika angka Wilk Lambda dekat dengan 0, maka variabel tertentu terkait dengan perbedaan antar group yang diujikan.
 - b. Jika angka Wilk Lambda dekat dengan 1, maka variabel tertentu tidak terkait dengan perbedaan antar group yang diujikan.

Pedoman yang digunakan pada F – Test :

- a. Jika Sig. > 0.05, berarti variabel tertentu tidak terkait dengan perbedaan antar group yang diujikan.
 - b. Jika Sig. < 0.05, berarti variabel tertentu terkait dengan perbedaan antar group yang diujikan.
4. Melakukan interpretasi terhadap fungsi diskriminan tersebut.
Interpretasi terhadap fungsi diskriminan dilakukan dengan menghitung discriminant *Z Score*
 5. Membandingkan nilai disriminan score yang terbentuk dengan *cut off score* (nilai batas), untuk mengetahui variabel akan masuk ke group mana.

Optimum Cutting Score (Critical Cutting Score Value) merupakan kriteria (nilai) dimana masing-masing nilai diskriminan objek dibandingkan, untuk menentukan objek seharusnya dimasukkan ke grup yang mana. Rumusnya adalah:

$$Z_{ct} = \frac{N_A Z_B + N_B Z_A}{N_A + N_B} \dots\dots\dots (2.10)$$

dimana:

Z_{ct} = Critical Cutting Score Value

N_A = Jumlah anggota Group A

N_B = Jumlah anggota Group B

Z_A = Centroid grup dari Group A

Z_B = Centroid grup dari Group B

6. Classification Matrices (Ketepatan Klasifikasi Dari Fungsi Diskriminan).

Untuk kasus dua grup berlaku aturan:

- a. Individu dimasukkan ke grup A jika $Z \text{ score} < Z_{ct}$, atau
- b. Individu dimasukkan ke grup B jika $Z \text{ score} > Z_{ct}$

7. Melakukan Uji Validasi Fungsi Diskriminan.

Uji validasi fungsi diskriminan dilakukan dengan menghitung persentase ketepatan pengelompokan yang dilakukan oleh analisis diskriminan dibandingkan dengan kenyataan. Nilai minimum fungsi diskriminan dapat dikatakan cukup baik adalah 50% (Santoso & Tjiptono, 2001: 247).

2.12. Penelitian-penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan, perlu dikemukakan penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

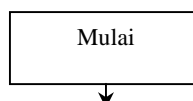
Tabel 2.1. Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

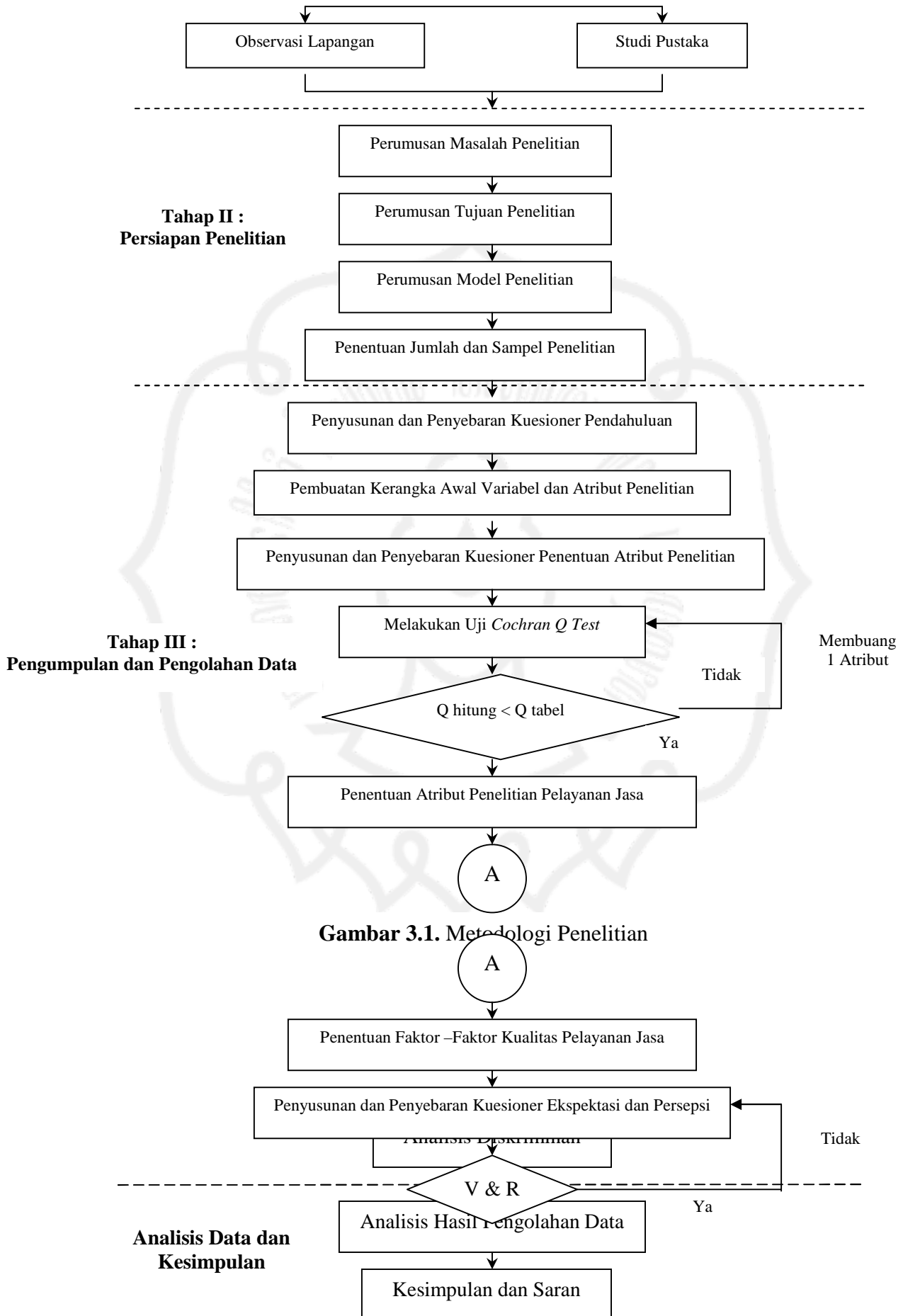
No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Amelia Puspa Maharani (2005)	Analisa Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa dari Lembaga Pendidikan Indonesia-Amerika (LPIA) Surakarta menggunakan metode <i>Servqual</i>	Mendapatkan tingkat kualitas pelayanan dari selisih antara ekspektasi dan persepsi konsumen dengan metode <i>Servqual</i> .
2	Retno Wulan Damayanti (2003)	Perancangan dan Pengembangan Prothesa Kaki Bagian Bawah Lutut dengan menggunakan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	Merancang prothesa kaki bagian bawah lutut memenuhi apa yang dibutuhkan pengguna dengan menggunakan metode QFD (<i>Quality Function Deployment</i>).
3.	Endang Sulistyorini (2005)	Kajian Faktor-Faktor yang menjadi Daya Tarik Obyek Wisata Taman Satawa Taru Jurug (TSTJ) Surakarta Dengan menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	Mengidentifikasi atribut-atribut obyek wisata Taman Satwa Taru Jurug dan merancang urutan prioritas karakteristik teknis untuk merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ)

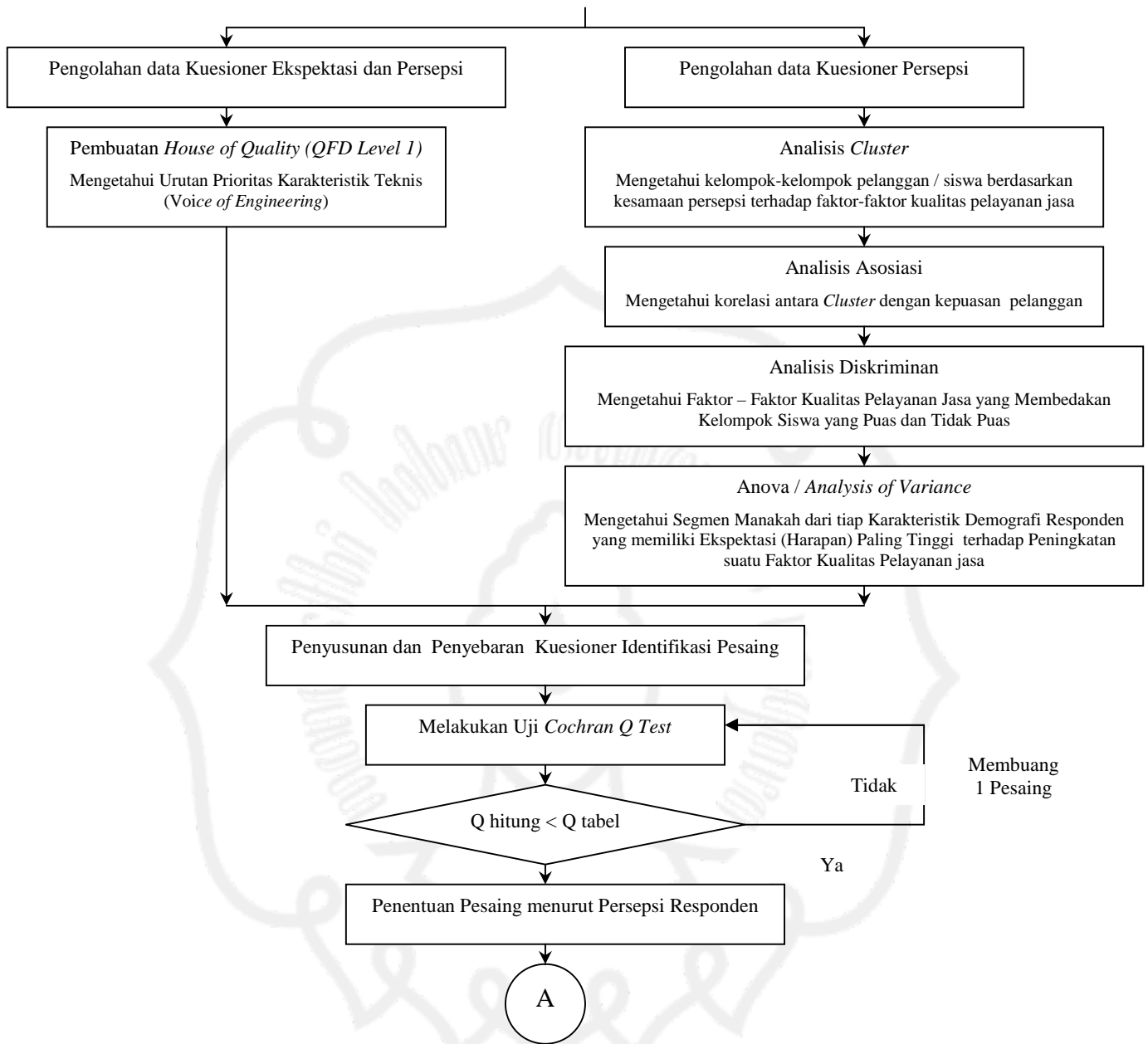
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Langkah-langkah penelitian dalam penelitian ini seperti digambarkan pada gambar dibawah ini :

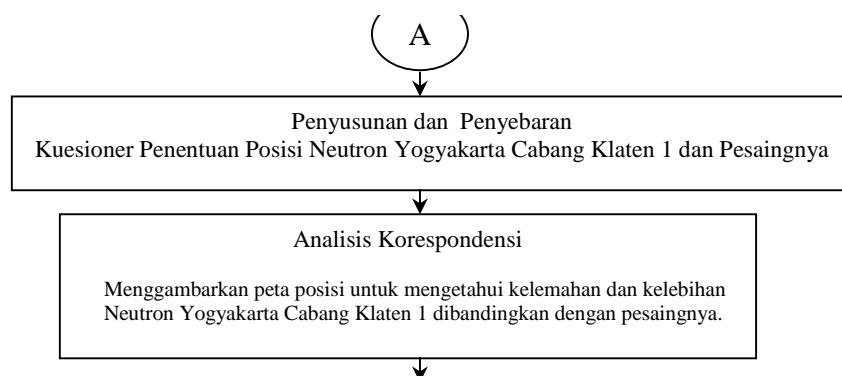
Tahap I :
Studi Pendahuluan

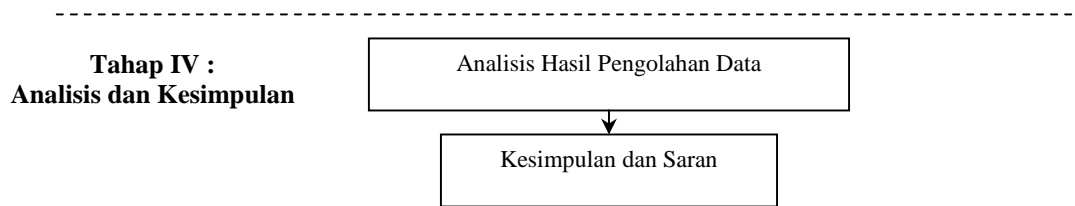






Gambar 3.2. (Lanjutan) Metodologi Penelitian





Gambar 3.3. (Lanjutan) Metodologi Penelitian

3.1. Observasi Lapangan

Pada tahap ini dilakukan observasi lapangan dan studi pendahuluan terhadap obyek penelitian. Penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan jasa ini di fokuskan di Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

3.2. Studi Pustaka

Dalam tahap studi pustaka ini, dilakukan pendalaman materi dari masalah yang terpilih dan referensi-referensi yang ada untuk memperoleh landasan atau kerangka berpikir dalam melakukan penelitian.

3.3. Perumusan Masalah Penelitian

Perumusan masalah disini merupakan usaha untuk memformulasikan atau mencari inti permasalahan yang ingin dipecahahkan dalam suatu penelitian secara sistematis berdasarkan teori yang ada. Inti permasalahan yang ingin dipecahkan disini adalah

4. Bagaimana menentukan urutan prioritas tindakan (*voice of engineering*) untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa dalam merespon keinginan pelanggan ?
5. Bagaimana membuat segmentasi pelanggan dan target pasar pelanggan yang tepat berdasarkan kesamaan persepsi pelanggan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan jasa ?
6. Bagaimana memetakan posisi untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dibandingkan dengan pesaingnya ?

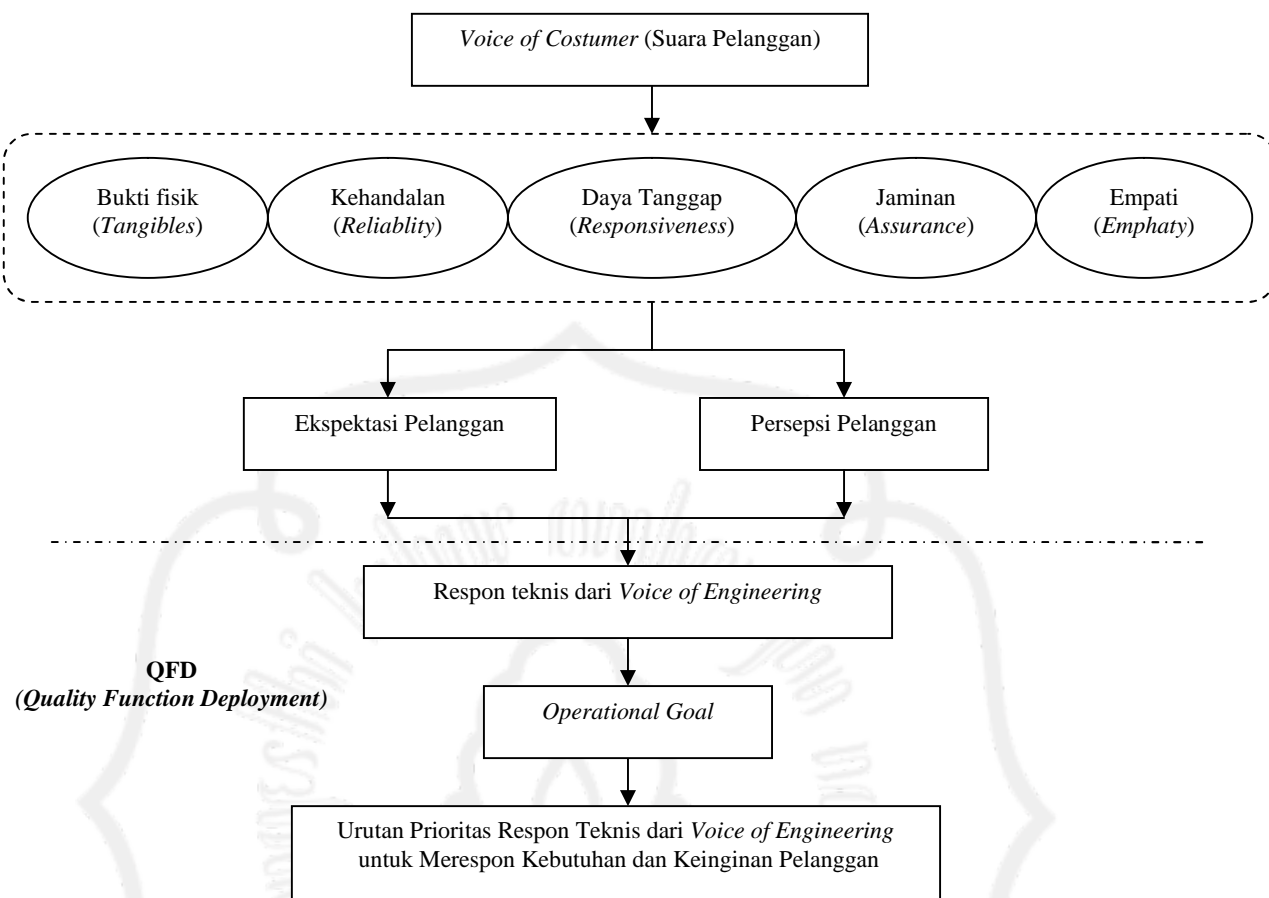
3.4. Penentuan Tujuan Penelitian

Penentuan tujuan penelitian perlu dilakukan sebelum penelitian karena tujuan penelitian tersebut nantinya akan memberikan arahan bagi peneliti untuk mencapai sasaran yang ingin dicapai. Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan utama dari penelitian ini adalah

4. Memberikan usulan urutan prioritas tindakan (*voice of engineering*) dalam merespon keinginan pelanggan.
5. Membuat segmentasi pelanggan dan target pasar pelanggan yang tepat berdasarkan kesamaan persepsi pelanggan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan jasa.
6. Menggambarkan peta posisi untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dibandingkan dengan pesaingnya.

3.5. Perumusan Model Penelitian

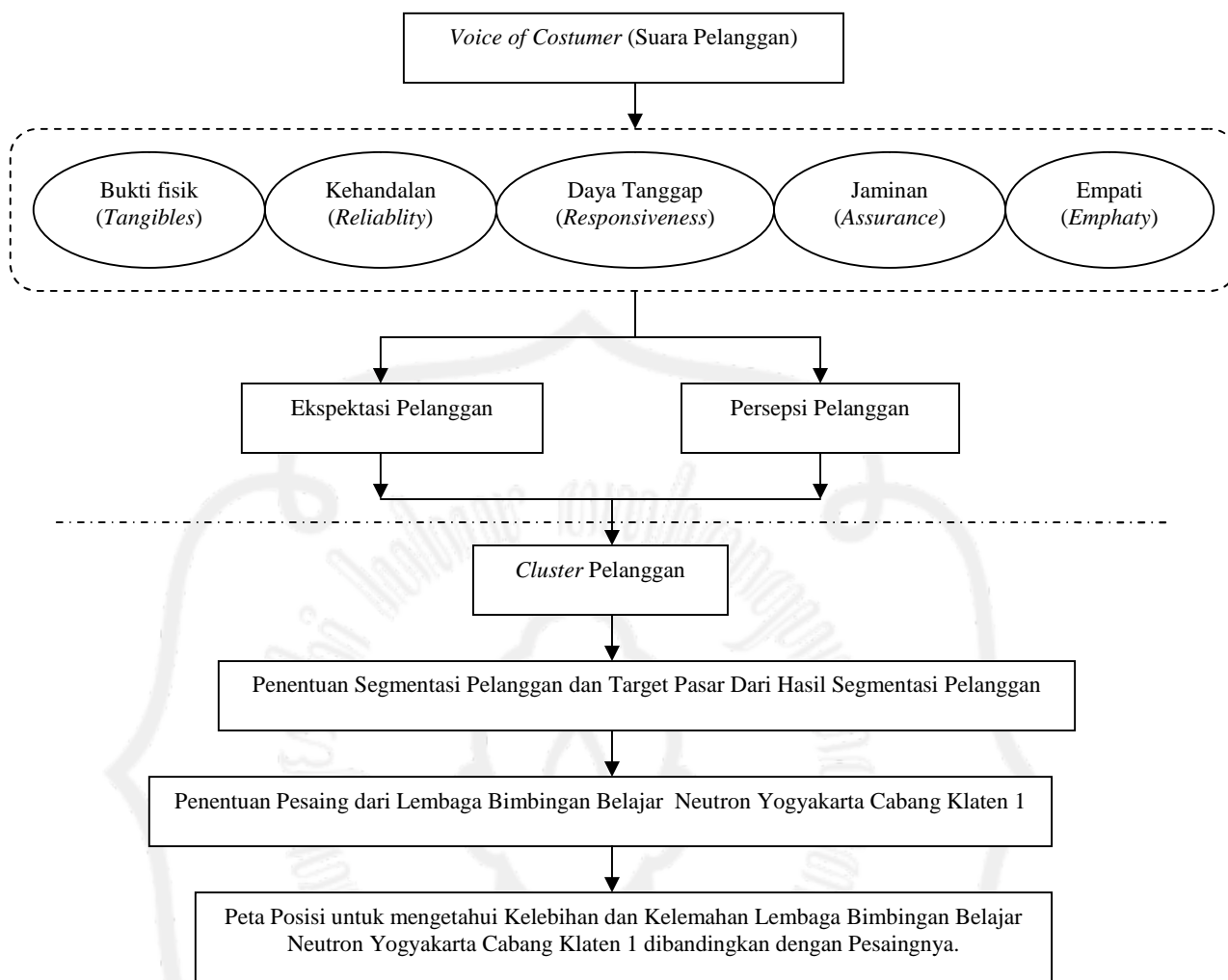
Gambaran model dalam penelitian ini, seperti digambarkan pada gambar 3.4. dan gambar 3.5. dibawah ini :



Gambar 3.4. Model Penelitian (1)

Pada gambar model penelitian (1), berdasarkan pada Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa menurut Berry, Zheitml dan Parasuraman, dilakukan penelitian terhadap atribut-atribut pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, dengan cara meminta tanggapan (respon) pelanggan terhadap *ekspektasi* dan *persepsi* atribut-atribut dari kelima dimensi kualitas pelayanan jasa tersebut.

Hasil dari tanggapan pelanggan, digunakan untuk menentukan *Voice of Engineering* (tindakan-tindakan dari pihak Lembaga Bimbingan Belajar untuk merespon keinginan pelanggan). Hasil akhir dari penelitian ini dengan menggunakan QFD (*Quality Function Deployment*) adalah urutan prioritas respon teknis dari *voice of engineering* untuk merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan.



Gambar 3.5. Model Penelitian (2)

Pada gambar model penelitian (2), berdasarkan pada Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa menurut Berry, Zheitml dan Parasuraman, dilakukan penelitian terhadap atribut-atribut pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, dengan cara meminta tanggapan (respon) pelanggan terhadap *ekspektasi* dan *persepsi* atribut-atribut dari kelima dimensi kualitas pelayanan jasa tersebut.

Hasil dari tanggapan pelanggan (ekspektasi dan persepsi siswa), digunakan untuk membuat segmentasi pelanggan dan target pasar pelanggan, berdasarkan hasil dari hasil segmentasi pelanggan. Dalam penelitian ini, juga dilakukan identifikasi pesaing menurut persepsi responden, untuk mengetahui

faktor – faktor kualitas pelayanan jasa yang menjadi kelebihan dan kelemahan lembaga bimbingan belajar neutron yogyakarta dibandingkan dengan pesaingnya

3.6. Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel Penelitian

1. Sampel untuk kuesioner pendahuluan dan kuesioner penentuan atribut penelitian

Metode pengambilan sampel yang digunakan untuk kuesioner pendahuluan dan kuesioner penentuan atribut penelitian adalah metode *proportioned stratified random sampling* (sampling berstrata proporsional). Sampel yang diambil pada setiap group kelas program regular pada kuesioner pendahuluan dan kuesioner penentuan atribut penelitian minimal adalah 30 responden. Berdasarkan pertimbangan tersebut, sampel ditetapkan sebesar 80 responden, dapat dilihat pada tabel 3.1. dibawah ini :

Tabel 3.1. Jumlah sampel yang diambil pada kuesioner pendahuluan dan kuesioner penentuan atribut penelitian

No.	Group	Jumlah populasi group (orang)	Jumlah sampel yang diambil (orang)
1.	Kelas 3 SMP	252	$\frac{80}{954} \times 252 = 21$
2.	Kelas 1 SMA	44	$\frac{80}{954} \times 44 = 4$
3.	Kelas 2 SMA IPA	20	$\frac{80}{954} \times 20 = 2$
4.	Kelas 2 SMA IPS	21	$\frac{80}{954} \times 21 = 2$
5.	Kelas 3 SMA IPA	429	$\frac{80}{954} \times 429 = 36$
6.	Kelas 3 SMA IPS	188	$\frac{80}{954} \times 188 = 16$
Total		954	80

Sumber: Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Kuesioner pendahuluan dalam penelitian ini merupakan jenis kuesioner terbuka. Dimana, pengisian jawaban dalam kuesioner tidak ada campur tangan dari peneliti. Jadi pengisian jawaban dalam kuesioner, murni pendapat responden. Sedangkan kuesioner penentuan atribut

penelitian merupakan jenis kuesioner tertutup. Dimana, responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.

2. Sampel untuk kuesioner ekspektasi dan persepsi

Metode pengambilan sampel yang digunakan untuk kuesioner ekspektasi dan persepsi adalah metode *proportioned stratified random sampling* (sampling berstrata proporsional). Pengambilan sampel minimum untuk penyebaran kuesioner ekspektasi dan persepsi menggunakan rumus Slovin :

Rumus Slovin ini dinyatakan dengan :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{954}{1 + 954 \cdot (0.05)^2} = 282 \text{ responden.}$$

Sehingga, jumlah sampel minimum untuk pengambilan kuesioner ekspektasi dan persepsi sebanyak 282 responden. Berdasarkan pertimbangan tersebut, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 350 responden.

Tabel 3.2. Jumlah sampel yang diambil pada kuesioner ekspektasi dan persepsi.

No.	Group	Jumlah populasi group (orang)	Jumlah sampel yang diambil (orang)
1.	Kelas 3 SMP	252	$\frac{350}{954} \times 252 = 92$
2.	Kelas 1 SMA	44	$\frac{350}{954} \times 44 = 16$
3.	Kelas 2 SMA IPA	20	$\frac{350}{954} \times 20 = 7$
4.	Kelas 2 SMA IPS	21	$\frac{350}{954} \times 21 = 8$
5.	Kelas 3 SMA IPA	429	$\frac{350}{954} \times 429 = 157$
6.	Kelas 3 SMA IPS	188	$\frac{350}{954} \times 188 = 69$
Total		954	350

Sumber: Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Kuesioner ekspektasi dan persepsi dalam penelitian ini merupakan kuesioner semi terbuka. Pengisian jawaban dalam kuesioner, selain responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti, juga terdapat pengisian jawaban dalam kuesioner yang tidak ada campur tangan dari peneliti.

3. Sampel untuk kuesioner identifikasi pesaing

Pengambilan sampel pada kuesioner identifikasi pesaing adalah secara *purposive* pada masing-masing group kelas program reguler, yaitu sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan – pertimbangan tertentu. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah siswa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, yang pernah mengikuti les di Lembaga Bimbingan Belajar lainnya. Sampel yang diambil pada setiap group kelas program reguler pada kuesioner identifikasi pesaing, dapat dilihat pada tabel 3.3. dibawah ini :

Tabel 3.3. Jumlah sampel yang diambil pada kuesioner identifikasi pesaing.

No.	Group	Jumlah populasi group (orang)	Jumlah sampel yang diambil (orang)
1.	3 SMP	252	$\frac{40}{954} \times 252 = 11$
2.	1 SMA	44	$\frac{40}{954} \times 44 = 2$
3.	2 SMA IPA	20	$\frac{40}{954} \times 20 = 1$
4.	2 SMA IPS	21	$\frac{40}{954} \times 21 = 1$
5.	3 SMA IPA	429	$\frac{40}{954} \times 429 = 18$
6.	3 SMA IPS	188	$\frac{40}{954} \times 188 = 8$
		954	40

Sumber: Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Sampel yang diambil pada setiap group kelas program reguler pada kuesioner identifikasi pesaing minimal adalah 30 responden. Kuesioner identifikasi pesaing dalam penelitian ini merupakan kuesioner terbuka.

Dimana, pengisian jawaban dalam kuesioner tidak ada campur tangan dari peneliti.

4. Sampel untuk kuesioner penentuan posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan pesaingnya

Kuesioner penentuan posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan pesaingnya merupakan kuesioner pemberian ranking atau skala dari yang tertinggi hingga terendah terhadap Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta dan pesaingnya berdasarkan faktor – faktor kualitas pelayanan jasa. Sampel yang diambil pada setiap group kelas program reguler pada kuesioner penentuan posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan pesaingnya, dapat dilihat pada tabel 3.4. dibawah ini :

Tabel 3.4. Jumlah sampel yang diambil pada kuesioner penentuan posisi neutron yogyakarta cabang klaten 1 dan pesaingnya

No.	Group	Jumlah populasi group (orang)	Jumlah sampel yang diambil (orang)
1	3 SMP	252	$\frac{65}{954} \times 252 = 17$
2	1 SMA	44	$\frac{65}{954} \times 44 = 3$
3	2 SMA IPA	20	$\frac{65}{954} \times 20 = 1$
4	2 SMA IPS	21	$\frac{65}{954} \times 21 = 1$
5	3 SMA IPA	429	$\frac{65}{954} \times 429 = 29$
6	3 SMA IPS	188	$\frac{65}{954} \times 188 = 13$
		954	65

Sumber: Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Pengambilan sampel minimal untuk penyebaran kuesioner penentuan posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan pesaingnya menggunakan aturan dalam Analisis Multivariat. Menurut Singgih Santosa (2002) untuk setiap variabel independen pada analisis multivariat sebaiknya [5 sampai 20] x jumlah variabel independen. Jumlah variabel independen pada kuesioner penentuan posisi Neutron Yogyakarta Cabang

Klaten 1 dan pesaingnya adalah 13 faktor. Maka, jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 5 x 13 faktor yaitu 65 responden. Kuesioner penentuan posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan pesaingnya dalam penelitian ini merupakan kuesioner terbuka. Dimana, pengisian jawaban dalam kuesioner tidak ada campur tangan dari peneliti.

3.7. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Pendahuluan

Pada tahap ini dibuat kuesioner pendahuluan. Kuesioner pendahuluan ini dibuat untuk identifikasi awal dari atribut-atribut penelitian. Kuesioner pendahuluan berisi pertanyaan kepada konsumen mengenai mengenai hal-hal yang positif (memuaskan) dan hal-hal yang negatif (tidak memuaskan) dari pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

3.8. Pembuatan Kerangka Awal Variabel dan Atribut Penelitian

Kerangka awal variabel dan atribut-atribut penelitian kualitas pelayanan jasa merupakan campuran dari rekap data kuesioner pendahuluan, hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Kantor Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 serta pengamatan langsung terhadap pelayanan jasa apa saja yang ditawarkan oleh Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

3.9. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penentuan Atribut Penelitian.

Penyusunan kuesioner penentuan atribut penelitian dilakukan untuk mendapatkan data kualitatif (*non metrik*) mengenai atribut-atribut pelayanan jasa apa saja yang dianggap penting dalam pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Hasil penyebaran kuesioner penentuan atribut penelitian, kemudian dilakukan Uji *Cochran Q Test*. Rangkuman atribut pelayanan jasa kuesioner penentuan atribut

penelitian hasil Uji *Chocran Q Test*, digunakan sebagai atribut pelayanan jasa dalam penelitian ini.

3.10. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi

Kuesioner ekspektasi dan persepsi merupakan kuesioner mengenai ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Pembuatannya mengacu kepada atribut penelitian pelayanan jasa yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner penentuan atribut penelitian.

3.11. Pengujian Alat Ukur

Setelah tahap penyebaran kuesioner ekspektasi dan persepsi diatas, selanjutnya dilakukan pengujian alat ukur. Adapun pengujian alat ukur yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Pada penelitian ini, jenis validitas yang digunakan adalah validitas konstruk, karena tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap konsep kualitas jasa. Validitas konstruk adalah tipe validitas yang menunjukkan sejauhmana tes (alat ukur) mengungkap suatu konstruk teoritik atau kerangka suatu konsep yang hendak diukur. Uji validitas pada penelitian ini, dilakukan pada responden dengan jumlah 40 orang.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas pada penelitian ini, dilakukan pada responden dengan jumlah 40 orang.

3.12. Penentuan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Jasa

Faktor – faktor kualitas pelayanan jasa lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Berdasarkan hasil dari studi literatur dari buku tentang

kualitas pelayanan jasa yaitu Handi Irawan D., MBA. Mcom. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003, maka setiap variabel dari 5 dimensi kualitas pelayanan jasa, menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman, dapat diturunkan menjadi beberapa indikator / faktor.

3.13. Pengolahan Data Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi

3.13.1. Pembuatan *House of Quality* / QFD Level 1.

Mengetahui urutan prioritas tindakan pihak Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 untuk merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan. langkah-langkah dalam pembuatan *House of Quality* adalah sebagai berikut :

1. Penentuan *voice of costumer* (kebutuhan dan keinginan dari pelanggan).
2. Gap antara tingkat kepentingan pelanggan (*ekspektasi to costumer*) dan tingkat kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction persepsi*),
3. Pembuatan karakteristik teknis / respon teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (*costumer*).
4. Matrik korelasi antara *what (costumer requirement)* dan *how (technical requirement)*.
5. Pembuatan matrik korelasi teknis (hubungan antara karakteristik teknis / respon teknis).
6. Penentuan nilai kepentingan teknik (bobot karakteristik teknis / respon teknis).
7. Penentuan *operational goal* (usaha yang ditempuh untuk pencapaian karakteristik teknis / bobot teknis tertentu).
8. Penentuan *direction improvement* (arah perbaikan dari *operational goal*)
9. Penentuan urutan prioritas karakteristik teknis (*voice of engineering*) untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan

3.14. Pengolahan data Kuesioner Persepsi

3.14.1. Analisis *Cluster*

Analisis *Cluster* digunakan untuk mengetahui kelompok-kelompok pelanggan / siswa berdasarkan kesamaan persepsi terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Langkah-langkah dalam Analisis *Cluster* adalah sebagai berikut :

1. Penentuan tujuan analisis *cluster*.
2. Penyusunan desain riset analisis *cluster*.
3. Pengujian asumsi analisis *cluster*.
4. Pembentukan *cluster* (partisi) dan penilaian *overall fit*.
5. Interpretasi hasil analisis *cluster*.
6. Profiling *cluster*.

Hasil dari analisis *cluster* dapat digunakan untuk penentuan segmentasi pelanggan / siswa dan penentuan pasar sasaran / target pasar dari hasil segmentasi pelanggan.

3.14.2. Analisis Asosiasi

Analisis Asosiasi digunakan untuk mengetahui korelasi antara *cluster* dengan kepuasan pelanggan / siswa neutron yogyakarta Cabang Klaten 1. Langkah-langkah dalam Analisis Asosiasi adalah sebagai berikut :

1. Penentuan tujuan analisis asosiasi.
2. Penyusunan desain riset analisis asosiasi.
3. Proses analisis asosiasi.
4. Interpretasi hasil analisis asosiasi.

3.14.3. Analisis Diskriminan

Analisis Diskriminan digunakan untuk menentukan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa apa yang dapat digunakan untuk membedakan kelompok pelanggan yang puas dan yang tidak puas terhadap kinerja Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 secara keseluruhan. Langkah-langkah dalam pengolahan Analisis Diskriminan adalah sebagai berikut :

1. Memisah variabel-variabel menjadi variabel dependen dan variabel independen.
2. Menentukan metode untuk membuat fungsi diskriminan.
3. Menguji signifikansi dari fungsi diskriminan yang telah terbentuk
4. Menguji ketepatan klasifikasi dari fungsi diskriminan.
5. Melakukan interpretasi dari fungsi diskriminan.
6. Melakukan uji validasi fungsi diskriminan.

3.14.4. Analysis of Variance / ANOVA

Analysis of Variance / ANOVA digunakan mengetahui segmen manakah dari tiap karakteristik demografi responden yang memiliki ekspektasi (harapan) paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa).

3.15. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Identifikasi Pesaing

Hasil dari kuesioner identifikasi pesaing ini kemudian diolah dengan menggunakan Uji *Cochran Q Test*, untuk mendapatkan pesaing dari Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten I berdasarkan persepsi responden. Hasil dari kuesioner identifikasi pesaing ini adalah pesaing yang valid dari Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten I menurut persepsi responden.

3.16. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penentuan Posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan Pesaingnya

Kuesioner penentuan posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan pesaingnya merupakan kuesioner pemberian ranking atau skala dari yang tertinggi hingga terendah terhadap Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta dan pesaingnya berdasarkan Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Jasa. Hasil dari Kuesioner V kemudian diolah dengan Analisis Korespondensi.

3.17. Analisis Korespondensi.

Analisis Korespondensi (*correspondence analysis*) merupakan teknik multivariat yang bertujuan untuk mereduksi dimensi dan memetakan persepsi. Analisis korespondensi termasuk dalam teknik komposisional karena peta perseptual berdasar pada asosiasi antara objek dan sekumpulan karakteristik / atribut yang ditentukan oleh peneliti. Langkah-langkah dalam *correspondence analysis* adalah sebagai berikut :

1. Penentuan tujuan analisis korespondensi
2. Penyusunan desain riset analisis korespondensi
3. Pengujian asumsi analisis korespondensi

4. Proses dan penilaian *overall fit* analisis korespondensi
5. Interpretasi hasil analisis korespondensi

hasil dari analisis korespondensi dapat digunakan untuk faktor – faktor kualitas pelayanan jasa yang menjadi kelebihan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta dibandingkan dengan pesaingnya

3.18. Analisis Hasil Pengolahan Data

Dalam tahap ini dilakukan analisis terhadap data yang telah diolah untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan di awal penelitian.

3.19. Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir yang dilakukan pada penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan dan penyampaian saran yang dapat ditindak-lanjuti serta bermanfaat bagi penelitian selanjutnya demi kemajuan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Hasil Rekap Data Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner tahap pertama yang berisi pertanyaan kepada konsumen mengenai mengenai hal-hal yang positif (memuaskan) dan hal-hal yang negatif (tidak memuaskan) dari pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Hasil rekap data kuesioner pendahuluan dapat dilihat pada tabel 4.1. dan tabel 4.2. dibawah ini :

Tabel 4.1. Hal-Hal Positif (Memuaskan) dari Pelayanan Jasa Bimbingan Belajar.

No.	Pernyataan	Frekuensi
1.	Lebih siap menghadapi Ujian Nasional, SPMB dan Ujian Masuk	1
2.	Dapat menanyakan pekerjaan rumah dari sekolah.	2
3.	Suasana belajar tidak menegangkan.	2
4.	Modul buku paket teori dan soal yang lengkap.	2
5.	Melayani konsultasi belajar.	2
6.	Mesin absen sidik jari.	2
7.	Ruangan bersih dan nyaman.	2

8.	Dekat dengan jalan raya sehingga mudah dijangkau	2
9.	Petugas satpam yang mampu menjalankan tugas dengan baik.	2
10.	Penggunaan papan whiteboard.	2
11.	Perguruan Tinggi Negeri.	2
12.	Menambah teman	3
13.	Mendapat materi pelajaran baru yang tidak didapatkan disekolah.	3
14.	Jam bimbingan belajar tidak mengganggu aktivitas belajar di sekolah.	3
15.	Ketersediaan acara tes standar dan <i>try out</i> .	3
16.	Ketersediaan mushola.	3
18.	Gedung luas.	4
19.	Mendapatkan informasi tentang SPMB secara lengkap.	4
20.	Karyawan ramah.	4
21.	Mempermudah memahami pelajaran disekolah.	4
22.	Mendapatkan cara yang cepat dalam menyelesaikan soal.	4
23.	Tentor profesional, ramah dan baik.	4
24.	Parkir aman dan luas.	4
25.	Air minum gratis.	4
26.	Dekat dengan sekolah.	4
27.	Fasilitas bimbingan belajar yang ada di Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 memuaskan.	5
28.	Membahas pelajaran dari sekolah.	5
29.	Kesiapsediaan pengajar membantu kesulitan siswa.	5

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan.

Tabel 4.2. Hal-hal Negatif (Tidak Memuaskan) dari Pelayanan Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Cabang Klaten 1.

No.	Pernyataan	Frekuensi
-----	------------	-----------

1.	Materi pelajaran untuk 3 SMA hanya mengacu pada UGM dan SPMB.	1
2.	Kursi kurang nyaman.	1
3.	Pengawasan terhadap siswa yang bolos kurang.	1
4.	Tentor tidak bisa mengendalikan kelas yang ramai	1
5.	Toilet kurang bersih.	2
6.	Metode pengajaran terlalu cepat.	2
7.	Mushola sempit.	2
8.	Parkir sempit.	2
9.	Lingkungan sekitar bimbingan belajar bising.	2
10.	Tempat sampah kurang bersih.	2
11.	Mesin absen sidik jari kurang sehingga harus antri.	2
12.	Tentor tidak <i>on time</i> .	2
13.	Ruang kelas kurang luas.	2
14.	Jarak antara kursi kuliah untuk belajar satu dengan lainnya terlalu dekat.	2
15.	Tidak menggunakan fasilitas LCD.	2
16.	Dalam satu kelas siswa dari asal sekolah yang berbeda – beda, sehingga motivasi untuk serius dalam mengikuti bimbingan juga berbeda-beda.	2
17.	Tidak ada kantin.	3
18.	Tempat duduk berdesakan.	3
19.	Dalam satu kelas siswanya terlalu banyak.	3
20.	Lingkungan bimbingan belajar kurang pepohonan.	4
21.	Sebagian tempat parkir yang tidak beratap.	4
22.	Pengisian gallon air yang kosong pada dispenser lambat.	4
23.	Penyampaian materi terlalu cepat.	4
24.	Ada tentor yang kurang jelas dalam menyampaikan materi.	5
25.	Banyak coretan di kursi dan tembok kelas.	5
26.	Ruangan panas tidak ber AC.	5
27.	Biaya bimbingan dan pendidikan di Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mahal.	5

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan.

4.2.Pembuatan Kerangka Awal Variabel dan Atribut Penelitian

Kerangka awal variabel dan atribut-atribut penelitian kualitas pelayanan jasa dalam penelitian ini, merupakan campuran dari rekap data kuesioner tahap I, hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Kantor Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 serta pengamatan langsung terhadap pelayanan jasa apa saja yang ditawarkan oleh Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Kerangka awal variabel dan atribut – atribut penelitian kualitas pelayanan jasa dapat dilihat pada tabel 4.3. dibawah ini :

Tabel 4.3. Kerangka Awal Variabel dan Atribut – Atribut Penelitian Kualitas Pelayanan Jasa.

Variabel	Indikator	No	Atribut Pelayanan Jasa
Bukti Fisik (Tangibles)	Fasilitas Fisik	1.	Gedung / bangunan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang digunakan sebagai tempat pelayanan jasa bimbingan belajar nyaman dan bersih .
		2.	Ruang kelas yang tenang, nyaman dan bersih.
		3.	Ruang kelas memakai kipas angin.
		4.	Pemakaian pengharum ruangan diruang kelas.
		5.	Penggunaan <i>white board</i> dan spidol <i>snowman white board marker</i> sebagai papan tulis dan alat tulis pada papan tulis.
		6.	Kalender tanggal pada dinding ruang kelas.
		7.	Lampu penerangan listrik dalam ruang kelas.
		8.	Jam dinding di ruang kelas.
		9.	Penggunaan kursi kuliah dalam ruang kelas yang nyaman untuk belajar.
		10.	Modul buku lengkap paket teori dan paket soal yang isinya mudah dipahami dan dipelajari siswa.
		11.	<i>Opscan scanner computer</i> yang digunakan sebagai alat pengoreksian lembar jawab komputer (LJK) dalam tes standar, tes gladi resik, <i>try out</i> / tes uji coba dan kupas tuntas.
		12.	Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya.
		13.	Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.
		14.	Tempat parkir yang memadai dan menggunakan atap untuk melindungi kendaraan.
		15.	Ruang post satpam yang digunakan sebagai tempat satpam menjaga keamanan dilingkungan Lembaga Bimbingan Belajar.
		16.	Toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai bagi para siswa.
		17.	Mushola dan tempat wudhu yang nyaman dan bersih
		18.	Dispenser dan gelas siswa yang bersih.
		19.	Kursi tunggu siswa di depan ruang kelas.
		20.	Ruang tunggu wali murid di dekat lapangan parkir yang digunakan sebagai ruang tunggu wali murid yang mengantar siswa.

Variabel	Indikator	No	Atribut Pelayanan Jasa
		21.	Mesin absen sidik jari atau <i>biometrics</i> untuk presensi siswa, melihat nilai tes evaluasi siswa, nilai tes latihan SPMB dan UM-UGM, data <i>passing grade</i> , PIN (nomor induk siswa), serta memberikan saran pada kotak saran.
		22.	Papan jadwal agenda ruangan harian (jadwal mata pelajaran tiap kelas setiap hari, waktu bimbingan tiap kelas setiap hari dan ruangan bimbingan tiap kelas setiap hari) dan papan pengumuman di halaman Gedung Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.
		23.	Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .
		24.	Papan pengumuman informasi bagi siswa tentang hasil tes standar, informasi perkiraan <i>passing grade</i> jurusan, informasi program studi di Perguruan Tinggi Negeri, serta informasi bahan ujian nasional.
		25.	Papan informasi tata tertib siswa Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.
		26.	Pamphlet tempel yang berisi tulisan “Dilarang Merokok Dilingkungan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta”.
		27.	Pemberian saran pada kotak saran yang terdapat diruang <i>front office</i> .
		28.	Kotak brosur sebagai tempat untuk menampilkan brosur yang terdapat diruang <i>front office</i> .
		29.	Kotak pertolongan pertama pada kecelakaan (Kotak P3 K) di ruang logistik.
		30.	Tempat sampah didepan ruangan kelas.
		31.	Ketersediaan panggung kelas diruang kelas.
		32.	Surat dispensasi umum keringanan biaya pendidikan sebesar Rp. 50.000,00 dan surat permohonan dispensasi khusus biaya bimbingan dari orang tua siswa / wali murid.
		33.	Ketersediaan formulir pendaftaran, kuitansi pendaftaran serta kuitansi pembayaran pada saat administrasi pendaftaran pembayaran biaya bimbingan.
	Media komunikasi dengan pelanggan.	34.	Survey penilaian pelanggan terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.
		35.	Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta tes gladi resik untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB yang diadakan di Gedung Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.
		36.	Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, tes gladi resik, <i>try out</i> / tes uji coba dan kupas tuntas.
		37.	Pengadaan tes evaluasi per bab.
		38.	Pemberian lembaran naskah soal PROSET pendalaman materi (materi tambahan yang tidak ada di modul).
		39.	Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, surat siswa, spanduk, <i>try out</i> / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif, penyiaran di radio, dan guru kerjasama disetiap sekolah.

Variabel	Indikator	No	Atribut Pelayanan Jasa
		40.	Bonus T-shirt cantik atau jacket <i>exclusive</i> bagi siswa yang membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.
	Penampilan Karyawan	41.	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme.
Kehandalan (Reliability).	Pelayanan jasa yang dijanjikan	42.	Sistem pelaksanaan bimbingan program regular 1½ jam (90 menit), bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA, 1 minggu masuk 2 kali, sedangkan bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA 1 minggu masuk 3 kali.
		43.	Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.
		44.	Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 (jam 14.30 – 16.00 atau jam 16.00 – 17.30).
		45.	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.
		46.	Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tentor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.
		47.	Jam bimbingan belajar yang tersedia dapat mencakup seluruh materi yang direncanakan.
		48.	1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.
		49.	Setiap siswa Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 pasti mendapatkan fasilitas bimbingan (modul paket teori dan soal, lembaran naskah soal proset pendalaman materi, test evaluasi per bab dan tes standard).
		50.	Keringanan total biaya bimbingan (Discount 40 % dari Biaya Pendidikan) plus siswa masih mendapat voucher / uang saku bagi pendaftar khusus gelombang I, peserta <i>try out</i> / kiat belajar efektif / kupas tuntas dan siswa yang pernah ranking 1 – 10 di sekolah tahun ajaran sebelumnya.
		51.	Pembayaran cash dilakukan dengan cara membayar cash sebelum bimbingan belajar dimulai dan pembayaran angsuran dilakukan dengan cara membayar angsuran I sebesar 60 % dari total biaya bimbingan sebelum bimbingan dimulai dan sisanya 40 % dibayar 1 bulan kemudian setelah pembayaran angsuran 1 bimbingan.
	52.	Modul buku lengkap paket teori dan paket soal diberikan kepada siswa yang sudah membayar 60 % dari total biaya bimbingan.	
	Pelayanan jasa yang akurat atau error free.	53.	Tentor selalu hadir tepat waktu.
		54.	Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar-mengajar, dan ujian.
		55.	Staff karyawan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mampu memberikan pelayanan “ <i>error free</i> ” (tidak ada kesalahan) kepada siswanya.
		56.	Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mudah dihubungi oleh para siswa melalui telepon untuk pelayanan dan informasi bimbingan.

Variabel	Indikator	No	Atribut Pelayanan Jasa
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Pelayanan yang tanggap (<i>responsif</i>) dan cepat	57.	Pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, informasi bimbingan secara langsung di kelas dan melalui papan pengumuman.
		58.	Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.
		59.	Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.
	Kemauan staff membantu pelanggan.	60.	Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Keramahan dan kesopanan karyawan	61.	Sikap sopan staff pengajar / tutor dan staff karyawan kepada siswa
		62.	Perlakuan ramah staff pengajar / tutor dan staff karyawan terhadap setiap siswa yang datang ke Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.
	Kompetensi staff	63.	Staff pengajar / tutor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.
	Kredibilitas atau Reputasi	64.	Pemakaian slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> ", mampu memberikan keyakinan bahwa Neutron Yogyakarta merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah.
		65.	Penggunaan metode pengajaran dengan menggunakan " <i>Metode Penalaran</i> ", mampu memberikan jaminan keberhasilan siswa dalam menyelesaikan dan menganalisis soal-soal dengan lebih cepat dan lebih efisien.
	Keamanan Finansial	66.	Biaya bimbingan yang sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya
		67.	Pengunduran diri dari siswa Neutron Yogyakarta sebelum pendidikan dimulai maka uang pendaftaran tidak dapat kembali dan biaya pendidikan kembali 50 %, tetapi jika pengunduran diri sesudah pendidikan dimulai, uang tidak dapat dikembalikan.
Empati (<i>Emphaty</i>)	Perhatian pribadi / khusus	68.	Perhatian staf pengajar / tutor pada perkembangan masing-masing kelas.
		69.	Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tutor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.
	Pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	70.	Konsultasi dengan orang tua atau wali siswa tentang perkembangan belajar siswa.
		71.	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.
		72.	Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.
		73.	Staf pengajar / tutor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.

Sumber : Rekap Data Kuesioner Tahap Pendahuluan, Hasil Observasi serta Wawancara dengan Kepala Kantor Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

4.3. Uji Cochran Q Test untuk Uji Penentuan Atribut Penelitian.

Untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting dilakukan uji Cochran Q Test terhadap data hasil penyebaran kuesioner penentuan atribut penelitian. Langkah- langkah untuk melakukan test uji Cochran Q Test adalah sebagai berikut :

Iterasi 1

1. Hipotesis

H_0 : Ketujuh puluh tiga atribut kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 memiliki proporsi jawaban Ya yang sama.

H_1 : Ketujuh puluh tiga atribut kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 memiliki proporsi jawaban Ya yang berbeda.

2. Derajat Bebas :

$$Dk = 73 - 1 = 72.$$

3. Taraf kesalahan : 5% = 0.05.

4. $Q_{\text{tabel}} = 92.95$.

5. Q Hitung

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_{j=1}^k G_j^2 - \left(\sum_{j=1}^k G_j \right)^2 \right]}{k \sum_{i=1}^N L_i - \sum_{i=1}^N L_i^2} \quad Q = \frac{(73) [2499671456 - (33779344)^2]}{(74 \times 5812) - (422266)} = 458.293$$

6. Keputusan :

$$Q_{\text{hitung}} > Q_{\text{tabel}}$$

Terima H_1 , Ketujuh puluh tiga atribut kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, memiliki proporsi jawaban Ya yang berbeda. Sehingga, harus menghilangkan atribut yang memiliki jumlah responden yang menyatakan penting paling sedikit. Dalam hal ini atribut no : 25, dengan jumlah Ya = 70.

Iterasi 2

1. Hipotesis

H_0 : Ketujuh puluh dua atribut kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 memiliki proporsi jawaban Ya yang sama.

H_1 : Ketujuh puluh dua atribut kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 memiliki proporsi jawaban Ya yang berbeda.

2. Derajat Bebas :

$$Dk = 73 - 1 = 72.$$

3. Taraf kesalahan : 5% = 0.05

4. $Q_{\text{tabel}} = 92.81$.

5. Q_{Hitung}

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_{j=1}^k G_j^2 - \left(\sum_{j=1}^k G_j \right)^2 \right]}{k \sum_{i=1}^N L_i - \sum_{i=1}^N L_i^2} = \frac{(72) \left[(32970564) - (5742)^2 \right]}{(73 \times 5742) - (412148)} = 326.511$$

6. Keputusan :

$$Q_{\text{hitung}} > Q_{\text{tabel}}$$

Terima H_1 , Ketujuh puluh dua atribut pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, memiliki proporsi jawaban Ya yang berbeda. Sehingga, harus menghilangkan atribut yang memiliki jumlah responden yang menyatakan penting paling sedikit. Dalam hal ini atribut no : 26, dengan jumlah Ya = 72.

Iterasi 3

1. Hipotesis

H_0 : Ketujuh puluh satu atribut kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 memiliki proporsi jawaban Ya yang sama.

H_1 : Ketujuh puluh satu atribut kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 memiliki proporsi jawaban Ya yang berbeda.

2. Derajat Bebas :

$$Dk = 72 - 1 = 71.$$

3. Taraf kesalahan : 5% = 0.05

4. $Q_{\text{tabel}} = 91.67.$

5. Q Hitung

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_{j=1}^k G_j^2 - \left(\sum_{j=1}^k G_j \right)^2 \right]}{k \sum_{i=1}^N L_i - \sum_{i=1}^N L_i^2} \quad Q = \frac{(71) \left[(32148900) - (5670)^2 \right]}{(71 \times 5670) - (401870)} = 146.200$$

6. Keputusan :

$$Q_{\text{hitung}} > Q_{\text{tabel}}$$

Terima H_1 , Ketujuh puluh satu atribut pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, memiliki proporsi jawaban Ya yang berbeda. Sehingga, harus menghilangkan atribut yang memiliki jumlah responden yang menyatakan penting paling sedikit. Dalam hal ini atribut no : 70, dengan jumlah Ya = 76.

Iterasi 4

1. Hipotesis

H_0 : Ketujuh puluh atribut kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 memiliki proporsi jawaban Ya yang sama.

H_1 : Ketujuh puluh atribut kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 memiliki proporsi jawaban Ya yang berbeda.

2. Derajat Bebas :

$$Dk = 71 - 1 = 70.$$

3. Taraf kesalahan : 5% =0.05

4. $Q_{\text{tabel}} = 90.53$.

5. Q Hitung

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_{j=1}^k G_j^2 - \left(\sum_{j=1}^k G_j \right)^2 \right]}{k \sum_{i=1}^N L_i - \sum_{i=1}^N L_i^2} \quad Q = \frac{(70) \left[(31292836) - (5594)^2 \right]}{(71 \times 5594) - (391166)} = 64.00$$

6. Keputusan :

$$Q_{\text{hitung}} < Q_{\text{tabel}}$$

Terima H_1 , Ketujuh puluh atribut kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, memiliki proporsi jawaban Ya yang sama. Sehingga, responden sepakat bahwa ketujuh puluh atribut kualitas pelayanan jasa tersebut sebagai faktor yang dipertimbangkan sebagai atribut kualitas pelayanan jasa.

Dari Uji *Cochran Q Test* diketahui bahwa 3 atribut kualitas pelayanan jasa oleh pelanggan / siswa dianggap mempunyai tingkat kepentingan yang kurang penting dibandingkan dengan ke tujuh puluh tiga atribut lainnya sehingga nantinya tidak dimasukkan dalam kuesioner utama. Atribut – atribut kualitas pelayanan jasa tersebut adalah:

1. Papan informasi tata tertib siswa Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.
2. Pamphlet tempel yang berisi tulisan “Dilarang Merokok dilingkungan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta”.
3. Konsultasi dengan orang tua atau wali siswa tentang perkembangan belajar siswa.

4.4.Uji Validitas

Pengujian validitas konstruk ini dilakukan pada 40 responden pertama untuk menentukan apakah variabel-variabel kuesioner yang dibuat benar-benar dapat mewakili apa yang ingin diukur ataukah perlu dilakukan revisi kuisisioner agar dapat mengukur konsep yang ingin diukur sebelum disebarkan sampai jumlah sampel yang telah ditentukan. Angka korelasi

tabel untuk empat puluh responden dan selang kepercayaan 95% adalah 0,320. Jika angka korelasi hitung lebih besar daripada angka korelasi tabel, maka hipotesa dapat diterima, dan disimpulkan bahwa skor masing-masing item pertanyaan berkorelasi positif dengan skor total dimensi. Ini berarti item pertanyaan dapat dikatakan valid. Jika angka korelasi hitung lebih kecil daripada angka korelasi tabel, maka dikatakan item pertanyaan tersebut tidak valid.

Pada tabel 4.4. berikut ini diberikan contoh perhitungan uji validitas dimensi jaminan / assurance. Dengan menggunakan rumus *Product Moment*, maka dilakukan perhitungan koefisien korelasi sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Di mana :

- r = Korelasi antara item-item instrumen.
- n = Jumlah responden.
- X = Skor untuk masing-masing item instrumen.
- Y = Skor total item dari satu dimensi.

Tabel 4.4. Perhitungan Uji Validitas Konstruk Dimensi jaminan / assurance. Kuesioner Tingkat Ekspektasi.

n	X (b)					Y (c)	X ² (b ²)					Y ² e = e ²	XY (f = b*c)				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400	80	80	80	80	80
2	4	4	4	5	4	21	16	16	16	25	16	441	84	84	84	105	84
3	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
4	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
5	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400	80	80	80	80	80
6	4	4	4	4	5	21	16	16	16	16	25	441	84	84	84	84	105
7	4	5	4	4	4	21	16	25	16	16	16	441	84	105	84	84	84
8	5	4	4	4	4	22	25	16	16	16	25	484	110	88	88	88	110
9	5	4	4	4	4	21	25	16	16	16	16	441	105	84	84	84	84
10	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
11	5	5	5	4	5	24	25	25	25	16	25	576	120	120	120	96	120
12	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400	80	80	80	80	80
13	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400	80	80	80	80	80
14	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
15	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
16	5	5	4	4	5	23	25	25	16	16	25	529	115	115	92	92	115
17	4	4	4	5	5	22	16	16	16	25	25	484	88	88	88	110	110
18	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
19	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
20	4	5	5	5	5	24	16	25	25	25	25	576	96	120	120	120	120
21	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400	80	80	80	80	80
22	4	4	4	5	4	21	16	16	16	25	16	441	84	84	84	105	84
23	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
24	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
25	5	5	5	4	5	24	25	25	25	16	25	576	120	120	120	96	120
26	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
27	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
28	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
29	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
30	5	5	4	5	5	24	25	25	16	25	25	576	120	120	96	120	120
31	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
32	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
33	5	5	5	4	5	24	25	25	25	16	25	576	120	120	120	96	120
34	5	5	4	5	5	24	25	25	16	25	25	576	120	120	96	120	120
35	5	5	4	4	5	23	25	25	16	16	25	529	115	115	92	92	115
36	4	4	4	5	4	21	16	16	16	25	16	441	84	84	84	105	84
37	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625	125	125	125	125	125
38	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400	80	80	80	80	80
39	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400	80	80	80	80	80
40	5	5	5	5	4	24	25	25	25	25	16	576	120	120	120	96	120
Jumlah	186	186	181	184	187	924	874	874	829	856	883	21504	4329	4331	4216	4277	4351

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Ekspektasi.

X adalah nilai jawaban dari tiap responden. Y adalah jumlah jawaban responden pada dimensi kehandalan. Cara mendapatkan Y adalah dengan menjumlah jawaban dari pertanyaan 1, 2, 3, 4, dan 5.

Contoh perhitungan nilai korelasi adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

1. Pertanyaan 1

$$r = \frac{40(4239) - (186 * 924)}{\sqrt{[(40 \times 874) - (186)^2][(40 \times 21504) - (924)^2]}} = \frac{1296}{1524.4} = 0.850$$

2. Pertanyaan 2

$$r = \frac{40(4331) - (186 * 924)}{\sqrt{[(40 \times 874) - (186)^2][(40 \times 21504) - (924)^2]}} = \frac{1376}{1524.4} = 0.903$$

3. Pertanyaan 3

$$r = \frac{40(4216) - (181 * 924)}{\sqrt{[(40 \times 829) - (181)^2][(40 \times 21504) - (924)^2]}} = \frac{1396}{1596} = 0.875$$

4. Pertanyaan 4

$$r = \frac{40(4277) - (184 * 924)}{\sqrt{[(40 \times 856) - (184)^2][(40 \times 21504) - (924)^2]}} = \frac{1064}{1565.7} = 0.680$$

5. Pertanyaan 5

$$r = \frac{40(4351) - (187 * 924)}{\sqrt{[(40 \times 883) - (187)^2][(40 \times 21504) - (924)^2]}} = \frac{1252}{1496.9} = 0.836$$

Untuk kasus di atas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi tiap pertanyaan lebih besar dari skor tabel, maka disimpulkan instrumen tersebut telah valid. Dengan cara yang sama maka diperoleh hasil untuk dimensi kualitas jasa lainnya yang dirangkum dalam tabel 4.5. sebagai berikut :

Tabel 4.5. Validitas Konstruk Kuesioner Tingkat Ekspektasi.

Atribut Pelayanan Jasa	Angka Korelasi r Hitung	Angka Korelasi r Tabel	Keterangan
Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) , berkaitan dengan pelayanan jasa berupa fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan sarana / media untuk berkomunikasi dengan pelanggan.			
Gedung / bangunan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang digunakan sebagai tempat pelayanan jasa bimbingan belajar nyaman dan bersih .	0.633	0.320	Valid
Ruang kelas yang tenang, nyaman dan bersih.	0.547	0.320	Valid
Ruang kelas memakai kipas angin.	0.650	0.320	Valid
Pemakaian pengharum ruangan diruang kelas.	0.545	0.320	Valid
Penggunaan <i>white board</i> dan spidol <i>snowman white board marker</i> sebagai papan tulis dan alat tulis pada papan tulis.	0.747	0.320	Valid
Kalender tanggal pada dinding ruang kelas.	0.432	0.320	Valid
Lampu penerangan listrik dalam ruang kelas.	0.654	0.320	Valid
Jam dinding diruang kelas.	0.723	0.320	Valid
Penggunaan kursi kuliah dalam ruang kelas yang nyaman untuk belajar.	0.718	0.320	Valid
Modul buku lengkap paket teori dan paket soal yang isinya mudah dipahami dan dipelajari siswa.	0.742	0.320	Valid
<i>OpSCAN scanner computer</i> yang digunakan sebagai alat pengoreksian lembar jawab komputer (LJK) dalam tes standar, tes gladi resik, <i>try out</i> / tes uji coba dan kupas tuntas.	0.582	0.320	Valid
Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya.	0.524	0.320	Valid
Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.	0.731	0.320	Valid
Tempat parkir yang memadai dan menggunakan atap untuk melindungi kendaraan	0.549	0.320	Valid
Ruang post satpam yang digunakan sebagai tempat satpam menjaga keamanan dilingkungan Lembaga Bimbingan Belajar.	0.396	0.540	Valid
Toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai bagi para siswa.	0.707	0.320	Valid
Mushola dan tempat wudhu yang nyaman dan bersih	0.689	0.320	Valid
Dispenser dan gelas siswa yang bersih.	0.688	0.320	Valid
Kursi tunggu siswa di depan ruang kelas.	0.617	0.320	Valid
Ruang tunggu wali murid di dekat lapangan parkir yang digunakan sebagai ruang tunggu wali murid yang mengantar siswa.	0.619	0.320	Valid
Mesin absen sidik jari atau <i>biometrics</i> untuk presensi siswa, melihat nilai tes evaluasi siswa, nilai tes latihan SPMB dan UM-UGM, data <i>passing grade</i> , PIN (nomor induk siswa), serta memberikan saran pada kotak saran.	0.707	0.320	Valid
Papan jadwal agenda ruangan harian (jadwal mata pelajaran tiap kelas setiap hari, waktu bimbingan tiap kelas setiap hari dan ruangan bimbingan tiap kelas setiap hari) dan papan pengumuman di halaman Gedung Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	0.499	0.320	Valid
Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .	0.641	0.320	Valid
Papan pengumuman informasi bagi siswa tentang hasil tes standar, informasi perkiraan <i>passing grade</i> jurusan, informasi program studi di Perguruan Tinggi Negeri, serta informasi bahan ujian nasional.	0.693	0.320	Valid
Pemberian saran pada kotak saran yang terdapat diruang <i>front office</i> .	0.585	0.320	Valid
Kotak brosur sebagai tempat untuk menampilkan brosur yang terdapat diruang <i>front office</i> .	0.596	0.320	Valid
Kotak pertolongan pertama pada kecelakaan (Kotak P3 K) di ruang logistik.	0.505	0.320	Valid
Tempat sampah didepan ruangan kelas.	0.632	0.320	Valid

Atribut Pelayanan Jasa	Angka Korelasi r Hitung	Angka Korelasi r Tabel	Keterangan
Ketersediaan panggung kelas diruang kelas.	0.558	0.320	Valid
Surat dispensasi umum keringanan biaya pendidikan sebesar Rp. 50.000,00 dan surat permohonan dispensasi khusus biaya bimbingan dari orang tua siswa / wali murid.	0.662	0.320	Valid
Ketersediaan formulir pendaftaran, kuitansi pendaftaran serta kuitansi pembayaran pada saat administrasi pendaftaran pembayaran biaya bimbingan.	0.458	0.320	Valid
Survey penilaian pelanggan terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.	0.438	0.320	Valid
Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta tes gladi resik untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB yang diadakan di Gedung Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1	0.499	0.320	Valid
Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, tes gladi resik, try out / tes uji coba dan kupas tuntas.	0.707	0.320	Valid
Pengadaan tes evaluasi per bab.	0.641	0.320	Valid
Pemberian lembaran naskah soal PROSET pendalaman materi (materi tambahan yang tidak ada di modul).	0.393	0.320	Valid
Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, surat siswa, spanduk, try out / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif, penyiaran di radio, dan guru kerjasama disetiap sekolah.	0.587	0.320	Valid
Bonus T-shirt cantik atau jacket <i>exclusive</i> bagi siswa yang membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.	0.608	0.320	Valid
Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme.	0.545	0.320	Valid
Dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan (Reliability) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan akurat (tidak ada <i>error</i>). Dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan ini diwakili oleh pelayanan jasa seperti yang dijanjikan dan pelayanan jasa yang akurat atau tidak ada <i>error</i> .			
Sistem pelaksanaan bimbingan program regular 1½ jam (90 menit), bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA, 1 minggu masuk 2 kali, sedangkan bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA 1 minggu masuk 3 kali.	0.918	0.320	Valid
Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.	0.890	0.320	Valid
Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 (jam 14.30 – 16.00 atau jam 16.00 – 17.30).	0.799	0.320	Valid
Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.	0.883	0.320	Valid
Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tentor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.	0.450	0.320	Valid
Jam bimbingan belajar yang tersedia dapat mencakup seluruh materi yang direncanakan.	0.704	0.320	Valid
1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.	0.753	0.320	Valid
Setiap siswa Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 pasti mendapatkan fasilitas bimbingan (modul paket teori dan soal, lembaran naskah soal proset pendalaman materi, test evaluasi per bab dan tes standard).	0.582	0.320	Valid
Keringanan total biaya bimbingan (Discount 40 % dari Biaya Pendidikan) plus siswa masih mendapat voucher / uang saku bagi pendaftar khusus gelombang I, peserta try out / kiat belajar efektif / kupas tuntas dan siswa yang pernah ranking 1 – 10 di sekolah tahun ajaran sebelumnya.	0.890	0.320	Valid
Pembayaran cash dilakukan dengan cara membayar cash sebelum bimbingan belajar dimulai dan pembayaran angsuran dilakukan dengan cara membayar angsuran I sebesar 60 % dari total biaya bimbingan sebelum bimbingan dimulai dan sisanya 40 % dibayar 1 bulan kemudian setelah pembayaran angsuran 1 bimbingan.	0.647	0.320	Valid
Modul buku lengkap paket teori dan paket soal diberikan kepada siswa yang sudah membayar 60 % dari total biaya bimbingan.	0.719	0.320	Valid

Atribut Pelayanan Jasa	Angka Korelasi Hitung	Angka Korelasi Tabel	Keterangan
Tentor selalu hadir tepat waktu.	0.933	0.320	Valid
Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar-mengajar, dan ujian.	0.808	0.320	Valid
Staff karyawan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mampu memberikan pelayanan “ <i>error free</i> ” (tidak ada kesalahan) kepada siswanya.	0.818	0.320	Valid
Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) adalah suatu kemampuan staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap (<i>responsif</i>) dan cepat. Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap ini diwakili oleh pelayanan yang tanggap (<i>responsif</i>) dan cepat, dan kemauan staff untuk membantu pelanggan.			
Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mudah dihubungi oleh para siswa melalui telepon untuk pelayanan dan informasi bimbingan.	0.863	0.320	Valid
Pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, informasi bimbingan secara langsung di kelas dan melalui papan pengumuman.	0.563	0.320	Valid
Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.	0.891	0.320	Valid
Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	0.737	0.320	Valid
Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.	0.870	0.320	Valid
Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan (<i>Assurance</i>) menunjukkan pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan bagi pelanggan kepada perusahaan. Dimensi ini diwakili oleh keramahan dan kesopanan karyawan, kompetensi staff, kredibilitas atau reputasi, serta keamanan.			
Sikap sopan staff pengajar / tentor dan staff karyawan kepada siswa	0.785	0.320	Valid
Perlakuan ramah staff pengajar / tentor dan staff karyawan terhadap setiap siswa yang datang ke Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	0.898	0.320	Valid
Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.	0.683	0.320	Valid
Pemakaian slogan “ <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> ”, mampu memberikan keyakinan bahwa Neutron Yogyakarta merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah.	0.677	0.320	Valid
Penggunaan metode pengajaran dengan menggunakan “ <i>Metode Penalaran</i> ”, mampu memberikan jaminan keberhasilan siswa dalam menyelesaikan dan menganalisis soal-soal dengan lebih cepat dan lebih efisien	0.844	0.320	Valid
Biaya bimbingan yang sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya	0.898	0.320	Valid
Pengunduran diri dari siswa Neutron Yogyakarta sebelum pendidikan dimulai maka uang pendaftaran tidak dapat kembali dan biaya pendidikan kembali 50 %, tetapi jika pengunduran diri sesudah pendidikan dimulai, uang tidak dapat dikembalikan.	0.609	0.320	Valid
Dimensi Kualitas Pelayanan Empati (<i>Empathy</i>) menunjukkan kepedulian atau perhatian pribadi staff pegawai yang diberikan kepada pelanggan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini diwakili oleh perhatian pribadi / khusus, dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.			
Perhatian staf pengajar / tentor pada perkembangan masing-masing kelas.	0.850	0.320	Valid
Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tentor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	0.903	0.320	Valid
Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.	0.875	0.320	Valid
Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	0.680	0.320	Valid
Staf pengajar / tentor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	0.836	0.320	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Ekspektasi.

Dengan cara yang sama dilakukan pengujian terhadap validitas kuesioner untuk bagian kinerja yang dirasakan / persepsi yang secara lengkap ditampilkan pada tabel 4.6. berikut :

Tabel 4.6. Validitas Konstruk Kuesioner Tingkat Persepsi.

Atribut Pelayanan Jasa	Angka Korelasi r Hitung	Angka Korelasi r Tabel	Keterangan
Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>), berkaitan dengan pelayanan jasa berupa fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan sarana / media untuk berkomunikasi dengan pelanggan.			
Gedung / bangunan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten I yang digunakan sebagai tempat pelayanan jasa bimbingan belajar nyaman dan bersih .	0.440	0.320	Valid
Ruang kelas yang tenang, nyaman dan bersih.	0.665	0.320	Valid
Ruang kelas memakai kipas angin.	0.604	0.320	Valid
Pemakaian pengharum ruangan diruang kelas.	0.689	0.320	Valid
Penggunaan <i>white board</i> dan spidol <i>snowman white board marker</i> sebagai papan tulis dan alat tulis pada papan tulis.	0.375	0.320	Valid
Kalender tanggal pada dinding ruang kelas.	0.664	0.320	Valid
Lampu penerangan listrik dalam ruang kelas.	0.409	0.320	Valid
Jam dinding diruang kelas.	0.624	0.320	Valid
Penggunaan kursi kuliah dalam ruang kelas yang nyaman untuk belajar.	0.592	0.320	Valid
Modul buku lengkap paket teori dan paket soal yang isinya mudah dipahami dan dipelajari siswa.	0.675	0.320	Valid
<i>Opscan scanner computer</i> yang digunakan sebagai alat pengoreksian lembar jawab komputer (LJK) dalam tes standar, tes gladi resik, <i>try out</i> / tes uji coba dan kupas tuntas.	0.526	0.320	Valid
Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya.	0.383	0.320	Valid
Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.	0.798	0.320	Valid
Tempat parkir yang memadai dan menggunakan atap untuk melindungi kendaraan	0.380	0.320	Valid
Ruang post satpam yang digunakan sebagai tempat satpam menjaga keamanan dilingkungan Lembaga Bimbingan Belajar.	0.538	0.320	Valid
Toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai bagi para siswa.	0.905	0.320	Valid
Mushola dan tempat wudhu yang nyaman dan bersih	0.363	0.320	Valid
Dispenser dan gelas siswa yang bersih.	0.369	0.320	Valid
Kursi tunggu siswa di depan ruang kelas.	0.390	0.320	Valid
Ruang tunggu wali murid di dekat lapangan parkir yang digunakan sebagai ruang tunggu wali murid yang mengantar siswa.	0.488	0.320	Valid
Mesin absen sidik jari atau <i>biometrics</i> untuk presensi siswa, melihat nilai tes evaluasi siswa, nilai tes latihan SPMB dan UM-UGM, data <i>passing grade</i> , PIN (nomor induk siswa), serta memberikan saran pada kotak saran.	0.473	0.320	Valid
Papan jadwal agenda ruangan harian (jadwal mata pelajaran tiap kelas setiap hari, waktu bimbingan tiap kelas setiap hari dan ruangan bimbingan tiap kelas setiap hari) dan papan pengumuman di halaman Gedung Neutron Yogyakarta Cabang Klaten I.	0.624	0.320	Valid
Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .	0.579	0.320	Valid
Papan pengumuman informasi bagi siswa tentang hasil tes standar, informasi perkiraan passing grade jurusan, informasi program studi di Perguruan Tinggi Negeri, serta informasi bahan ujian nasional.	0.683	0.320	Valid
Pemberian saran pada kotak saran yang terdapat diruang <i>front office</i> .	0.871	0.320	Valid
Kotak brosur sebagai tempat untuk menampilkan brosur yang terdapat diruang <i>front office</i> .	0.477	0.320	Valid

Atribut Pelayanan Jasa	Angka Korelasi r Hitung	Angka Korelasi r Tabel	Keterangan
Kotak pertolongan pertama pada kecelakaan (Kotak P3 K) di ruang logistik.	0.443	0.320	Valid
Tempat sampah didepan ruangan kelas.	0.890	0.320	Valid
Ketersediaan panggung kelas diruang kelas.	0.484	0.320	Valid
Surat dispensasi umum keringanan biaya pendidikan sebesar Rp. 50.000,00 dan surat permohonan dispensasi khusus biaya bimbingan dari orang tua siswa / wali murid.	0.930	0.320	Valid
Ketersediaan formulir pendaftaran, kuitansi pendaftaran serta kuitansi pembayaran pada saat administrasi pendaftaran pembayaran biaya bimbingan.	0.461	0.320	Valid
Survey penilaian pelanggan terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.	0.413	0.320	Valid
Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta tes gladi resik untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB yang diadakan di Gedung Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1	0.509	0.320	Valid
Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, tes gladi resik, <i>try out</i> / tes uji coba dan kupas tuntas.	0.547	0.320	Valid
Pengadaan tes evaluasi per bab.	0.449	0.320	Valid
Pemberian lembaran naskah soal PROSET pendalaman materi (materi tambahan yang tidak ada di modul).	0.417	0.320	Valid
Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, surat siswa, spanduk, <i>try out</i> / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif, penyiaran di radio, dan guru kerjasama disetiap sekolah.	0.700	0.320	Valid
Bonus T-shirt cantik atau jacket <i>exclusive</i> bagi siswa yang membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.	0.544	0.320	Valid
Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme.	0.503	0.320	Valid
Dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan (<i>Reliability</i>) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan akurat (tidak ada <i>error</i>). Dimensi Kualitas Pelayanan ini diwakili oleh pelayanan jasa seperti yang dijanjikan dan pelayanan jasa yang akurat atau tidak ada <i>error</i> .			
Sistem pelaksanaan bimbingan program regular 1½ jam (90 menit), bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA, 1 minggu masuk 2 kali, sedangkan bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA 1 minggu masuk 3 kali.	0.579	0.320	Valid
Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.	0.537	0.320	Valid
Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 (jam 14.30 – 16.00 atau jam 16.00 – 17.30).	0.390	0.320	Valid
Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.	0.574	0.320	Valid
Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tentor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.	0.445	0.320	Valid
Jam bimbingan belajar yang tersedia dapat mencakup seluruh materi yang direncanakan.	0.848	0.320	Valid
1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.	0.504	0.320	Valid
Setiap siswa Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 pasti mendapatkan fasilitas bimbingan (modul paket teori dan soal, lembaran naskah soal proset pendalaman materi, test evaluasi per bab dan tes standard).	0.655	0.320	Valid
Keringanan total biaya bimbingan (Discount 40 % dari Biaya Pendidikan) plus siswa masih mendapat voucher / uang saku bagi pendaftar khusus gelombang I, peserta <i>try out</i> / kiat belajar efektif / kupas tuntas dan siswa yang pernah ranking 1 – 10 di sekolah tahun ajaran sebelumnya.	0.791	0.320	Valid
Pembayaran cash dilakukan dengan cara membayar cash sebelum bimbingan belajar dimulai dan pembayaran angsuran dilakukan dengan cara membayar angsuran I sebesar 60 % dari total biaya bimbingan	0.579	0.320	Valid

Atribut Pelayanan Jasa	Angka Korelasi r Hitung	Angka Korelasi r Tabel	Keterangan
sebelum bimbingan dimulai dan sisanya 40 % dibayar 1 bulan kemudian setelah pembayaran angsuran 1 bimbingan.			
Modul buku lengkap paket teori dan paket soal diberikan kepada siswa yang sudah membayar 60 % dari total biaya bimbingan.	0.544	0.320	Valid
Tentor selalu hadir tepat waktu.	0.526	0.320	Valid
Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar-mengajar, dan ujian.	0.664	0.320	Valid
Staff karyawan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mampu memberikan pelayanan "error free" (tidak ada kesalahan) kepada siswanya.	0.443	0.320	Valid
Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (Responsiveness) adalah suatu kemampuan staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap (<i>responsif</i>) dan cepat. Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap ini diwakili oleh pelayanan yang tanggap (<i>responsif</i>) dan cepat, dan Kemauan staff untuk membantu pelanggan.			
Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mudah dihubungi oleh para siswa melalui telepon untuk pelayanan dan informasi bimbingan.	0.673	0.320	Valid
Pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, informasi bimbingan secara langsung di kelas dan melalui papan pengumuman.	0.742	0.320	Valid
Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.	0.646	0.320	Valid
Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	0.487	0.320	Valid
Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.	0.707	0.320	Valid
Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan (Assurance) menunjukkan pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan bagi pelanggan kepada perusahaan. Dimensi ini diwakili oleh keramahan dan kesopanan karyawan, kompetensi staff, kredibilitas atau reputasi, serta keamanan.			
Sikap sopan staff pengajar / tentor dan staff karyawan kepada siswa	0.725	0.320	Valid
Perlakuan ramah staff pengajar / tentor dan staff karyawan terhadap setiap siswa yang datang ke Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	0.781	0.320	Valid
Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.	0.838	0.320	Valid
Pemakaian slogan "Langkah Pasti Meraih Prestasi", mampu memberikan keyakinan bahwa Neutron Yogyakarta merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah.	0.669	0.320	Valid
Penggunaan metode pengajaran dengan menggunakan "Metode Penalaran", mampu memberikan jaminan keberhasilan siswa dalam menyelesaikan dan menganalisis soal-soal dengan lebih cepat dan lebih efisien	0.779	0.320	Valid
Biaya bimbingan yang sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya.	0.594	0.320	Valid
Pengunduran diri dari siswa Neutron Yogyakarta sebelum pendidikan dimulai maka uang pendaftaran tidak dapat kembali dan biaya pendidikan kembali 50 %, tetapi jika pengunduran diri sesudah pendidikan dimulai, uang tidak dapat dikembalikan.	0.674	0.320	Valid
Dimensi Kualitas Pelayanan Empati (Empathy) menunjukkan kepedulian atau perhatian pribadi staff pegawai yang diberikan kepada pelanggan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini diwakili oleh perhatian pribadi / khusus, dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.			
Perhatian staf pengajar / tentor pada perkembangan masing-masing kelas.	0.842	0.320	Valid
Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tentor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	0.826	0.320	Valid
Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.	0.801	0.320	Valid
Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	0.772	0.320	Valid
Staf pengajar / tentor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	0.691	0.320	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

4.5. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur konsep yang sama. Dengan kata lain, bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur konsep yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh konsisten, maka alat ukur tersebut dianggap reliabel. Uji reliabilitas ini juga dilakukan untuk 40 responden pertama. Adapun hipotesa untuk pengujian reliabilitas adalah bahwa skor masing-masing item pertanyaan berkorelasi positif dengan dimensi kualitas jasa.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha *Cronbach*, yang biasa digunakan untuk mencari nilai reliabilitas alat ukur yang skornya bukan 0 dan 1. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan harga kritik *r product moment*. Dalam hal ini angka korelasi tabel untuk 40 responden dan tingkat signifikansi 0,05 adalah 0,320. Jika nilai *r* lebih besar dari skor tabel, maka hipotesa dapat diterima, serta disimpulkan bahwa skor masing-masing item pertanyaan berkorelasi positif dengan dimensi kualitas jasa. Ini berarti alat ukur dapat dikatakan telah reliabel.

Contoh penghitungan uji reliabilitas untuk dimensi jaminan / *assurance* adalah sebagai berikut:

1. Menghitung varians tiap butir

$$\sigma^2_b = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

di mana :

n = Jumlah sampel.

X = Nilai skor yang dipilih.

Tabel 4.7. Perhitungan Reliabilitas Alpha Cronbach Dimensi Jaminan /Assurance, Kuesioner Ekspektasi.

n	X (b)					Y (c)	X ² (b ²)					Y ² e=c ²
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400
2	4	4	4	5	4	21	16	16	16	25	16	441
3	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
4	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
5	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400
6	4	4	4	4	5	21	16	16	16	16	25	441
7	4	5	4	4	4	21	16	25	16	16	16	441
8	5	4	4	4	5	22	25	16	16	16	25	484
9	5	4	4	4	4	21	25	16	16	16	16	441
10	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
11	5	5	5	4	5	24	25	25	25	16	25	576
12	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400
13	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400
14	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
15	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
16	5	5	4	4	5	23	25	25	16	16	25	529
17	4	4	4	5	5	22	16	16	16	25	25	484
18	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
19	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
20	4	5	5	5	5	24	16	25	25	25	25	576
21	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400
22	4	4	4	5	4	21	16	16	16	25	16	441
23	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
24	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
25	5	5	5	4	5	24	25	25	25	16	25	576
26	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
27	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
28	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
29	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
30	5	5	4	5	5	24	25	25	16	25	25	576
31	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
32	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
33	5	5	5	4	5	24	25	25	25	16	25	576
34	5	5	4	5	5	24	25	25	16	25	25	576
35	5	5	4	4	5	23	25	25	16	16	25	529
36	4	4	4	5	4	21	16	16	16	25	16	441
37	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
38	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400
39	4	4	4	4	4	20	16	16	16	16	16	400
40	5	5	5	5	4	24	25	25	25	25	16	576
Jumlah	186	186	181	184	187	924	874	874	829	856	883	21504

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Ekspektasi.

Dengan menggunakan tabel 4.8. dapat dihitung varians tiap butir pertanyaan. Contoh penghitungan uji reliabilitas untuk dimensi jaminan / assurance, kuesioner tingkat Ekspektasi adalah sebagai berikut:

1. Menghitung varians tiap butir

$$\sigma^2_b = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

di mana :

n = Jumlah sampel

X = Nilai skor yang dipilih

Dengan menggunakan tabel 4.8. dapat dihitung varians tiap butir pertanyaan.

$$\sigma^2_1 = \frac{874 - \frac{186^2}{40}}{40} = \frac{9.10}{40} = 0.228$$

$$\sigma_2^2 = \frac{874 - \frac{186^2}{40}}{40} = \frac{9.10}{40} = 0.228$$

$$\sigma_3^2 = \frac{829 - \frac{181^2}{40}}{40} = \frac{9.98}{40} = 0.249$$

$$\sigma_4^2 = \frac{856 - \frac{184^2}{40}}{40} = \frac{9.60}{40} = 0.240$$

$$\sigma_5^2 = \frac{883 - \frac{187^2}{40}}{40} = \frac{8.77}{40} = 0.219$$

Jumlah nilai varians:

$$\sum \sigma_b^2 = 0.228 + 0.228 + 0.249 + 0.240 + 0.219 = 1.164 .$$

2. Menghitung varians total pertanyaan pada dimensi kehandalan

$$\sigma_T^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}}{n}$$

di mana :

n = Jumlah sampel

Y = Total nilai skor yang dipilih

$$\sigma_T^2 = \frac{21504 - \frac{(924)^2}{40}}{40} = \frac{159.6}{40} = 3.990$$

3. Menghitung reliabilitas dengan rumus alpha.

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_T^2} \right]$$

di mana :

r = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σ_T^2 = varians total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

$$r = \left[\frac{5}{5-1} \right] \left[1 - \frac{1.164}{3.990} \right] = 1.25 \times 0.708 = 0.885$$

Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Ekspektasi.

No	Dimensi	Reliabilitas	Keterangan
1	Bukti Fisik	0.9493	Reliabel
2	Kehandalan	0.9414	Reliabel
3	Daya Tanggap	0.8446	Reliabel
4	Jaminan	0.8822	Reliabel
5	Empati	0.8854	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Ekspektasi.

Dengan cara yang sama, dilakukan analisis validitas dan reliabilitas untuk kuesioner tingkat kepentingan tiap-tiap atribut pelayanan jasa. Adapun hasilnya dapat ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi.

No	Dimensi	Reliabilitas	Keterangan
1	Bukti Fisik	0.9429	Reliabel
2	Kehandalan	0.8467	Reliabel
3	Daya Tanggap	0.6986	Reliabel
4	Jaminan	0.8499	Reliabel
5	Empati	0.8356	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

4.6. Penentuan Faktor –Faktor Kualitas Pelayanan Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Faktor – faktor kualitas pelayanan jasa lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Berdasarkan hasil dari studi literatur dari buku tentang kualitas pelayanan jasa yaitu Handi Irawan D., MBA. Mcom. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003, maka setiap variabel dari 5 dimensi kualitas pelayanan jasa, menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, dapat diturunkan menjadi

beberapa indikator. Indikator atau faktor tiap variabel dapat dilihat pada tabel 4.10. dibawah ini :

Tabel 4.10. Faktor Kualitas Pelayanan Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Dimensi	No	Faktor Kualitas Pelayanan Jasa
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1.	Faktor fasilitas fisik
	2.	Faktor media komunikasi dengan pelanggan
	3.	Faktor penampilan karyawan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4.	Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan.
	5.	Faktor pelayanan jasa yang akurat / <i>error free</i> .
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	6.	Faktor pelayanan jasa yang tanggap (<i>responsif</i>) dan cepat.
	7.	Faktor kemauan staff membantu pelanggan.
Jaminan (<i>Assurance</i>)	8.	Faktor keramahan dan kesopanan karyawan.
	9.	Faktor kompetensi staff.
	10.	Faktor kredibilitas / reputasi.
	11.	Faktor keamanan finansial.
Empati (<i>Emphaty</i>)	12.	Faktor perhatian pribadi / khusus.
	13.	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

4.7. Analisis Cluster

4.7.1. Penentuan Tujuan Analisis Cluster

Dalam penelitian ini, analisis *cluster* dilakukan dengan tujuan untuk mengelompokkan pelanggan / siswa Neutron Yogyakarta berdasarkan kesamaan persepsi mereka mengenai faktor-faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, sehingga dapat memberi masukan dalam pembuatan usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa tiap kelompok *cluster* / segmen pelanggan.

4.7.2. Penyusunan Desain Riset Analisis Cluster

Penyusunan desain riset analisis digunakan untuk mendeteksi data kuantitatif yang akan diolah. Karena data kuantitatif yang akan diolah mempunyai satuan yang sama, maka proses dapat dilanjutkan.

4.7.3. Pengujian Asumsi Analisis Cluster

Analisis *cluster* tidak termasuk statistik inferensia, dimana parameter analisis ini adalah seberapa besar sampel mewakili populasi. Analisis

cluster mempunyai sifat matematik dan bukan dasar statistik. Syarat kenormalan, linieritas dan homogenitas tidak begitu penting karena memberikan pengaruh yang kecil, sehingga tidak perlu diuji.

4.7.4. Pembentukan *Cluster* (Partisi) dan Penilaian *Overall Fit*.

Tahap selanjutnya adalah pembentukan *cluster* dengan prosedur non hirarki, karena metode ini memproses semua objek secara sekaligus dengan titik acuan *cluster centers* mengklasifikasikan objek sebagai anggota masing-masing *cluster* lebih merata. Metode nonhirarki yang digunakan adalah metode *K-Means Clustering*.

Tabel 4.11. *Analysis Of Variance* Alternatif Penentuan Jumlah *Cluster*.

Faktor	F			Sig.		
	2 Cluster	3 Cluster	4 Cluster	2 Cluster	3 Cluster	4 Cluster
Faktor fasilitas fisik.	23.301	58.583	24.109	0	0	0
Faktor media komunikasi dengan pelanggan.	7.524	35.94	17.307	0.006	0	0
Faktor penampilan karyawan.	4.412	2.112	22.811	0.036	0.123	0
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan.	34.779	90.437	32.27	0	0	0
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free.	4.845	11.409	7.511	0.028	0	0
Faktor pelayanan jasa yang tanggap (responsif) dan cepat.	3.666	11.087	6.298	0.056	0	0
Faktor kemauan staff membantu pelanggan.	0.316	4.659	16.223	0.574	0.01	0
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan.	1.459	2.486	4.215	0.228	0.085	0.006
Faktor kompetensi staff.	0.073	2.033	10.949	0.787	0.133	0
Faktor kredibilitas / reputasi.	0.251	2.059	5.797	0.616	0.129	0.001
Faktor keamanan.	2.631	1.833	1.737	0.106	0.162	0.159
Faktor perhatian pribadi / khusus.	981.347	496.221	325.036	0	0	0
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.	0	24.908	2.128	0.99	0	0.096

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Jumlah *cluster* ditetapkan antara 2 hingga 4 *cluster*, karena apabila jumlah *cluster* yang dibentuk terlalu banyak, akan menyulitkan interpretasi segmen-segmen *cluster* yang terbentuk. Selanjutnya jumlah *cluster* yang tepat ditentukan berdasarkan perbandingan *analysis of variance* (ANOVA) dari ketiga alternatif, yang dapat dilihat pada tabel 4.11.

Pada dasarnya, semakin besar nilai F pada suatu faktor dan angka signifikansinya dibawah 0.05, maka semakin besar pula perbedaan yang

disebabkan oleh faktor tersebut terhadap *cluster-cluster* yang terbentuk. Berdasarkan pada hal tersebut, maka jumlah *cluster* dipilih dari alternatif yang ada, dengan kriteria nilai F besar dan angka signifikansi kecil ($\text{sig} < 0.05$) pada setiap faktornya. Dari tabel 4.80, diketahui bahwa alternatif yang dimaksud tersebut adalah 3 *cluster*, sehingga proses *clustering* selanjutnya dilakukan dengan jumlah 3 *cluster* yang akan dibentuk.

4.7.5. Interpretasi Hasil Analisis Cluster

Dari hasil pengolahan data dengan 3 *cluster*, maka didapat tampilan pertama (initial) proses *clustering* data sebelum iterasi, yang dapat dilihat pada tabel 4.12. Tabel ini berisi penilaian responden pada masing-masing *cluster*. Nilai positif (> 0), berarti sikap responden pada suatu *cluster* terhadap faktor kualitas pelayanan jasa tertentu adalah cenderung positif / baik. Sedangkan nilai negatif (< 0) mempunyai makna dibawah rata-rata, yang berarti bahwa sikap responden pada suatu *cluster* terhadap faktor tertentu adalah cenderung negatif / buruk.

Tabel 4.12. *Initial Cluster Centers.*

	Initial Cluster Centers		
	Cluster		
	1	2	3
Faktor fasilitas fisik	4.14	6.29	3.24
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	4.41	4.35	3.53
Faktor penampilan karyawan	5.00	4.00	4.00
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	4.64	3.73	3.09
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	5.00	4.67	3.33
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	6.33	6.00	5.00
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	5.00	4.00	3.00
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	5.00	4.50	4.00
Faktor kompetensi staff	5.00	4.00	4.00
Faktor kredibilitas / reputasi	5.00	4.50	3.50
Faktor keamanan	5.00	4.50	5.00
Faktor Perhatian pribadi / khusus	5.00	2.00	2.50
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	4.67	3.67	3.67

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Sedangkan tabel akhir dari proses clustering dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini :

Tabel 4.13. *Final Cluster Centers.*

	Cluster		
	1	2	3
Faktor fasilitas fisik	4.25	4.19	3.65
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	4.48	4.46	4.04
Faktor penampilan karyawan	4.81	4.73	4.65
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	4.58	4.51	3.95
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	4.67	4.64	4.37
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	6.22	6.20	5.85
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	4.59	4.61	4.25
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	4.68	4.66	4.50
Faktor kompetensi staff	4.60	4.56	4.80
Faktor kredibilitas / reputasi	4.66	4.67	4.50
Faktor keamanan	4.66	4.60	4.53
Faktor Perhatian pribadi / khusus	4.22	2.53	2.38
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	4.60	4.67	4.12

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Penentuan faktor kualitas pelayanan jasa yang masuk dalam *cluster* tertentu berdasarkan pada nilai tertinggi tiap faktor kualitas pelayanan jasa pada tiap *cluster*. Responden pada *cluster 1* lebih mementingkan faktor fasilitas fisik (4.25), faktor media komunikasi dengan pelanggan (4.48), faktor penampilan karyawan (4.81), faktor pelayanan jasa yang dijanjikan (4.58), faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free* (4.67), dan faktor pelayanan jasa yang tanggap / *responsif* dan cepat (6.22). Responden pada *cluster 2* lebih mementingkan faktor kemauan staff membantu pelanggan (4.61), faktor kredibilitas / reputasi (4.67), dan faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik (4.67). Responden pada *cluster 3* lebih mementingkan faktor kompetensi staff (4.80).

Setelah terbentuk *cluster*, distribusi jumlah objek (responden) pada masing-masing *cluster* dapat dilihat pada tabel 4.16. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari 339 objek, *cluster 1* berjumlah 186 objek, *cluster 2* berjumlah 133 objek, dan *cluster 3* berjumlah 20 objek.

Tabel 4.14. Jumlah Anggota Tiap *Cluster*.

Number of Cases in each Cluster

Cluster	1	186.000
	2	133.000
	3	20.000
Valid		339.000
Missing		.000

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Kemudian perlu juga diketahui apakah faktor-faktor yang telah membentuk *cluster* tersebut mempunyai perbedaan pada tiap *cluster*. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.15. dibawah ini :

Tabel 4.15. *Analysis Of Variance* Perbedaan Faktor Pada Tiap *Cluster*.

	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
Faktor fasilitas fisik	3.290	2	5.616E-02	336	58.583	.000
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	1.802	2	5.013E-02	336	35.940	.000
Faktor penampilan karyawan	.376	2	.178	336	2.112	.123
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	3.621	2	4.004E-02	336	90.437	.000
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	.842	2	7.380E-02	336	11.409	.000
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	1.263	2	.114	336	11.087	.000
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	1.145	2	.246	336	4.659	.010
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	.284	2	.114	336	2.486	.085
Faktor kompetensi staff	.487	2	.239	336	2.033	.133
Faktor kredibilitas / reputasi	.254	2	.124	336	2.059	.129
Faktor keamanan	.254	2	.139	336	1.833	.162
Faktor Perhatian pribadi / khusus	122.575	2	.247	336	496.221	.000
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	2.656	2	.107	336	24.908	.000

The F tests should be used only for descriptive purposes because the clusters have been chosen to maximize the differences among cases in different clusters. The observed significance levels are not corrected for this and thus cannot be interpreted as tests of the hypothesis that the cluster means are equal.

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Kolom *cluster* menunjukkan besaran *between cluster mean* dan kolom *error* menunjukkan besaran *within cluster mean*, sehingga F dapat dihitung dengan menggunakan persamaan 4.1 sebagai berikut :

$$F = \frac{\text{Between means}}{\text{Within means}} \dots\dots\dots \text{Persamaan 4.1.}$$

Seperti telah disebutkan sebelumnya, semakin besar nilai F pada suatu faktor kualitas pelayanan jasa dan angka signifikansinya dibawah

0.05, maka semakin besar pula perbedaan faktor kualitas pelayanan jasa tersebut pada *cluster-cluster* yang terbentuk. Dalam hal ini, diperoleh hasil bahwa faktor kualitas pelayanan jasa yang memberikan perbedaan pada masing-masing *cluster* yang terbentuk, berturut-turut dari besar ke kecil seperti pada tabel 4.16. dibawah ini :

Tabel 4.16. Urutan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang memberikan perbedaan pada masing-masing *cluster* yang terbentuk

No	Nilai F	Faktor Kualitas Pelayanan Jasa
1.	F=496.221	Faktor Perhatian Pribadi / Khusus.
2.	F=90.437	Faktor Pelayanan Jasa Yang Dijanjikan.
3.	F=58.583	Faktor Fasilitas Fisik.
4.	F=35.940	Faktor Media Komunikasi Dengan Pelanggan.
5.	F=24.908	Faktor Pemahaman Kebutuhan Pelanggan Secara Spesifik.
6.	F=11.409	Faktor Pelayanan Jasa Yang Akurat / <i>Error Free</i> .
7.	F=11.087	Faktor Pelayanan Jasa Yang Tanggap / Responsif Dan Cepat.
8.	F=4.659	Faktor Kemauan Staff Membantu Pelanggan.
9.	F=2.486	Faktor Keramahan Dan Kesopanan Karyawan.
10.	F=2.112	Faktor Penampilan Karyawan.
11.	F=2.059	Faktor Kredibilitas / Reputasi.
12.	F=2.033	Faktor Kompetensi Staff.
13.	F=1.833	Faktor Keamanan Finansial.

Sumber : Pengolahan data kuesioner Persepsi.

Dari hal tersebut, dapat diketahui bahwa responden dalam masing-masing *cluster* mempunyai persepsi yang berbeda dari semua faktor kualitas pelayanan jasa yang ada.

4.7.6. Profiling Cluster

Tahap selanjutnya adalah profiling *cluster* untuk menjelaskan karakteristik *cluster* berdasar profil tertentu. Adapun karakteristik yang digunakan sebagai pembanding diambil dari data karakteristik profil responden (kelas, asal sekolah, jenis kelamin, usia dan lama mengikuti bimbingan belajar).

a. Tabel Crosstab Berdasarkan Karakteristik Kelas.

Tabel 4.17. *Crosstab* Berdasarkan Karakteristik Kelas.

Kelas			Cluster			Total
			1	2	3	
3 SMP	Count	86		1	87	
	% within Cluster	46.2%		5.0%	25.7%	
1 SMA	Count		9	7	16	
	% within Cluster		6.8%	35.0%	4.7%	
2 SMA IPA	Count		1	6	7	
	% within Cluster		.8%	30.0%	2.1%	
2 SMA IPS	Count		2	6	8	
	% within Cluster		1.5%	30.0%	2.4%	
3 SMA IPA	Count	98	59		157	
	% within Cluster	52.7%	44.4%		46.3%	
3 SMA IPS	Count	2	62		64	
	% within Cluster	1.1%	46.6%		18.9%	
Total	Count	186	133	20	339	
	% within Cluster	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Sumber : Pengolahan data kuesioner Persepsi.

Pada *cluster 1*, responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden kelas 3 SMP (46.2%) dan 3 SMA IPA (52.7 %) dari seluruh responden pada *cluster 1* (100 %). Pada *cluster 2*, responden paling besar adalah responden kelas 3 SMA IPS (46.6 %) dan 3 SMA IPA (44.4 %) dari seluruh responden pada *cluster 2* (100%). Pada *cluster 3*, responden paling besar dengan komposisi relatif seimbang adalah responden kelas 1 SMA (35 %), 2 SMA IPA (30 %) dan 2 SMA IPS (30 %) dari seluruh responden pada *cluster 3* (100 %).

b. Tabel Crosstab Berdasarkan Karakteristik Asal Sekolah.

Tabel 4.18. *Crosstab* Berdasarkan Karakteristik Asal Sekolah.

Asal sekolah			Cluster			Total
			1	2	3	
Sekolah Favorit Ranking 1	Count	73	84	15	172	
	% within Cluster	39.2%	63.2%	75.0%	50.7%	
Sekolah Favorit Ranking 2	Count	33	35	5	73	
	% within Cluster	17.7%	26.3%	25.0%	21.5%	
Sekolah Non Favorit	Count	80	14		94	
	% within Cluster	43.0%	10.5%		27.7%	
Total	Count	186	133	20	339	
	% within Cluster	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Sumber : Pengolahan data kuesioner Persepsi.

Pada *cluster 1*, responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden yang berasal dari sekolah non favorit (43.00 %) dan sekolah favorit ranking 1 (39.2 %) dari seluruh responden pada *cluster 1* (100 %). Pada *cluster 2*, responden paling besar adalah

responden sekolah favorit ranking 2 dari seluruh responden pada *cluster 2*. Pada *cluster 3*, responden paling besar adalah responden sekolah favorit ranking 1 dari seluruh responden pada *cluster 3* (100 %).

c. Tabel Crosstab Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

Tabel 4.19. Crosstab Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin.

Jenis kelamin * Cluster Crosstabulation

		Cluster			Total	
		1	2	3		
Jenis kelamin	Pria	Count	96	76	10	182
		% within Cluster	51.6%	57.1%	50.0%	53.7%
	Wanita	Count	90	57	10	157
		% within Cluster	48.4%	42.9%	50.0%	46.3%
Total		Count	186	133	20	339
		% within Cluster	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Pada *cluster 1*, responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden pria (51.6 %) dan responden wanita (48.4 %) dari seluruh responden pada *cluster 1* (100 %). Pada *cluster 2*, responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden pria (57.1 %) dan responden wanita (42.9 %) dari seluruh responden pada *cluster 1* (100 %). Pada *cluster 3*, responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden pria (50 %) dan responden wanita (50 %) dari seluruh responden pada *cluster 1* (100 %).

d. Tabel Crosstab Berdasarkan Karakteristik Usia.

Tabel 4.20. Crosstab Berdasarkan Karakteristik Usia.

Usia * Cluster Crosstabulation

		Cluster			Total
		1	2	3	
Usia < 16 Tahun	Count	36	4		40
	% within Cluster	19.4%	3.0%		11.8%
16 - 17 Tahun	Count	63	23	14	100
	% within Cluster	33.9%	17.3%	70.0%	29.5%
> 17 Tahun	Count	87	106	6	199
	% within Cluster	46.8%	79.7%	30.0%	58.7%
Total	Count	186	133	20	339
	% within Cluster	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Sumber : Pengolahan data kuesioner Persepsi.

Pada *cluster 1*, responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden dengan usia > 17 tahun (46.8 %) dan responden dengan usia 16 – 17 tahun (33.9 %) dari seluruh responden

pada *cluster 1* (100 %). Pada *cluster 2*, responden paling besar adalah responden dengan usia > 17 tahun (79.7 %) dari seluruh responden pada *cluster 1* (100 %). Pada *cluster 3*, responden paling besar adalah responden dengan usia 16 – 17 tahun (70.0 %) dari seluruh responden pada *cluster 3* (100 %).

e. Tabel Crosstab Berdasarkan Karakteristik Lama Mengikuti Bimbingan Belajar.

Tabel 4.21. Crosstab Berdasarkan Lama Mengikuti Bimbingan Belajar

Lama mengikuti bimbingan belajar * Cluster Crosstabulation

		Cluster			Total	
		1	2	3		
Lama mengikuti bimbingan belajar	< 1 Tahun	Count	106	119	20	245
		% within Cluster	57.0%	89.5%	100.0%	72.3%
	1 - 2 Tahun	Count	57	11		68
		% within Cluster	30.6%	8.3%		20.1%
	> 2 Tahun	Count	23	3		26
		% within Cluster	12.4%	2.3%		7.7%
Total	Count	186	133	20	339	
	% within Cluster	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Kinerja (*Performance*).

Pada *cluster 1*, responden paling besar adalah responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun (57 %) dari seluruh responden pada *cluster 1* (100 %). Pada *cluster 2*, responden paling besar adalah responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun (89.5 %) dari seluruh responden pada *cluster 2* (100 %). Pada *cluster 3*, responden paling besar adalah responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun (100.0 %) dari seluruh responden pada *cluster 3* (100 %).

Dengan demikian, setelah mengetahui karakteristik tiap *cluster*, berikut ini adalah ciri-ciri masing – masing *cluster*, yaitu :

1. *Cluster 1* mempunyai ciri-ciri :
 - a. Mempunyai jumlah responden sebanyak 186 responden.
 - b. Sebagian besar respondennya adalah responden kelas 3 SMA IPA (52.7 %) dan 3 SMP (46.2 %).
 - c. Responden memilih untuk mengikuti Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta karena faktor fasilitas fisik, faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor penampilan karyawan, faktor

pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, dan faktor pelayanan jasa yang tanggap / *responsif* dan cepat.

- d. Responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden yang berasal dari sekolah non favorit (43.00 %) dan sekolah favorit ranking 1 (39.2 %) dari seluruh responden pada *cluster 1* (100 %).
- e. Responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden pria (51.6 %) dan responden wanita (48.4 %).
- f. Responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden dengan usia > 17 tahun (46.8 %) dan responden dengan usia 16 – 17 tahun (33.9 %).
- g. Responden paling besar adalah responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun (57 %).

2. *Cluster 2 mempunyai ciri-ciri :*

- a. Mempunyai jumlah responden sebanyak 133 responden.
- b. Responden paling besar adalah responden kelas 3 SMA IPS (46.6 %) dan 3 SMA IPA (44.4 %).
- c. Responden memilih untuk mengikuti Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta karena faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor kredibilitas / reputasi, dan faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.
- d. Responden paling besar adalah responden sekolah favorit ranking 2.
- e. Responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden pria (57.1 %) dan responden wanita (42.9 %).
- f. Responden paling besar adalah responden dengan usia > 17 tahun (79.7 %)
- g. Responden paling besar adalah responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun (89.5 %)

3. *Cluster 3 mempunyai ciri-ciri :*
 - a. Mempunyai jumlah responden sebanyak 20 responden.
 - b. Responden paling besar dengan komposisi relatif seimbang adalah kelas 1 SMA (35 %), 2 SMA IPA (30 %) dan 2 SMA IPS (30 %).
 - c. Responden memilih untuk mengikuti Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta karena faktor kompetensi staff.
 - d. Responden paling besar adalah responden sekolah favorit ranking 1
 - e. Responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden pria (50 %) dan responden wanita (50 %).
 - f. Responden paling besar adalah responden dengan usia 16 – 17 tahun (70.0 %).
 - g. Responden paling besar adalah responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun (100 %).

4.8. Analisis Asosiasi

4.8.1. Penentuan Tujuan Analisis Asosiasi

Dari hasil analisis cluster didapat 3 kelompok konsumen yang memiliki ciri-ciri tertentu, namun dalam pencirian tersebut belum diketahui mengenai persepsi terhadap kinerja pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, dalam kelompok – kelompok tersebut. Sehingga analisis asosiasi digunakan untuk menganalisis hubungan antara persepsi terhadap kinerja pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dengan hasil pengelompokkan *cluster*.

4.8.2. Desain Riset Analisis Asosiasi

1. Menentukan Data

Tahap ini akan mempersiapkan data yang digunakan sebagai input dalam pengolahan data. Data yang digunakan adalah data persepsi terhadap kinerja pelayanan jasa (puas dan tidak puas) dengan hasil dari pengelompokkan *cluster*.

2. Menentukan Teknik Korelasi.

Uji korelasi yang akan digunakan adalah dengan metode koefisien kontingensi. Koefisien kontingensi digunakan untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel bila datanya berbentuk nominal.

Tabel 4.22. *Crosstab* Berdasarkan Persepsi Terhadap Kinerja Pelayanan Jasa LBB. Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Persepsi terhadap kinerja pelayanan jasa LBB Neutron Yogyakarta Cab. Klaten 1 * Cluster Crosstabulation

			Cluster			Total
			1	2	3	
Persepsi terhadap kinerja pelayanan jasa LBB Neutron Yogyakarta Cab. Klaten 1	Pelanggan Tidak Puas	Count	1	10	15	26
		% within Cluster	.5%	7.5%	75.0%	7.7%
	Pelanggan Puas	Count	185	123	5	313
		% within Cluster	99.5%	92.5%	25.0%	92.3%
Total		Count	186	133	20	339
		% within Cluster	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Sumber : Pengolahan data kuesioner Persepsi.

Pada *cluster 1*, responden paling besar adalah responden yang merupakan pelanggan puas (99.5 %) dari seluruh responden pada *cluster 1* (100 %). Pada *cluster 2*, responden paling besar adalah responden yang merupakan pelanggan puas (92.5 %) dari seluruh responden pada *cluster 2* (100 %). Pada *cluster 3*, responden paling besar adalah responden yang merupakan pelanggan tidak puas (75 %) dari seluruh responden pada *cluster 3* (100 %).

3. Menentukan Hipotesis

Dalam penelitian ini, menggunakan hipotesis, sebagai berikut :

Ho : Tidak ada hubungan antara persepsi terhadap kinerja pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dengan klasifikasi *cluster* konsumen.

H1 : Ada hubungan antara persepsi terhadap kinerja pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dengan klasifikasi *cluster* konsumen.

4. Pengambilan Keputusan

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0.05 , Maka H_0 diterima.

Jika probabilitas < 0.05 , Maka H_0 ditolak.

4.8.3. Proses Analisis Asosiasi

Selanjutnya data diolah dengan menggunakan bantuan software SPSS 10.00. Hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini, dimana terlihat pada kolom *Asmp. Sig* adalah 0.000 yang merupakan angka signifikansi. Sedangkan, angka korelasi koefisien kontingensi dapat dilihat pada tabel yaitu sebesar 0.543.

Tabel 4.23. Angka Signifikansi.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	141.401 ^a	2	.000
Likelihood Ratio	77.561	2	.000
Linear-by-Linear Association	80.674	1	.000
N of Valid Cases	339		

a. 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.53.

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Tabel 4.24. Angka Korelasi Koefisien Kontingensi.

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.543	.000
N of Valid Cases	339	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

4.8.4. Interpretasi Hasil Analisis Asosiasi

Interpretasi yang akan dilihat adalah berdasarkan angka signifikansi dan angka korelasi koefisien kontingensi. Angka signifikansi dilihat dengan menggunakan pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas. Maka hasilnya, adalah H_0 ditolak, karena angka probabilitas $0.000 < 0.05$.

Dengan kata lain, ada hubungan antara persepsi terhadap kinerja pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dengan klasifikasi *cluster* konsumen. Hal ini juga diperkuat berdasarkan informasi dari angka korelasi koefisien kontingensi 0.543 yang termasuk kuat, karena korelasi diatas 0.05. Sehingga, dapat dikatakan bahwa persepsi terhadap kinerja pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dengan klasifikasi *cluster* konsumen. Sehingga, hasil dalam pengelompokkan *cluster*, ditambahkan sebuah pernyataan :

Cluster 1 : Sebagian besar respondennya (99.5 %) merasa puas terhadap kinerja faktor-faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Cluster 2 : Sebagian besar respondennya (92.5 %) merasa puas terhadap kinerja faktor-faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Cluster 3 : Sebagian besar respondennya (75 %) merasa tidak puas terhadap kinerja faktor-faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

4.9. Uji Cochran Q Test untuk data pesaing Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Uji *Cochran Q Test* untuk data pesaing Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dilakukan untuk mengetahui siapa saja yang merupakan pesaing bagi Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Pendapat dari pihak Lembaga Bimbingan Belajar, bahwa pesaing dari Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 adalah Primagama dan Sony Sugema Collage (SSC), masih merupakan pendapat subyektif Perusahaan. Oleh karena itu, dengan penyebaran kuesioner ke siswa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang pernah mengikuti les di Lembaga

Bimbingan Belajar lainnya, maka bias pendapat dari pihak Lembaga mengenai identifikasi pesaing dapat diperkecil. Rekap Data untuk hasil penelitian dari pesaing Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 adalah

Tabel. 4.25. Rekap Data Pesaing Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta.

Pesaing	Menjawab Ya	Menjawab Tidak
SSC	40	0
Primagama	39	1
Gama Exacta	34	6
Super Gama	11	29

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Identifikasi Pesaing.

Untuk mengetahui mana diantara 4 pesaing yang valid dilakukan uji *Chocran Q* test. Langkah- langkah untuk melakukan test uji *Cochran Q Test* adalah sebagai berikut :

Iterasi 1

1. Hipotesis

H_0 : Semua pesaing yang diuji memiliki proporsi jawaban Ya yang sama.

H_1 : Semua pesaing yang diuji memiliki proporsi jawaban Ya yang berbeda.

2. Derajat Bebas :

$$Dk = 4 - 1 = 3$$

3. Taraf kesalahan : 5% = 0.05.

4. $Q_{\text{tabel}} = 7.81$.

5. Q Hitung

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_{j=1}^k G_j^2 - \left(\sum_{j=1}^k G_j \right)^2 \right]}{k \sum_{i=1}^N L_i - \sum_{i=1}^N L_i^2}$$

$$Q = \frac{(3) \left[(4)(4398) - (129)^2 \right]}{(4)(128) - (418)} = \frac{(3)(17592 - 16641)}{512 - 418} = \frac{3 \times 951}{94} = \frac{2853}{94} = 30.35$$

6. Keputusan :

$$Q_{\text{hitung}} > Q_{\text{tabel}}$$

Terima H_1 , Jadi belum ada kesamaan pendapat responden tentang pesaing Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta. Sehingga, harus menghilangkan pesaing yang memiliki jumlah responden yang menyatakan Ya paling sedikit yaitu Super Gama.

Iterasi 2

1. Hipotesis

H_0 : Semua pesaing yang diuji memiliki proporsi jawaban Ya yang sama.

H_1 : Semua pesaing yang diuji memiliki proporsi jawaban Ya yang berbeda.

2. Derajat Bebas :

$$Dk = 4 - 1 = 3$$

3. Taraf kesalahan : 5% = 0.05.

4. $Q_{\text{tabel}} = 5.99$

5. Q Hitung

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_{j=1}^k G_j^2 - \left(\sum_{j=1}^k G_j \right)^2 \right]}{k \sum_{i=1}^N L_i - \sum_{i=1}^N L_i^2}$$

$$Q = \frac{(2) \left[(3)(4490) - (116)^2 \right]}{(3)(116) - (340)} = \frac{(3)(13470 - 13456)}{348 - 340} = \frac{28}{8} = 3.5$$

6. Keputusan :

$$Q_{\text{hitung}} < Q_{\text{tabel}}$$

Terima H_0 , Ketiga pesaing, memiliki proporsi jawaban Ya yang sama. Sehingga, responden sepakat bahwa ketiga pesaing tersebut sebagai pesaing Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta. Jadi Pesaing Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta menurut persepsi responden adalah Sony Sugema Collage (SSC), Primagama dan Gama Exacta.

4.10. Analisis Korespondensi (*Correspondence Analysis*)

4.10.1. Penentuan Tujuan Analisis Korespondensi

Tujuan Analisis Korespondensi dalam penelitian ini adalah memetakan keempat Lembaga Bimbingan Belajar berdasarkan ketiga belas faktor kualitas pelayanan jasa yang telah ditentukan sebelumnya.

4.10.2. Penyusunan Desain Riset

Analisis korespondensi hanya memerlukan matriks segi empat (tabulasi silang) yang berisi angka-angka non-negatif. Baris dan kolom tidak perlu didefinisikan artinya terlebih dahulu, tapi mewakili respon terhadap satu atau lebih variabel. Kategori baris atau kolom harus berupa variabel tunggal tapi dapat mewakili sekumpulan hubungan.

4.10.3. Pengujian Asumsi

Analisis korespondensi tidak mempunyai asumsi penting. Asumsi mendasar adalah dengan memastikan bahwa objek dapat dibandingkan dan memastikan kelengkapan atribut yang digunakan.

4.10.4. Proses dan Penilaian Overall Fit

Tahap ini adalah mempersiapkan data yang akan digunakan sebagai input dalam pengolahan data. Data yang digunakan adalah data jumlah responden yang memberikan ranking 1 dan 2.

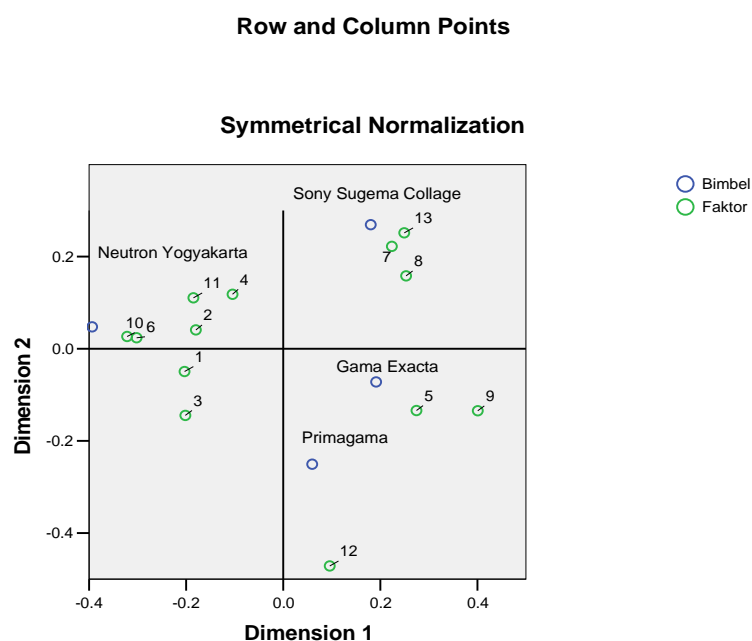
Tabel 4.26. Data Jumlah Responden yang Memberikan Ranking 1 dan 2.

	Neutron	Primagama	SSC Intersolusi	Gama Exacta
1	59	49	47	49
2	57	46	48	48
3	56	45	45	50
4	54	44	49	47
5	48	54	49	50
6	59	45	46	47
7	49	49	54	47
8	47	47	53	48
9	43	53	47	47
10	57	43	44	45
11	58	47	49	47
12	51	48	47	60
13	48	46	56	49

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Penentuan Posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan Pesaingnya

4.10.5. Interpretasi Hasil

Tahap selanjutnya adalah memetakan keempat Lembaga Bimbingan Belajar ke dalam peta persepsi, berikutnya dengan ketiga belas set variabel yang digunakan untuk membandingkannya. Adapun peta persepsi korespondensi dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1. Gambar Peta Analisis Korespondensi

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Penentuan Posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan Pesaingnya

Tabel 4.27. Korelasi Standar Deviasi Dimensi 1 dan 2 pada *Confidence Row Points*.

Confidence Row Points

Faktor	Standard Deviation in Dimension		Correlation
	1	2	1-2
1	.112	.330	-.094
2	.044	.085	.695
3	.122	.157	-.552
4	.114	.223	.182
5	.191	.517	.136
6	.063	.174	.225
7	.175	.121	-.830
8	.154	.292	-.302
9	.238	.686	.119
10	.067	.181	.243
11	.103	.184	.363
12	.420	.696	.035
13	.264	.567	-.138

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Penentuan Posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan Pesaingnya

Tabel 4.28. Korelasi Standar Deviasi Dimensi 1 dan 2 pada *Confidence Column Points*.

Bimbel	Standard Deviation in Dimension		Correlation 1-2
	1	2	
1	.080	.202	.408
2	.192	.576	.039
3	.226	.266	-.279
4	.232	.411	.036

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Penentuan Posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan Pesaingnya

Pembagian persamaan persepsi tentang faktor kualitas pelayanan jasa diperlihatkan dalam tabel Pembagian Kuadran Pada Peta Analisis Korespondensi dibawah ini.

Tabel 4.29. Pembagian Kuadran Pada Peta Analisis Korespondensi

Kuadran	Lembaga Bimbingan Belajar	Keterangan
Kuadran I	Neutron Yogyakarta	Faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang tanggap (responsif), faktor kredibilitas / reputasi dan faktor keamanan finansial
Kuadran II	Sony Sugema Collage (SSC) Intersolusi	Faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, dan faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.
Kuadran III	-	Faktor fasilitas fisik dan faktor penampilan karyawan.
Kuadran IV	Primagama dan Gama Exacta	Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free, faktor kompetensi staff, faktor perhatian pribadi / khusus.

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Penentuan Posisi Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dan Pesaingnya

Kelebihan masing-masing Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, dilihat dari kedekatan jarak antara Lembaga Bimbingan Belajar tersebut dengan faktor kualitas pelayanan jasa, serta kesamaan penempatan di satu kuadran. Diperoleh hasil bahwa Neutron Yogyakarta mempunyai kelebihan dalam hal faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang tanggap (responsif), faktor kredibilitas / reputasi dan faktor

keamanan finansial. Sony Sugema Collage (SSC) mempunyai kelebihan dalam faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, dan faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik, sedangkan Primagama dan Gama Exacta mempunyai kelebihan di faktor pelayanan jasa yang akurat / error free, faktor kompetensi staff, faktor perhatian pribadi / khusus. Faktor fasilitas fisik dan faktor penampilan karyawan terletak di kuadran 3 yang jauh dari keempat lembaga bimbingan belajar lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa ke empat lembaga bimbingan belajar tersebut tidak memiliki kelebihan di Faktor fasilitas fisik dan faktor penampilan karyawan

4.11. Tahap Pembuatan *House of Quality* (HOQ)

House of Quality merupakan metode perencanaan dalam *Quality Function Deployment*. Adapun tahap pembuatan *House Of Quality* akan diuraikan sebagai berikut :

4.11.1. *Voice Of Costumer*

Tahap ini mengarahkan peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan / siswa terhadap kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Informasi ini diperoleh dari tabel kerangka awal variabel dan atribut penelitian. Untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan terhadap pelayanan jasa dilakukan uji *Cochran Q test*. Hasil dari uji *Cochran Q Test* adalah 70 atribut kualitas pelayanan jasa benar – benar dianggap penting dan diinginkan oleh pelanggan.

4.11.2. Matriks Perencanaan

1. Tingkat Kepentingan / Ekspektasi Pelanggan (*Costumer Ekspektasi*).

Tingkat kepentingan merupakan bagian dari matrik perencanaan untuk memposisikan setiap atribut kualitas pelayanan jasa dalam bentuk data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui prioritas kebutuhan pengguna. Untuk memperoleh tingkat kepentingan, yaitu dengan melakukan

perhitungan rata-rata dari tiap-tiap atribut kualitas pelayanan jasa. Misal untuk atribut “Gedung / bangunan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten1 yang digunakan sebagai tempat pelayanan jasa bimbingan belajar nyaman dan bersih” yang merupakan butir 1 pada kuesioner, cara perhitungannya adalah sebagai berikut :

- 1). Menjumlah point atribut 1 untuk keseluruhan responden.
- 2). Membagi jumlah point yang diperoleh dari penjumlahan point atribut dengan jumlah responden.

Jadi misalnya, untuk atribut kualitas pelayanan jasa ”Gedung / bangunan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang digunakan sebagai tempat pelayanan jasa bimbingan belajar nyaman dan bersih ” total point dari 341 responden adalah 1609, maka rata-rata tingkat kepentingannya adalah $1609 / 341 = 4.72$, demikian juga untuk menghitung tingkat kepentingan atribut-atribut yang lain.

2. Tingkat Kepuasan / Kinerja (*Costumer Satisfaction*).

Penghitungan yang dilakukan untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap tingkat kepuasan / kinerja, sama dengan penghitungan untuk menentukan tingkat kepentingan, yaitu dengan menghitung rata-rata point atribut dari 70 atribut kualitas pelayanan jasa.

3. Gap Kepentingan / *Ekspektasi dan Kinerja / Persepsi*.

Gap adalah selisih antara kepentingan / *ekspektasi* dan kinerja / *Persepsi*. Kepuasan konsumen tercapai bila nilai gap adalah nol, artinya Persepsi sama dengan Ekspektasi. Gap yang bernilai negatif mengindikasikan konsumen masih kurang puas terhadap atribut kualitas pelayanan jasa. Tabel. 4.30. menunjukkan hasil perhitungan gap antara persepsi dan ekspektasi atribut kualitas pelayanan jasa.

Tabel 4.30. Gap Antara Persepsi dan Ekspektasi Atribut Kualitas Pelayanan Jasa.

No	Suara Pelanggan (<i>Voice of Costumer</i>)	Kepuasan Konsumen		Gap	Ranking
		Persepsi	Ekspektasi		
1	Gedung / bangunan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang digunakan sebagai tempat pelayanan jasa bimbingan belajar nyaman dan bersih .	4.7	4.74	-0.04	33
2	Ruang kelas yang tenang, nyaman dan bersih.	3.53	4.72	-1.19	67
3	Ruang kelas memakai kipas angin.	3.48	4.72	-1.24	68
4	Pemakaian pengharum ruangan diruang kelas.	3.68	3.84	-0.16	56
5	Penggunaan <i>white board</i> dan spidol <i>snowman white board marker</i> sebagai papan tulis dan alat tulis pada papan tulis.	4.57	4.7	-0.13	52
6	Kalender tanggal pada dinding ruang kelas.	4.45	3.88	0.57	1
7	Lampu penerangan listrik dalam ruang kelas.	4.46	4.69	-0.23	58
8	Jam dinding diruang kelas.	4.54	4.6	-0.06	41
9	Penggunaan kursi kuliah dalam ruang kelas yang nyaman untuk belajar.	3.74	4.7	-0.96	63
10	Modul buku lengkap paket teori dan paket soal yang isinya mudah dipahami dan dipelajari siswa.	3.69	4.7	-1.01	65
11	<i>OpSCAN scanner computer</i> yang digunakan sebagai alat pengoreksian lembar jawab komputer (LJK) dalam tes standar, tes gladi resik, <i>try out</i> / tes uji coba dan kupas tuntas.	4.56	4.66	-0.10	49
12	Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya.	4.62	4.69	-0.07	44
13	Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.	3.96	4.62	-0.66	59
14	Tempat parkir yang memadai dan menggunakan atap untuk melindungi kendaraan	4.59	4.66	-0.07	45
15	Ruang post satpam yang digunakan sebagai tempat satpam menjaga keamanan dilingkungan Lembaga Bimbingan Belajar.	4.57	4.65	-0.08	46
16	Toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai bagi para siswa.	3.71	4.67	-0.96	64
17	Mushola dan tempat wudhu yang nyaman dan bersih	4.45	4.61	-0.16	57
18	Dispenser dan gelas siswa yang bersih.	3.35	4.65	-1.30	70
19	Kursi tunggu siswa di depan ruang kelas.	4.42	3.95	0.47	3
20	Ruang tunggu wali murid di dekat lapangan parkir yang digunakan sebagai ruang tunggu wali murid yang mengantar siswa.	4.43	3.93	0.50	2
21	Mesin absen sidik jari atau <i>biometrics</i> untuk presensi siswa, melihat nilai tes evaluasi siswa, nilai tes latihan SPMB dan UM-UGM, data <i>passing grade</i> , PIN (nomor induk siswa), serta memberikan saran pada kotak saran.	4.58	4.67	-0.09	48
22	Papan jadwal agenda ruangan harian (jadwal mata pelajaran tiap kelas setiap hari, waktu bimbingan tiap kelas setiap hari dan ruangan bimbingan tiap kelas setiap hari) dan papan pengumuman di halaman Gedung Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	4.71	4.68	0.03	14
23	Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .	4.68	4.68	0.00	22
24	Papan pengumuman informasi bagi siswa tentang hasil tes standar, informasi perkiraan <i>passing grade</i> jurusan, informasi program studi di Perguruan Tinggi Negeri, serta informasi bahan ujian nasional.	4.66	4.64	0.02	16
25	Pemberian saran pada kotak saran yang terdapat diruang <i>front office</i> .	3.94	4.61	-0.67	60
26	Kotak brosur sebagai tempat untuk menampilkan brosur yang terdapat diruang <i>front office</i> .	4.55	4.61	-0.06	42
27	Kotak pertolongan pertama pada kecelakaan (Kotak P3 K) di ruang logistik.	3.08	4.02	-0.94	62
28	Tempat sampah didepan ruangan kelas.	3.93	4.03	-0.10	50
29	Ketersediaan panggung kelas diruang kelas.	4.62	4.64	-0.02	29

30	Surat dispensasi umum keringanan biaya pendidikan sebesar Rp. 50.000,00 dan surat permohonan dispensasi khusus biaya bimbingan dari orang tua siswa / wali murid.	4.49	4.63	-0.14	55
31	Ketersediaan formulir pendaftaran, kuitansi pendaftaran serta kuitansi pembayaran pada saat administrasi pendaftaran pembayaran biaya bimbingan.	4.52	4.64	-0.12	51
32	Survey penilaian pelanggan terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.	4.62	4.62	0.00	23
33	Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta tes gladi resik untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB yang diadakan di Gedung Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	4.62	4.68	-0.06	43
34	Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, tes gladi resik, <i>try out</i> / tes uji coba dan kupas tuntas.	4.6	4.68	-0.08	47
35	Pengadaan tes evaluasi per bab.	4.63	4.63	0.00	24
36	Pemberian lembaran naskah soal PROSET pendalaman materi (materi tambahan yang tidak ada di modul).	4.63	4.63	0.00	25
37	Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, surat siswa, spanduk, <i>try out</i> / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif, penyiaran di radio, dan guru kerjasama disetiap sekolah.	4.66	4.61	0.05	9
38	Bonus T-shirt cantik atau jacket <i>exclusive</i> bagi siswa yang membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.	4.65	4.61	0.04	11
39	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme.	4.77	4.64	0.13	4
40	Sistem pelaksanaan bimbingan program regular 1½ jam (90 menit), bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA, 1 minggu masuk 2 kali, sedangkan bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA 1 minggu masuk 3 kali.	4.61	4.61	0.00	26
41	Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.	4.58	4.6	-0.02	20
42	Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 (jam 14.30 – 16.00 atau jam 16.00 – 17.30).	4.59	4.6	-0.01	27
43	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.	3.94	4.62	-0.68	61
44	Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tentor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.	4.58	4.62	-0.04	34
45	Jam bimbingan belajar yang tersedia dapat mencakup seluruh materi yang direncanakan.	4.55	4.6	-0.05	38
46	1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.	4.55	4.6	-0.05	39
47	Setiap siswa Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 pasti mendapatkan fasilitas bimbingan (modul paket teori dan soal, lembaran naskah soal proset pendalaman materi, test evaluasi per bab dan tes standard).	4.61	4.6	0.01	18
48	Keringanan total biaya bimbingan (Discount 40 % dari Biaya Pendidikan) plus siswa masih mendapat voucher / uang saku bagi pendaftar khusus gelombang I, peserta <i>try out</i> / kiat belajar efektif / kupas tuntas dan siswa yang pernah ranking 1 – 10 di sekolah tahun ajaran sebelumnya.	4.47	4.6	-0.13	53
49	Pembayaran cash dilakukan dengan cara membayar cash sebelum bimbingan belajar dimulai dan pembayaran angsuran dilakukan dengan cara membayar angsuran I sebesar 60 % dari total biaya bimbingan sebelum bimbingan dimulai dan sisanya 40 % dibayar 1 bulan kemudian setelah pembayaran angsuran 1 bimbingan.	4.56	4.6	-0.04	35
50	Modul buku lengkap paket teori dan paket soal diberikan kepada siswa yang sudah membayar 60 % dari total biaya bimbingan.	4.64	4.6	0.04	12
51	Tentor selalu hadir tepat waktu.	4.65	4.62	0.03	15
52	Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar-mengajar, dan ujian.	4.69	4.62	0.07	6

53	Staff karyawan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mampu memberikan pelayanan “ <i>error free</i> ” (tidak ada kesalahan) kepada siswanya.	4.58	4.62	-0.04	36
54	Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mudah dihubungi oleh para siswa melalui telepon untuk pelayanan dan informasi bimbingan.	4.61	4.62	-0.01	28
55	Pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, informasi bimbingan secara langsung di kelas dan melalui papan pengumuman.	4.7	4.6	0.10	5
56	Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.	4.6	4.62	-0.02	31
57	Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	4.67	4.62	0.05	10
58	Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.	4.58	4.62	-0.04	37
59	Sikap sopan staff pengajar / tutor dan staff karyawan kepada siswa.	4.64	4.62	0.02	17
60	Perlakuan ramah staff pengajar / tutor dan staff karyawan terhadap setiap siswa yang datang ke Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	4.68	4.61	0.07	7
61	Staff pengajar / tutor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.	4.6	4.73	-0.13	54
62	Pemakaian slogan “ <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> ”, mampu memberikan keyakinan bahwa Neutron Yogyakarta merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah.	4.6	4.59	0.01	19
63	Penggunaan metode pengajaran dengan menggunakan “ <i>Metode Penalaran</i> ”, mampu memberikan jaminan keberhasilan siswa dalam menyelesaikan dan menganalisis soal-soal dengan lebih cepat dan lebih efisien.	4.71	4.73	-0.02	32
64	Biaya bimbingan yang sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya	4.65	4.59	0.06	8
65	Pengunduran diri dari siswa Neutron Yogyakarta sebelum pendidikan dimulai maka uang pendaftaran tidak dapat kembali dan biaya pendidikan kembali 50 %, tetapi jika pengunduran diri sesudah pendidikan dimulai, uang tidak dapat dikembalikan.	4.6	4.59	0.01	20
66	Perhatian staf pengajar / tutor pada perkembangan masing-masing kelas.	3.55	4.59	-1.04	66
67	Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tutor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	3.35	4.59	-1.24	69
68	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.	4.56	4.61	-0.05	40
69	Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	4.65	4.61	0.04	13
70	Staf pengajar / tutor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	4.59	4.58	0.01	21

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi.

4.11.3. Karakteristik Teknis / *Voice of Engineering*.

Karakteristik Teknis merupakan respon teknis dari pihak Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan / siswa Karakteristik teknis (*voice of engineering*) merupakan terjemahan dari masing – masing atribut kualitas pelayanan jasa yang diinginkan konsumen kedalam parameter teknis yang sesuai dan dapat

dilaksanakan dalam proses perbaikan kualitas pelayanan jasa. Karakteristik teknis yang berhasil dirumuskan dapat dilihat pada tabel 4.31. berikut ini :

Tabel 4.31. Karakteristik Teknis

Karakteristik Teknis Ke-	Penjelasan Karakteristik Teknis
Karakteristik Teknis Ke-1	Perawatan gedung bangunan secara rutin.
Karakteristik Teknis Ke-2	Renovasi bangunan dan fasilitas bangunan yang telah rusak
Karakteristik Teknis Ke-3	Penyempurnaan sistem penyekatan antar ruangan kelas
Karakteristik Teknis Ke-4	Pengurangan kepadatan siswa tiap kelas
Karakteristik Teknis Ke-5	Pengaturan suhu udara dalam ruangan pada kipas angin
Karakteristik Teknis Ke-6	Perawatan kebersihan dan kerapian ruang kelas
Karakteristik Teknis Ke-7	Perawatan kebersihan kipas angin
Karakteristik Teknis Ke-8	Penggantian pengharum ruangan secara rutin
Karakteristik Teknis Ke-9	Pemilihan pengharum ruangan yang sesuai keinginan siswa
Karakteristik Teknis Ke-10	Perawatan <i>white board</i> dan pengecekan pengisian isi spidol <i>snowman white board marker</i> secara rutin
Karakteristik Teknis Ke-11	Pengecekan dan penggantian bulan dalam kalender tanggal secara rutin
Karakteristik Teknis Ke-12	Pengecekan dan penggantian lampu yang mati secara rutin
Karakteristik Teknis Ke-13	Pengecekan dan penggantian batu baterai pada jam dinding
Karakteristik Teknis Ke-14	Pengecekan ketepatan waktu pada jam dinding dengan jam yang sesungguhnya
Karakteristik Teknis Ke-15	Pengaturan penataan kursi kelas setiap ganti jam pelajaran
Karakteristik Teknis Ke-16	Perawatan kebersihan kursi kelas
Karakteristik Teknis Ke-17	Penyesuaian isi modul dengan kurikulum terbaru
Karakteristik Teknis Ke-18	Kerjasama antara bagian penelitian dan pengembangan (LITBANG) Neutron Yogyakarta Pusat dengan staff pengajar (tentor) untuk pembuatan isi modul yang lebih lengkap.
Karakteristik Teknis Ke-19	Perawatan dan pemeliharaan (service) opscan scanner computer secara rutin
Karakteristik Teknis Ke-20	Penataan barang dan fasilitas front office secara teratur dan rapi
Karakteristik Teknis Ke-21	Perawatan kebersihan ruang front office secara rutin
Karakteristik Teknis Ke-22	Perawatan kebersihan ruang konsultasi
Karakteristik Teknis Ke-23	Penataan barang dan fasilitas ruang konsultasi secara teratur dan rapi
Karakteristik Teknis Ke-24	Perawatan kebersihan tempat parkir secara rutin
Karakteristik Teknis Ke-25	Penataan kendaraan motor dengan rapi
Karakteristik Teknis Ke-26	Penjagaan keamanan parkir
Karakteristik Teknis Ke-27	Perawatan kebersihan ruang post satpam
Karakteristik Teknis Ke-28	Penjagaan keamanan dilingkungan lembaga bimbingan belajar
Karakteristik Teknis Ke-29	Penyediaan kelengkapan fasilitas satpam misalnya : tongkat satpam, jas hujan, buku laporan keluar masuk tamu dan karyawan
Karakteristik Teknis Ke-30	Perawatan kebersihan toilet secara rutin
Karakteristik Teknis Ke-31	Pengontrolan ketersediaan air dalam bak kamar mandi
Karakteristik Teknis Ke-32	Penambahan pengharum kamar mandi dalam toilet
Karakteristik Teknis Ke-33	Perawatan kebersihan ruangan mushola
Karakteristik Teknis Ke-34	Perawatan kebersihan perangkat sholat
Karakteristik Teknis Ke-35	Penyediaan perangkat sholat dengan jumlah yang memadai
Karakteristik Teknis Ke-36	Penambahan fasilitas dispenser
Karakteristik Teknis Ke-37	Penambahan gelas siswa
Karakteristik Teknis Ke-38	Penambahan fasilitas wastafel
Karakteristik Teknis Ke-39	Perawatan kebersihan dispenser dan gelas siswa
Karakteristik Teknis Ke-40	Pengecekan kontrol penggantian gallon air pada dispenser yg habis
Karakteristik Teknis Ke-41	Penataan kursi tunggu secara rapi
Karakteristik Teknis Ke-42	Penambahan kursi tunggu siswa
Karakteristik Teknis Ke-43	Perawatan kebersihan ruang tunggu wali murid
Karakteristik Teknis Ke-44	Penambahan risplang pada ruang tunggu wali murid
Karakteristik Teknis Ke-45	Penambahan petugas khusus yang menangani operasional mesin absen sidik jari
Karakteristik Teknis Ke-46	Pengecekan operasional mesin absen sidik jari
Karakteristik Teknis Ke-47	Penggantian isi dari papan agenda ruangan harian
Karakteristik Teknis Ke-48	Pengontrolan terhadap adanya pergantian jadwal bimbingan
Karakteristik Teknis Ke-49	Penggantian isi papan pengumuman sesuai dengan tingkat kepentingan masa berlakunya pengumuman
Karakteristik Teknis Ke-50	Menanggapi saran yang ada dikotak saran pada ruang front office
Karakteristik Teknis Ke-51	Penataan brosur pada kotak brosur dengan rapi dan penggantian brosur yang sudah habis masa berlaku
Karakteristik Teknis Ke-52	Penambahan fasilitas kotak P3K diruang logistik
Karakteristik Teknis Ke-53	Pengontrolan kebersihan tempat sampah didepan ruang kelas

Karakteristik Teknis Ke-	Penjelasan Karakteristik Teknis
Karakteristik Teknis Ke-54	Pengontrolan kebersihan panggung kelas
Karakteristik Teknis Ke-55	Menindaklanjuti surat dispensasi keringanan biaya bimbingan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku
Karakteristik Teknis Ke-56	Sosialisasi surat dispensasi keringanan biaya bimbingan
Karakteristik Teknis Ke-57	Pengisian formulir pendaftaran, kuitansi pendaftaran, serta kuitansi pembayaran secara benar oleh petugas front office.
Karakteristik Teknis Ke-58	Pemberian angket siswa secara rutin dengan sungguh-sungguh oleh petugas Neutron Yogyakarta.
Karakteristik Teknis Ke-59	Pemberian angket evaluasi mengajar secara rutin dengan sungguh-sungguh oleh petugas Neutron Yogyakarta
Karakteristik Teknis Ke-60	Pemberian angket pegawai secara rutin dengan sungguh-sungguh oleh petugas Neutron Yogyakarta
Karakteristik Teknis Ke-61	Penentuan waktu pelaksanaan test standar secara tepat oleh pihak Neutron Yogyakarta
Karakteristik Teknis Ke-62	Memprediksi soal-soal dalam test standar dengan tepat
Karakteristik Teknis Ke-63	Pelaksanaan test standar dengan sungguh-sungguh
Karakteristik Teknis Ke-64	Pengumuman hasil test standar secepatnya
Karakteristik Teknis Ke-65	Pengontrolan ketersediaan naskah soal, lembar jawab komputer (LJK), door price yang cukup sesuai dengan kebutuhan siswa
Karakteristik Teknis Ke-66	Penentuan soal-soal test evaluasi per bab yang berbobot sesuai dengan bab yang sedang diajarkan
Karakteristik Teknis Ke-67	Pelaksanaan tes evaluasi per bab dengan sungguh-sungguh.
Karakteristik Teknis Ke-68	Pengumuman hasil tes evaluasi per bab secepatnya
Karakteristik Teknis Ke-69	Pelaksanaan pemberian PROSET secara tepat sesuai dengan bab yang sedang dipelajari disekolah
Karakteristik Teknis Ke-70	Menindaklanjuti hasil dari program promosi yang sudah dilakukan untuk dievaluasi
Karakteristik Teknis Ke-71	Peningkatan kerjasama dengan guru kerjasama disetiap sekolah
Karakteristik Teknis Ke-72	Pemberian bonus T-shirt cantik atau jacket exclusive sesuai dengan aturan ketentuan yang berlaku
Karakteristik Teknis Ke-73	Pengecekan terhadap persediaan bonus T-shirt cantik / jacket exclusive dikantor cabang.
Karakteristik Teknis Ke-74	Pemberian teguran kepada tentor dan staff karyawan yang berpakaian kurang rapi
Karakteristik Teknis Ke-75	Pemberian fasilitas seragam kepada karyawan dengan jumlah yang memadai
Karakteristik Teknis Ke-76	Pengadaan monitoring terhadap materi pelajaran yg diberikan kepada siswa, jika dirasa pemberian materi kurang lengkap diberikan jam tambahan
Karakteristik Teknis Ke-77	Pemberian "Materi Gladi Resik" (materi akhir persiapan ulangan umum semester genap / kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, ujian nasional) sebelum proses bimbingan belajar selesai
Karakteristik Teknis Ke-78	Pemberian "Materi Pembekalan" dengan menggunakan "Metode Gambling" dan "acara doa bersama" untuk kesuksesan pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional dan SPMB pada akhir session bimbingan
Karakteristik Teknis Ke-79	Pengontrolan pemantauan jumlah siswa tiap kelas antara siswa yang masuk pada jam 14.30 dengan siswa yang masuk pada jam 16.00 agar jumlah siswa tetap normal.
Karakteristik Teknis Ke-80	Aktif menanyakan kepada siswa tentang materi yang sedang diajarkan disekolah secara rutin.
Karakteristik Teknis Ke-81	Pemberian materi bimbingan yang kurang agar segera dilengkapi dengan materi tambahan (PROSET)
Karakteristik Teknis Ke-82	Aktif menanyakan kepada siswa tentang cara mengajar tentor sudah sesuai keinginan siswa atau belum
Karakteristik Teknis Ke-83	Ketersediaan tentor pengganti, jika ada tentor yang ditolak siswa
Karakteristik Teknis Ke-84	Keharusan setiap tentor untuk menguasai materi pelajaran yang diajarkan
Karakteristik Teknis Ke-85	Perencanaan penyampaian materi dengan tepat sesuai dengan waktu yang tersedia
Karakteristik Teknis Ke-86	Pemberian tambahan waktu jam bimbingan belajar kalau dirasa ada masih materi yang harus diajarkan
Karakteristik Teknis Ke-87	Perencanaan jadwal bimbingan intensif selama 1 bulan untuk persiapan ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, dan ujian nasional dengan tepat disesuaikan dengan ruang kelas yang ada
Karakteristik Teknis Ke-88	Pemberian "Materi-Materi Prediksi / Khusus" ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, dan ujian nasional dengan tepat
Karakteristik Teknis Ke-89	Pengontrolan ketersediaan stock fasilitas bimbingan dikantor cabang.
Karakteristik Teknis Ke-90	Pengontrolan pengecekan apakah fasilitas bimbingan telah didistribusikan kepada siswa atau belum
Karakteristik Teknis Ke-91	Menindaklanjuti dari kesepakatan keringanan pembayaran biaya bimbingan untuk diberikan pada siswa sesuai aturan ketentuan yang berlaku.

Karakteristik Teknis Ke-	Penjelasan Karakteristik Teknis
Karakteristik Teknis Ke-92	Pemberian fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) dan bonus T-shirt cantik / jacket exclusive dengan segera bagi siswa yang melakukan pembayaran secara cash
Karakteristik Teknis Ke-93	Pemberian informasi kepada siswa untuk segera melunasi pembayaran biaya bimbingan angsuran kedua, bagi siswa yang melakukan sistem pembayaran secara angsuran.
Karakteristik Teknis Ke-94	Pemberian informasi kepada siswa bagi yang sudah mendapat fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) agar segera mengikuti proses bimbingan sesuai jadwal
Karakteristik Teknis Ke-95	Pengkondisian kelas agar tetap tenang dan terkendali saat tentor terlambat, dengan cara kelas diisi sementara oleh kepala kantor cabang dan staff bagian pendidikan
Karakteristik Teknis Ke-96	Pemberian informasi yang jelas tentang waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian baik secara tertulis dipapan pegumuman maupun pemberitahuan didalam kelas
Karakteristik Teknis Ke-97	Koordinasi antara staff karyawan mengenai tugas dan kewajibannya masing-masing secara rutin
Karakteristik Teknis Ke-98	Kesiapan petugas front office untuk menerima telepon
Karakteristik Teknis Ke-99	Ketersediaan petugas khusus staff pendidikan yang menangani masalah pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, informasi bimbingan secara langsung di kelas dan melalui papan pengumuman.
Karakteristik Teknis Ke-100	Pemberian pelayanan administrasi yang tanggap (responsif) dan cepat
Karakteristik Teknis Ke-101	Ketersediaan petugas khusus staff pendidikan yang menangani masalah keluhan, kritik dan saran dari siswa
Karakteristik Teknis Ke-102	Pelaksanaan rapat koordinasi antara staff tentor, staff karyawan dan kepala kantor cabang untuk pembagian tugas secara rutin
Karakteristik Teknis Ke-103	Pemberian pengarahan kepada semua karyawan tentang etika dalam melayani pelanggan
Karakteristik Teknis Ke-104	Penulisan slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> " pada setiap event / kegiatan Neutron Yogyakarta
Karakteristik Teknis Ke-105	Pencantuman slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> " pada saat promosi lewat brosur – brosur, pamflet, surat siswa, spanduk, try out / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif, penyiaran di radio.
Karakteristik Teknis Ke-106	Penguasaan "Metode Penalaran" oleh setiap tentor
Karakteristik Teknis Ke-107	Penentuan biaya bimbingan disesuaikan dengan fasilitas bimbingan dan kondisi ekonomi saat ini
Karakteristik Teknis Ke-108	Pemberitahuan lebih awal kepada siswa tentang aturan pengunduran diri
Karakteristik Teknis Ke-109	Pencantuman aturan prosedur pengunduran diri pada setiap brosur
Karakteristik Teknis Ke-110	Pengadaan monitoring perkembangan siswa pada masing-masing kelas (monitoring kehadiran siswa)
Karakteristik Teknis Ke-111	Pengadaan monitoring perkembangan belajar siswa pada masing-masing kelas setiap bimbingan
Karakteristik Teknis Ke-112	Pemberian pengarahan koordinator tentor kepada tentor untuk selalu memperhatikan perkembangan siswa setiap kelas.
Karakteristik Teknis Ke-113	Sosialisasi pelayanan konsultasi akademik secara pribadi dengan tentor kepada siswa mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami.
Karakteristik Teknis Ke-114	Pemberian pengarahan kepada semua karyawan agar dalam pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial.
Karakteristik Teknis Ke-115	Pembuatan jadwal tambahan untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.
Karakteristik Teknis Ke-116	Ketersediaan materi mengajar untuk pelaksanaan jam tambahan untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.
Karakteristik Teknis Ke-117	Sosialisasi kepada siswa tentang adanya diskusi dengan tentor mengenai materi pelajaran yang kurang dipahami didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi.

4.11.4. Korelasi Antara *What* dan *How*

What mewakili kebutuhan pelanggan (*customer requirement*), sedangkan *How* mewakili karakteristik teknis atau respon teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, *how* sering disebut sebagai *technical*

requirement. korelasi antara *what* dan *how* menggambarkan hubungan antara kebutuhan pelanggan dan respon teknis, yang memperlihatkan sejauhmana pengaruh respon teknis yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (*customer requirement*). Pengertian dan nilai numerik dari masing-masing simbol secara jelas dapat dilihat pada tabel 4.32.

Tabel 4.32. Simbol Matrik Korelasi Antara *What* Dan *How*.

Simbol	Nilai Numerik	Pengertian
Kosong	0	Antara kebutuhan pelanggan dan karakteristik teknis tidak ada hubungan, dengan kata lain kebutuhan pelanggan tidak bisa direspon oleh karakteristik teknis tersebut.
◇	1	Antara kebutuhan pelanggan dan karakteristik teknis terdapat hubungan yang lemah, bila dinumerikkan hubungan itu hanya bernilai 1. Karakteristik teknis tersebut kecil pengaruhnya terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan.
★	3	Antara kebutuhan pelanggan dan karakteristik teknis terdapat hubungan sedang. Pengaruh karakteristik teknis cukup kuat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
◎	9	Antara kebutuhan pelanggan dan karakteristik teknis terdapat hubungan yang kuat. Karakteristik teknis tersebut besar pengaruhnya terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Analisis translasi *voice of costumer* menjadi *voice of engineering*, dapat dilihat pada tabel 4.33. dibawah ini :

Tabel 4.33. Analisis translasi *voice of costumer* menjadi *voice of engineering*.

Suara Pelanggan (<i>Voice of Costumer</i>)	Karakteristik Teknis Ke-	Nilai Korelasi	Karakteristik Teknis (<i>Voice of Engineering</i>)
Gedung / bangunan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang digunakan sebagai tempat pelayanan jasa bimbingan belajar nyaman dan bersih .	1	9	Perawatan gedung bangunan secara rutin
	2	9	Renovasi bangunan dan fasilitas bangunan yang telah rusak
	3	9	Penyempurnaan sistem penyekatan antar ruangan kelas
	6	9	Perawatan kebersihan dan kerapian ruang kelas
	21	3	Perawatan kebersihan ruang <i>front office</i> secara rutin
	22	3	Perawatan kebersihan ruang konsultasi
	24	3	Perawatan kebersihan tempat parkir secara rutin
	27	3	Perawatan kebersihan ruang post satpam
	30	3	Perawatan kebersihan toilet secara rutin
	33	3	Perawatan kebersihan ruangan mushola
	43	3	Perawatan kebersihan ruang tunggu wali murid
	44	3	Penambahan <i>risplang</i> pada ruang tunggu wali murid
	54	1	Pengontrolan kebersihan panggung kelas
	Ruang kelas yang tenang, nyaman dan bersih.	3	9
4		9	Pengurangan kepadatan siswa tiap kelas
5		9	Pengaturan suhu udara didalam ruangan pada kipas angin.
6		9	Perawatan kebersihan dan kerapian ruang kelas
7		3	Perawatan kebersihan kipas angin
8		3	Penggantian pengharum ruangan secara rutin
9		3	Pemilihan pengharum ruangan yang sesuai keinginan siswa
10		1	Perawatan <i>white board</i> dan pegecekan pengisian isi spidol <i>snowman white board marker</i> secara rutin
11		1	Pengecekan dan penggantian bulan dalam kalender tanggal secara rutin
12		3	Pengecekan dan penggantian lampu yang mati secara rutin
13	1	Pengecekan dan penggantian batu baterai pada jam dinding	
14	1	Pengecekan ketepatan waktu pada jam dinding dengan jam yang sesungguhnya	

Suara Pelanggan (Voice of Customer)	Karakteristik Teknis Ke-	Nilai Korelasi	Karakteristik Teknis (Voice of Engineering)
	15	3	Pengaturan penataan kursi kelas setiap ganti jam pelajaran
	16	3	Perawatan kebersihan kursi kelas
Ruang kelas memakai kipas angin.	5	3	Pengaturan suhu udara didalam ruangan pada kipas angin.
	7	9	Perawatan kebersihan kipas angin
	8	1	Penggantian pengharum ruangan secara rutin
	9	1	Pemilihan pengharum ruangan yang sesuai keinginan siswa
Pemakaian pengharum ruangan diruang kelas.	5	1	Pengaturan suhu udara didalam ruangan pada kipas angin.
	7	3	Perawatan kebersihan kipas angin
	8	9	Penggantian pengharum ruangan secara rutin
	9	9	Pemilihan pengharum ruangan yang sesuai keinginan siswa
Penggunaan <i>white board</i> dan spidol <i>snowman white board marker</i> sebagai papan tulis dan alat tulis pada papan tulis.	6	3	Perawatan kebersihan dan kerapian ruang kelas
	10	9	Perawatan <i>white board</i> dan pengecekan pengisian isi spidol <i>snowman white board marker</i> secara rutin
Kalender tanggal pada dinding ruang kelas.	6	1	Perawatan kebersihan dan kerapian ruang kelas
	11	9	Pengecekan dan penggantian bulan dalam kalender tanggal secara rutin
Lampu penerangan listrik dalam ruang kelas.	6	1	Perawatan kebersihan dan kerapian ruang kelas
	12	9	Pengecekan dan penggantian lampu yang mati secara rutin
Jam dinding diruang kelas.	6	1	Perawatan kebersihan dan kerapian ruang kelas
	13	9	Pengecekan dan penggantian batu baterai pada jam dinding
Penggunaan kursi kuliah dalam ruang kelas yang nyaman untuk belajar.	6	3	Perawatan kebersihan dan kerapian ruang kelas
	15	9	Pengaturan penataan kursi kelas setiap ganti jam pelajaran
	16	9	Perawatan kebersihan kursi kelas
Modul buku lengkap paket teori dan paket soal yang isinya mudah dipahami dan dipelajari siswa.	17	9	Penyesuaian isi modul dengan kurikulum terbaru
	18	9	Kerjasama antara bagian penelitian dan pengembangan (LITBANG) Neutron Yogyakarta Pusat dengan staff pengajar (tutor) untuk pembuatan isi modul yang lebih lengkap.
	69	3	Pelaksanaan pemberian PROSET secara tepat sesuai dengan bab yang sedang dipelajari disekolah
	92	1	Pemberian fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) dan bonus T-shirt cantik / <i>jacket exclusive</i> dengan segera bagi siswa yang melakukan pembayaran secara cash
<i>OpSCAN scanner computer</i> yang digunakan sebagai alat pengoreksian lembar jawab komputer (LJK) dalam tes standar, tes gladi resik, <i>try out</i> / tes uji coba dan kupas tuntas.	19	9	Perawatan dan pemeliharaan (service) <i>opscan scanner computer</i> secara rutin
	63	1	Pelaksanaan test standar dengan sungguh-sungguh
	65	3	Pengontrolan ketersediaan naskah soal, lembar jawab komputer (LJK), <i>door price</i> yang cukup sesuai dengan kebutuhan siswa
	70	1	Menindaklanjuti hasil dari program promosi yang sudah dilakukan untuk dievaluasi
Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya.	20	9	Penataan barang dan fasilitas <i>front office</i> secara teratur dan rapi
	21	9	Perawatan kebersihan ruang <i>front office</i> secara rutin
	57	3	Pengisian formulir pendaftaran, kuitansi pendaftaran, serta kuitansi pembayaran secara benar oleh petugas <i>front office</i> .
	92	1	Pemberian fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) dan bonus T-shirt cantik / <i>jacket exclusive</i> dengan segera bagi siswa yang melakukan pembayaran secara cash
	93	1	Pemberian informasi kepada siswa untuk segera melunasi pembayaran biaya bimbingan angsuran kedua, bagi siswa yang melakukan sistem pembayaran secara angsuran.
	94	1	Pemberian informasi kepada siswa bagi yang sudah mendapat fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) agar segera mengikuti proses bimbingan sesuai jadwal
	98	3	Kesiapan petugas <i>front office</i> untuk menerima telepon
	100	3	Pemberian pelayanan administrasi yang tanggap (<i>responsif</i>) dan cepat
Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tutor dan siswa.	22	9	Perawatan kebersihan ruang konsultasi
	23	9	Penataan barang dan fasilitas ruang konsultasi secara teratur dan rapi

Suara Pelanggan (Voice of Customer)	Karakteristik Teknis Ke-	Nilai Korelasi	Karakteristik Teknis (Voice of Engineering)
	113	3	Pemberian pengarahan koordinator tentor kepada tentor untuk selalu memperhatikan perkembangan siswa setiap kelas.
	117	3	Sosialisasi kepada siswa tentang adanya diskusi dengan tentor mengenai materi pelajaran yang kurang dipahami didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.
Tempat parkir yang memadai dan menggunakan atap untuk melindungi kendaraan	1	3	Perawatan gedung bangunan secara rutin
	2	1	Renovasi bangunan dan fasilitas bangunan yang telah rusak
	24	9	Perawatan kebersihan tempat parkir secara rutin
	25	9	Penataan kendaraan motor dengan rapi
	26	9	Penjagaan keamanan parkir
Ruang post satpam yang digunakan sebagai tempat satpam menjaga keamanan dilingkungan Lembaga Bimbingan Belajar.	1	3	Perawatan gedung bangunan secara rutin.
	2	1	Renovasi bangunan dan fasilitas bangunan yang telah rusak.
	27	9	Penjagaan keamanan dilingkungan lembaga bimbingan belajar
	28	9	Penyediaan kelengkapan fasilitas satpam misalnya : tongkat satpam, jas hujan, buku laporan keluar masuk tamu dan karyawan
	29	9	Perawatan kebersihan toilet secara rutin
Toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai bagi para siswa.	1	3	Perawatan gedung bangunan secara rutin.
	2	1	Renovasi bangunan dan fasilitas bangunan yang telah rusak.
	30	9	Pengontrolan ketersediaan air dalam bak kamar mandi
	31	9	Penambahan pengharum kamar mandi dalam toilet
	32	9	Perawatan kebersihan ruangan mushola
Mushola dan tempat wudhu yang nyaman dan bersih	1	3	Perawatan gedung bangunan secara rutin.
	2	1	Renovasi bangunan dan fasilitas bangunan yang telah rusak.
	33	9	Perawatan kebersihan ruangan mushola
	34	9	Perawatan kebersihan perangkat sholat
	35	9	Penyediaan perangkat sholat dengan jumlah yang memadai
Dispenser dan gelas siswa yang bersih.	36	9	Penambahan fasilitas dispenser
	37	9	Penambahan gelas siswa
	38	9	Penambahan fasilitas wastafel
	39	9	Perawatan kebersihan dispenser dan gelas siswa
	40	9	Pengecekan kontrol penggantian <i>gallon</i> air pada dispenser yg habis
Kursi tunggu siswa di depan ruang kelas.	41	9	Penataan kursi tunggu secara rapi
	42	9	Penambahan kursi tunggu siswa
Ruang tunggu wali murid di dekat lapangan parkir yang digunakan sebagai ruang tunggu wali murid yang mengantar siswa.	43	9	Perawatan kebersihan ruang tunggu wali murid
	44	9	Penambahan <i>risplang</i> pada ruang tunggu wali murid
Mesin absen sidik jari atau <i>biometrics</i> untuk presensi siswa, melihat nilai tes evaluasi siswa, nilai tes latihan SPMB dan UM-UGM, data <i>passing grade</i> , PIN (nomor induk siswa), serta memberikan saran pada kotak saran.	45	9	Penambahan petugas khusus yang menangani operasional mesin absen sidik jari
	46	9	Pengecekan operasional mesin absen sidik jari
Papan jadwal agenda ruangan harian (jadwal mata pelajaran tiap kelas setiap hari, waktu bimbingan tiap kelas setiap hari dan ruangan bimbingan tiap kelas setiap hari) dan papan pengumuman di halaman Gedung Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	47	9	Penggantian isi dari papan agenda ruangan harian
	99	3	Ketersediaan petugas khusus staff pendidikan yang menangani masalah pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, informasi bimbingan secara langsung di kelas dan melalui papan pengumuman.
Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .	48	9	Pengontrolan terhadap adanya pergantian jadwal bimbingan
	99	3	Ketersediaan petugas khusus staff pendidikan yang menangani masalah pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, informasi bimbingan secara langsung di kelas dan melalui papan pengumuman.
Papan pengumuman informasi bagi siswa tentang hasil tes standar, informasi perkiraan <i>passing grade</i> jurusan, informasi program studi di Perguruan Tinggi Negeri, serta informasi bahan ujian nasional.	49	9	Penggantian isi papan pengumuman sesuai dengan tingkat kepentingan masa berlakunya pengumuman
	99	3	Ketersediaan petugas khusus staff pendidikan yang menangani masalah pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, informasi bimbingan secara langsung di kelas dan melalui papan pengumuman.
Pemberian saran pada kotak saran yang terdapat di ruang <i>front office</i> .	50	9	Menanggapi saran yang ada di kotak saran pada ruang <i>front office</i>

Suara Pelanggan (Voice of Costumer)	Karakteristik Teknis Ke-	Nilai Korelasi	Karakteristik Teknis (Voice of Engineering)
	101	1	Ketersediaan petugas khusus staff pendidikan yang menangani masalah keluhan, kritik dan saran dari siswa
Kotak brosur sebagai tempat untuk menampilkan brosur yang terdapat diruang <i>front office</i> .	51	9	Penataan brosur pada kotak brosur dengan rapi dan penggantian brosur yang sudah habis masa berlaku
	70	9	Menindaklanjuti hasil dari program promosi yang sudah dilakukan untuk dievaluasi
	104	3	Penulisan slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> " pada setiap <i>event</i> / kegiatan Neutron Yogyakarta
	105	3	Pencantuman slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> " pada saat promosi lewat brosur – brosur, pamflet, surat siswa, spanduk, <i>try out</i> / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif, penyiaran di radio.
Kotak pertolongan pertama pada kecelakaan (Kotak P3 K) di ruang logistik.	52	9	Penambahan fasilitas kotak P3K diruang logistik
Tempat sampah didepan ruangan kelas.	53	9	Pengontrolan kebersihan tempat sampah didepan ruang kelas
Ketersediaan panggung kelas diruang kelas.	1	3	Perawatan gedung bangunan secara rutin, misalnya : pengecatan dinding gedung.
	54	9	Pengontrolan kebersihan panggung kelas
Surat dispensasi umum keringanan biaya pendidikan sebesar Rp. 50.000,00 dan surat permohonan dispensasi khusus biaya bimbingan dari orang tua siswa / wali murid.	55	3	Menindaklanjuti surat dispensasi keringanan biaya bimbingan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku
	56	9	Sosialisasi surat dispensasi keringanan biaya bimbingan
	70	1	Menindaklanjuti hasil dari program promosi yang sudah dilakukan untuk dievaluasi
	71	3	Peningkatan kerjasama dengan guru kerjasama disetiap sekolah
	107	3	Penentuan biaya bimbingan disesuaikan dengan fasilitas bimbingan dan kondisi ekonomi saat ini
Ketersediaan formulir pendaftaran, kuitansi pendaftaran serta kuitansi pembayaran pada saat administrasi pendaftaran pembayaran biaya bimbingan.	20	1	Penataan barang dan fasilitas <i>front office</i> secara teratur dan rapi
	21	1	Perawatan kebersihan ruang <i>front office</i> secara rutin
	57	9	Pengisian formulir pendaftaran, kuitansi pendaftaran, serta kuitansi pembayaran secara benar oleh petugas <i>front office</i> .
Survey penilaian pelanggan terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.	58	9	Pemberian angket siswa secara rutin dengan sungguh-sungguh oleh petugas Neutron Yogyakarta
	59	9	Pemberian angket evaluasi mengajar secara rutin dengan sungguh-sungguh oleh petugas Neutron Yogyakarta
	60	9	Pemberian angket pegawai secara rutin dengan sungguh-sungguh oleh petugas Neutron Yogyakarta
Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta tes gladi resik untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB yang diadakan di Gedung Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	61	9	Penentuan waktu pelaksanaan test standar secara tepat oleh pihak Neutron Yogyakarta
	62	9	Memprediksi soal-soal dalam test standar dengan tepat
	63	9	Pelaksanaan test standar dengan sungguh-sungguh
	64	9	Pengumuman hasil test standar secepatnya
	65	9	Pengontrolan ketersediaan naskah soal, lembar jawab komputer (LJK), <i>door price</i> yang cukup sesuai dengan kebutuhan siswa
	70	3	Menindaklanjuti hasil dari program promosi yang sudah dilakukan untuk dievaluasi
	89	1	Pengontrolan ketersediaan <i>stock</i> fasilitas bimbingan dikantor cabang.
	90	1	Pengontrolan pengecekan apakah fasilitas bimbingan telah didistribusikan kepada siswa atau belum
Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, tes gladi resik, <i>try out</i> / tes uji coba dan kupas tuntas.	63	9	Pelaksanaan test standar dengan sungguh-sungguh
	65	9	Pengontrolan ketersediaan naskah soal, lembar jawab komputer (LJK), <i>door price</i> yang cukup sesuai dengan kebutuhan siswa
	70	3	Menindaklanjuti hasil dari program promosi yang sudah dilakukan untuk dievaluasi
	89	1	Pengontrolan ketersediaan <i>stock</i> fasilitas bimbingan dikantor cabang.
	90	1	Pengontrolan pengecekan apakah fasilitas bimbingan telah didistribusikan kepada siswa atau belum

Suara Pelanggan (Voice of Costumer)	Karakteristik Teknis Ke-	Nilai Korelasi	Karakteristik Teknis (Voice of Engineering)
Pengadaan tes evaluasi per bab.	66	9	Penentuan soal-soal test evaluasi per bab yang berbobot sesuai dengan bab yang sedang diajarkan
	67	9	Pelaksanaan tes evaluasi per bab dengan sungguh-sungguh.
	68	9	Pengumuman hasil tes evaluasi per bab secepatnya
	89	3	Pengontrolan ketersediaan <i>stock</i> fasilitas bimbingan dikantor cabang.
	90	3	Pengontrolan pengecekan apakah fasilitas bimbingan telah didistribusikan kepada siswa atau belum
Pemberian lembaran naskah soal PROSET pendalaman materi (materi tambahan yang tidak ada di modul).	17	1	Penyesuaian isi modul dengan kurikulum terbaru
	18	1	Kerjasama antara bagian penelitian dan pengembangan (LITBANG) Neutron Yogyakarta Pusat dengan staff pengajar (tutor) untuk pembuatan isi modul yang lebih lengkap.
	69	9	Pelaksanaan pemberian PROSET secara tepat sesuai dengan bab yang sedang dipelajari di sekolah
	89	3	Pengontrolan ketersediaan <i>stock</i> fasilitas bimbingan dikantor cabang.
	90	3	Pengontrolan pengecekan apakah fasilitas bimbingan telah didistribusikan kepada siswa atau belum
Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, surat siswa, spanduk, <i>try out</i> / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif, penyiaran di radio, dan guru kerjasama di setiap sekolah.	70	9	Menindaklanjuti hasil dari program promosi yang sudah dilakukan untuk dievaluasi
	71	9	Peningkatan kerjasama dengan guru kerjasama di setiap sekolah
	72	3	Pemberian bonus T-shirt cantik atau jacket <i>exclusive</i> sesuai dengan aturan ketentuan yang berlaku
	104	1	Penulisan slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> " pada setiap <i>event</i> / kegiatan Neutron Yogyakarta
	105	1	Pencantuman slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> " pada saat promosi lewat brosur – brosur, pamflet, surat siswa, spanduk, <i>try out</i> / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif, penyiaran di radio.
Bonus T-shirt cantik atau jacket <i>exclusive</i> bagi siswa yang membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.	70	3	Menindaklanjuti hasil dari program promosi yang sudah dilakukan untuk dievaluasi
	72	9	Pemberian bonus T-shirt cantik atau jacket <i>exclusive</i> sesuai dengan aturan ketentuan yang berlaku
	73	9	Pengecekan terhadap persediaan bonus T-shirt cantik / jacket <i>exclusive</i> dikantor cabang
	92	1	Pemberian fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) dan bonus T-shirt cantik / jacket <i>exclusive</i> dengan segera bagi siswa yang melakukan pembayaran secara cash
Staff pengajar / tutor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme.	74	9	Pemberian teguran kepada tutor dan staff karyawan yang berpakaian kurang rapi
	75	9	Pemberian fasilitas seragam kepada karyawan dengan jumlah yang memadai
	97	3	Koordinasi antara staff karyawan mengenai tugas dan kewajibannya masing-masing secara rutin
	102	3	Pelaksanaan rapat koordinasi antara staff tutor, staff karyawan dan kepala kantor cabang untuk pembagian tugas secara rutin
	103	3	Pemberian pengarahan kepada semua karyawan tentang etika dalam melayani pelanggan
Sistem pelaksanaan bimbingan program reguler 1½ jam (90 menit), bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA, 1 minggu masuk 2 kali, sedangkan bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA 1 minggu masuk 3 kali.	76	9	Pengadaan monitoring terhadap materi pelajaran yg diberikan kepada siswa, jika dirasa pemberian materi kurang lengkap diberikan jam tambahan
	86	3	Pemberian tambahan waktu jam bimbingan belajar kalau dirasa ada masih materi yang harus diajarkan.
	115	3	Pembuatan jadwal tambahan untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.
	116	3	Ketersediaan materi mengajar untuk pelaksanaan jam tambahan untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.

Suara Pelanggan (Voice of Customer)	Karakteristik Teknis Ke-	Nilai Korelasi	Karakteristik Teknis (Voice of Engineering)
Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.	77	9	Pemberian "Materi Gladi Resik" (materi akhir persiapan ulangan umum semester genap / kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, ujian nasional) sebelum proses bimbingan belajar selesai
	78	9	Pemberian "Materi Pembekalan" dengan menggunakan "Metode Gambling" dan "acara doa bersama" untuk kesuksesan pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional dan SPMB pada akhir session bimbingan
	87	3	Perencanaan jadwal bimbingan intensif selama 1 bulan untuk persiapan ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, dan ujian nasional dengan tepat disesuaikan dengan ruang kelas yang ada
	88	3	Pemberian "Materi-Materi Prediksi / Khusus" ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, dan ujian nasional dengan tepat
Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 (jam 14.30 – 16.00 atau jam 16.00 – 17.30).	4	1	Pengurangan kepadatan siswa tiap kelas
	79	9	Pengontrolan pemantauan jumlah siswa tiap kelas antara siswa yang masuk pada jam 14.30 dengan siswa yang masuk pada jam 16.00 agar jumlah siswa tetap normal.
Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.	17	3	Penyesuaian isi modul dengan kurikulum terbaru
	18	3	Kerjasama antara bagian penelitian dan pengembangan (LITBANG) Neutron Yogyakarta Pusat dengan staff pengajar (tutor) untuk pembuatan isi modul yang lebih lengkap.
	69	3	Pelaksanaan pemberian PROSET secara tepat sesuai dengan bab yang sedang dipelajari disekolah
	80	9	Aktif menanyakan kepada siswa tentang materi yang sedang diajarkan disekolah secara rutin.
	81	9	Pemberian materi bimbingan yang kurang agar segera dilengkapi dengan materi tambahan (PROSET)
Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tutor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.	82	9	Aktif menanyakan kepada siswa tentang cara mengajar tutor sudah sesuai keinginan siswa atau belum
	83	9	Ketersediaan tutor pengganti, jika ada tutor yang ditolak siswa
	84	3	Keharusan setiap tutor untuk menguasai materi pelajaran yang diajarkan
	106	3	Penguasaan "Metode Penalaran" oleh setiap tutor
Jam bimbingan belajar yang tersedia dapat mencakup seluruh materi yang direncanakan.	76	9	Pengadaan monitoring terhadap materi pelajaran yg diberikan kepada siswa, jika dirasa pemberian materi kurang lengkap diberikan jam tambahan
	85	9	Perencanaan penyampaian materi dengan tepat sesuai dengan waktu yang tersedia
	86	9	Pemberian tambahan waktu jam bimbingan belajar kalau dirasa ada masih materi yang harus diajarkan.
	115	1	Pembuatan jadwal tambahan untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.
	116	1	Ketersediaan materi mengajar untuk pelaksanaan jam tambahan untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.
1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.	77	3	Pemberian "Materi Gladi Resik" (materi akhir persiapan ulangan umum semester genap / kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, ujian nasional) sebelum proses bimbingan belajar selesai
	78	3	Pemberian "Materi Pembekalan" dengan menggunakan "Metode Gambling" dan "acara doa bersama" untuk kesuksesan pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional dan SPMB pada akhir session bimbingan
	88	9	Pemberian "Materi-Materi Prediksi / Khusus" ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, dan ujian nasional dengan tepat

Suara Pelanggan (Voice of Customer)	Karakteristik Teknis Ke-	Nilai Korelasi	Karakteristik Teknis (Voice of Engineering)
Setiap siswa Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 pasti mendapatkan fasilitas bimbingan (modul paket teori dan soal, lembaran naskah soal proset pendalaman materi, test evaluasi per bab dan tes standard).	89	9	Pengontrolan ketersediaan <i>stock</i> fasilitas bimbingan dikantor cabang.
	90	9	Pengontrolan pengecekan apakah fasilitas bimbingan telah didistribusikan kepada siswa atau belum
	92	3	Pemberian fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) dan bonus T-shirt cantik / <i>jacket exclusive</i> dengan segera bagi siswa yang melakukan pembayaran secara cash
Keringanan total biaya bimbingan (Discount 40 % dari Biaya Pendidikan) plus siswa masih mendapat voucher / uang saku bagi pendaftar khusus gelombang I, peserta <i>try out</i> / kiat belajar efektif / kupas tuntas dan siswa yang pernah ranking 1 – 10 di sekolah tahun ajaran sebelumnya.	55	9	Menindaklanjuti dari kesepakatan keringanan pembayaran biaya bimbingan untuk diberikan pada siswa sesuai aturan ketentuan yang berlaku
Pembayaran cash dilakukan dengan cara membayar cash sebelum bimbingan belajar dimulai dan pembayaran angsuran dilakukan dengan cara membayar angsuran 1 sebesar 60 % dari total biaya bimbingan sebelum bimbingan dimulai dan sisanya 40 % dibayar 1 bulan kemudian setelah pembayaran angsuran 1 bimbingan.	92	9	Pemberian fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) dan bonus T-shirt cantik / <i>jacket exclusive</i> dengan segera bagi siswa yang melakukan pembayaran secara cash
	93	9	Pemberian informasi kepada siswa untuk segera melunasi pembayaran biaya bimbingan angsuran kedua, bagi siswa yang melakukan sistem pembayaran secara angsuran.
	94	1	Pemberian informasi kepada siswa bagi yang sudah mendapat fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) agar segera mengikuti proses bimbingan sesuai jadwal
Modul buku lengkap paket teori dan paket soal diberikan kepada siswa yang sudah membayar 60 % dari total biaya bimbingan.	92	3	Pemberian fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) dan bonus T-shirt cantik / <i>jacket exclusive</i> dengan segera bagi siswa yang melakukan pembayaran secara cash
	93	1	Pemberian informasi kepada siswa untuk segera melunasi pembayaran biaya bimbingan angsuran kedua, bagi siswa yang melakukan sistem pembayaran secara angsuran.
	94	9	Pemberian informasi kepada siswa bagi yang sudah mendapat fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) agar segera mengikuti proses bimbingan sesuai jadwal
Tentor selalu hadir tepat waktu.	95	9	Pengkondisian kelas agar tetap tenang dan terkendali saat tentor terlambat, dengan cara kelas diisi sementara oleh kepala kantor cabang dan staff bagian pendidikan
Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar-mengajar, dan ujian.	49	3	Penggantian isi papan pengumuman sesuai dengan tingkat kepentingan masa berlakunya pengumuman
	51	1	Penataan brosur pada kotak brosur dengan rapi dan penggantian brosur yang sudah habis masa berlaku
	96	9	Pemberian informasi yang jelas tentang waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian baik secara tertulis dipapan pegumuman maupun pemberitahuan didalam kelas
Staff karyawan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mampu memberikan pelayanan “ <i>error free</i> ” (tidak ada kesalahan) kepada siswanya.	97	9	Koordinasi antara staff karyawan mengenai tugas dan kewajibannya masing-masing secara rutin
	102	9	Pelaksanaan rapat koordinasi antara staff tentor, staff karyawan dan kepala kantor cabang untuk pembagian tugas secara rutin
Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mudah dihubungi oleh para siswa melalui telepon untuk pelayanan dan informasi bimbingan.	20	3	Penataan barang dan fasilitas <i>front office</i> secara teratur dan rapi
	21	1	Perawatan kebersihan ruang <i>front office</i> secara rutin
	98	9	Kesiapan petugas <i>front office</i> untuk menerima telepon
Pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, informasi bimbingan secara langsung di kelas dan melalui papan pengumuman.	20	3	Penataan barang dan fasilitas <i>front office</i> secara teratur dan rapi
	21	1	Perawatan kebersihan ruang <i>front office</i> secara rutin
	99	9	Ketersediaan petugas khusus staff pendidikan yang menangani masalah pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, informasi bimbingan secara langsung di kelas dan melalui papan pengumuman.

Suara Pelanggan (Voice of Customer)	Karakteristik Teknis Ke-	Nilai Korelasi	Karakteristik Teknis (Voice of Engineering)
Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.	20	3	Penataan barang dan fasilitas <i>front office</i> secara teratur dan rapi
	21	1	Perawatan kebersihan ruang <i>front office</i> secara rutin
	100	9	Pemberian pelayanan administrasi yang tanggap (<i>responsif</i>) dan cepat
Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	101	9	Ketersediaan petugas khusus staff pendidikan yang menangani masalah keluhan, kritik dan saran dari siswa
Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.	97	9	Koordinasi antara staff karyawan mengenai tugas dan kewajibannya masing-masing secara rutin
	102	9	Pelaksanaan rapat koordinasi antara staff tentor, staff karyawan dan kepala kantor cabang untuk pembagian tugas secara rutin
Sikap sopan staff pengajar / tentor dan staff karyawan kepada siswa.	97	3	Koordinasi antara staff karyawan mengenai tugas dan kewajibannya masing-masing secara rutin
	102	3	Pelaksanaan rapat koordinasi antara staff tentor, staff karyawan dan kepala kantor cabang untuk pembagian tugas secara rutin
	103	9	Pemberian pengarahan kepada semua karyawan tentang etika dalam melayani pelanggan
Perlakuan ramah staff pengajar / tentor dan staff karyawan terhadap setiap siswa yang datang ke Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.	97	3	Koordinasi antara staff karyawan mengenai tugas dan kewajibannya masing-masing secara rutin
	102	3	Pelaksanaan rapat koordinasi antara staff tentor, staff karyawan dan kepala kantor cabang untuk pembagian tugas secara rutin
	103	9	Pemberian pengarahan kepada semua karyawan tentang etika dalam melayani pelanggan
Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.	84	3	Keharusan setiap tentor untuk menguasai materi pelajaran yang diajarkan
	97	9	Koordinasi antara staff karyawan mengenai tugas dan kewajibannya masing-masing secara rutin
	102	9	Pelaksanaan rapat koordinasi antara staff tentor, staff karyawan dan kepala kantor cabang untuk pembagian tugas secara rutin
Pemakaian slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> ", mampu memberikan keyakinan bahwa Neutron Yogyakarta merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah.	70	3	Menindaklanjuti hasil dari program promosi yang sudah dilakukan untuk dievaluasi
	104	9	Penulisan slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> " pada setiap <i>event</i> / kegiatan Neutron Yogyakarta
	105	9	Pencantuman slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> " pada saat promosi lewat brosur – brosur, pamflet, surat siswa, spanduk, <i>try out</i> / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif, penyiaran di radio.
Penggunaan metode pengajaran dengan menggunakan " <i>Metode Penalaran</i> ", mampu memberikan jaminan keberhasilan siswa dalam menyelesaikan dan menganalisis soal-soal dengan lebih cepat dan lebih efisien.	84	3	Keharusan setiap tentor untuk menguasai materi pelajaran yang diajarkan
	106	9	Penguasaan " <i>Metode Penalaran</i> " oleh setiap tentor
Biaya bimbingan yang sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya	107	9	Penentuan biaya bimbingan disesuaikan dengan fasilitas bimbingan dan kondisi ekonomi saat ini
Pengunduran diri dari siswa Neutron Yogyakarta sebelum pendidikan dimulai maka uang pendaftaran tidak dapat kembali dan biaya pendidikan kembali 50 %, tetapi jika pengunduran diri sesudah pendidikan dimulai, uang tidak dapat dikembalikan.	108	9	Pemberitahuan lebih awal kepada siswa tentang aturan pengunduran diri
	109	9	Pencantuman aturan prosedur pengunduran diri pada setiap brosur
Perhatian staf pengajar / tentor pada perkembangan masing-masing kelas.	97	3	Koordinasi antara staff karyawan mengenai tugas dan kewajibannya masing-masing secara rutin
	102	3	Pelaksanaan rapat koordinasi antara staff tentor, staff karyawan dan kepala kantor cabang untuk pembagian tugas secara rutin
	110	9	Pengadaan monitoring perkembangan siswa pada masing-masing kelas (monitoring kehadiran siswa)
	111	9	Pengadaan monitoring perkembangan belajar siswa pada masing-masing kelas setiap bimbingan

Suara Pelanggan (Voice of Customer)	Karakteristik Teknis Ke-	Nilai Korelasi	Karakteristik Teknis (Voice of Engineering)
	112	9	Pemberian pengarahan koordinator tutor kepada tutor untuk selalu memperhatikan perkembangan siswa setiap kelas.
Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tutor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	22	3	Perawatan kebersihan ruang konsultasi
	113	9	Sosialisasi pelayanan konsultasi akademik secara pribadi dengan tutor kepada siswa mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami.
	117	3	Sosialisasi kepada siswa tentang adanya diskusi dengan tutor mengenai materi pelajaran yang kurang dipahami didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.
Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.	97	3	Koordinasi antara staff karyawan mengenai tugas dan kewajibannya masing-masing secara rutin
	102	9	Pelaksanaan rapat koordinasi antara staff tutor, staff karyawan dan kepala kantor cabang untuk pembagian tugas secara rutin
	114	9	Pemberian pengarahan kepada semua karyawan agar dalam pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial.
Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	115	9	Pembuatan jadwal tambahan untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.
	116	9	Ketersediaan materi mengajar untuk pelaksanaan jam tambahan untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.
Staf pengajar / tutor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	22	3	Perawatan kebersihan ruang konsultasi
	113	3	Sosialisasi pelayanan konsultasi akademik secara pribadi dengan tutor kepada siswa mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami.
	117	9	Sosialisasi kepada siswa tentang adanya diskusi dengan tutor mengenai materi pelajaran yang kurang dipahami didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi.

4.11.4. Penentuan Urutan Prioritas Karakteristik Teknis, *Operational Goal* dan *Direction Improvement*

Nilai kepentingan teknik atau sering disebut sebagai bobot teknis dipakai untuk menganalisa karakteristik teknis yang memiliki *point* tertinggi hingga terendah. Penghitungan bobot teknis diperoleh dengan persamaan sebagai berikut :

$$Bt_i = \sum (Kt_i \times H_i)$$

Dimana :

Bt_i = Bobot karakteristik teknis i.

Kt_i = Tingkat kepentingan teknis yang memiliki korelasi dengan karakteristik teknis i.

H_i = Nilai numerik korelasi antara kebutuhan konsumen (*what*) dengan karakteristik teknis i (*how*).

Contoh perhitungan untuk menentukan bobot teknis adalah sebagai berikut :

Bobot teknis ” Penyempurnaan sistem penyekatan antar ruangan kelas ” yaitu :

- 1). Penyempurnaan sistem penyekatan antar ruangan kelas merespon atribut pelayanan jasa gedung / bangunan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang digunakan sebagai tempat pelayanan jasa bimbingan belajar nyaman dan bersih dan ruang kelas yang tenang nyaman dan bersih.
- 2). Tingkat kepentingan pelanggan terhadap gedung / bangunan Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang digunakan sebagai tempat pelayanan jasa bimbingan belajar nyaman dan bersih adalah 4.74. Nilai hubungan dengan respon teknis untuk penyempurnaan sistem penyekatan antar ruangan kelas adalah 9 (yang disimbolkan dengan \odot). Selanjutnya, tingkat kepentingan pelanggan terhadap ruang kelas yang tenang nyaman dan bersih adalah 4.72, nilai hubungan 9 (yang disimbolkan dengan \odot).
- 3). Langkah selanjutnya adalah mengalikan antara tingkat kepentingan dengan nilai numerik atribut, yaitu : $4,74 \times 9 = 42.66$ dan $4,72 \times 9 = 42.48$.
- 4). Langkah terakhir yaitu menjumlahkan hasil perkalian dari atribut-atribut tersebut, yaitu $(42.66 + 42.48) = 85.14$. Bobot teknis dinyatakan dengan persen (%), yaitu sebesar 1.31 %.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai kepentingan teknik, maka didapatkan urutan prioritas karakteristik teknis / respon teknis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan berdasarkan nilai prosentase kepentingan teknik tertinggi sampai terendah. *Operational goal* adalah usaha yang ditempuh untuk pencapaian karakteristik teknis tertentu. *Operational Goal* dapat dinaikkan atau diturunkan sebagai upaya perbaikan (*improvement*). Jika perbaikan nilai target yang terbaik adalah nilai nominal, maka representasi digunakan simbol “ \bigcirc ”. Simbol dan penjelasan dari arah perbaikan (*direction improvement*) dijelaskan sebagai berikut :

- \uparrow = Berarti makin besar makin baik (target yang harus ditingkatkan).
- \downarrow = Berarti makin kecil makin baik (target yang harus diturunkan).
- \bigcirc = Berarti nilai nominal adalah yang terbaik (target tetap).

Tabel 4.34. Urutan Karakteristik Teknis, *Direction Improvement* dari *Operational Goal*

No	Karakteristik Teknis	Bobot	Persen (%)	Operational Goal	Direction Improvement
1	Sosialisasi pelayanan konsultasi akademik secara pribadi dengan tutor kepada siswa mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami.	194.94	3.00	Setiap hari	○
2	Pengkondisian kelas agar tetap tenang dan terkendali saat tutor terlambat, dengan cara kelas diisi sementara oleh kepala kantor cabang dan staff bagian pendidikan	194.94	3.00	Mengkondisikan kelas, supaya tutor tidak terkesan terlambat	↑
3	Pemberian teguran kepada tutor dan staff karyawan yang berpakaian kurang rapi	147.95	2.27	Memberikan kesan yang baik terhadap siswa	↑
4	Pemilihan pengharum ruangan yang sesuai keinginan siswa	126.51	1.95	Memilih pengharum ruangan yang tidak berbau menyengat	↑
5	Perawatan gedung bangunan secara rutin.	112.35	1.73	Setiap 3 bulan sekali	○
6	Pengumuman hasil tes evaluasi per bab secepatnya	98.22	1.51	Memberikan kepuasan kepada siswa dan sebagai tolak ukur / standar siswa dalam menghadapi ulangan harian disekolah	↑
7	Pengontrolan kebersihan tempat sampah didepan ruang kelas	96.99	1.49	Setiap hari	○
8	Koordinasi antara staff karyawan mengenai tugas dan kewajibannya masing-masing secara rutin	88.9	1.37	Koordinasi dengan Kepala Kantor Cabang Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 setiap 1 minggu sekali	↑
9	Pengaturan suhu udara dalam ruangan pada kipas angin	88.37	1.36	Pada saat jam bimbingan.	○
10	Penyempurnaan sistem penyekatan antar ruangan kelas	85.14	1.31	Ruang kelas menjadi lebih nyaman untuk proses belajar mengajar.	↑
11	Perencanaan penyampaian materi dengan tepat sesuai dengan waktu yang tersedia	83.4	1.28	Semua materi bimbingan dapat diajarkan tepat waktu	↑
12	Perawatan white board dan pengecekan pengisian isi spidol snowman white board marker secara rutin	83.37	1.28	Setiap hari	○
13	Pemberian informasi kepada siswa untuk segera melunasi pembayaran biaya bimbingan angsuran kedua, bagi siswa yang melakukan sistem pembayaran secara angsuran.	83	1.28	Proses pembayaran angsuran kedua berjalan dengan lancar	↑
14	Pemberian ” Materi-Materi Prediksi / Khusus” ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, dan ujian nasional dengan tepat	82.89	1.27	Memberikan gambaran kepada siswa menjelang pelaksanaan ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, dan ujian nasional	↑
15	Pemberian pelayanan administrasi yang tanggap (responsif) dan cepat	78.54	1.21	Memberikan kemudahan kepada siswa dalam proses pelayanan administrasi bimbingan	↑
16	Kesiapan petugas <i>front office</i> untuk menerima telepon	78.54	1.21	Setiap saat	○
17	Perawatan kebersihan ruangan mushola	74.91	1.15	Setiap hari	○
18	Pengadaan monitoring perkembangan siswa pada masing-masing kelas (monitoring kehadiran siswa)	68.91	1.06	Setiap hari	○
19	Perencanaan jadwal bimbingan intensif selama 1 bulan untuk persiapan ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, dan ujian nasional dengan tepat disesuaikan dengan ruang kelas yang ada	68.85	1.06	Membantu siswa dalam menghadapi ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, dan ujian nasional	↑
20	Penggantian pengharum ruangan secara rutin	68.16	1.05	Setiap pengharum ruangan habis pakai	○
21	Penataan barang dan fasilitas front office secara teratur dan rapi	62.88	0.97	Setiap hari	○

No	Karakteristik Teknis	Bobot	Persen (%)	Operational Goal	Direction Improvement
22	Perawatan kebersihan ruang konsultasi	62.88	0.97	Setiap hari	○
23	Perawatan kebersihan kelas secara rutin	61.25	0.94	Setiap hari	○
24	Perawatan kebersihan tempat parkir secara rutin	60.79	0.93	Setiap hari	○
25	Perawatan kebersihan ruang post satpam	60.79	0.93	Setiap hari	○
26	Pemberian fasilitas seragam kepada karyawan dengan jumlah yang memadai	60.39	0.93	Setiap 6 bulan sekali	○
27	Pemberitahuan lebih awal kepada siswa tentang aturan pengunduran diri	59.92	0.92	Mengantisipasi jika terdapat siswa yang mengundurkan diri, sehingga proses kesepakatan pengunduran diri antar siswa dengan pihak Neutron Yogyakarta dapat berjalan lancar.	↑
28	Pengecekan ketepatan waktu pada jam dinding dengan jam yang sesungguhnya	59.92	0.92	Setiap 1 minggu sekali	○
29	Penambahan fasilitas kotak P3K diruang logistik	59.75	0.92	1 buah kotak P3 K	○
30	Penambahan kursi tunggu siswa	59.75	0.92	5 buah kursi tunggu siswa	○
31	Perawatan kebersihan kursi kelas	56.46	0.87	Setiap 1 bulan sekali	○
32	Pengaturan penataan kursi kelas setiap ganti jam pelajaran	56.46	0.87	Setiap ganti jam pelajaran bimbingan	○
33	Penataan kursi tunggu secara rapi	56.43	0.87	Setiap hari	○
34	Penyesuaian isi modul dengan kurikulum terbaru	56.37	0.87	Setiap pergantian tahun ajaran baru	↑
35	Perawatan kebersihan kipas angin	56.28	0.87	Setiap 2 minggu sekali	○
36	Penjagaan keamanan parkir	56.25	0.86	Setiap jam pelajaran bimbingan	↑
37	Pengontrolan ketersediaan naskah soal, lembar jawab komputer (LJK), door price yang cukup sesuai dengan kebutuhan siswa	56.16	0.86	Memudahkan petugas Neutron Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada siswa pada saat pelaksanaan tes standar, tes gladi resik, try out / tes uji coba dan kupas tuntas.	↑
38	Menindaklanjuti hasil dari program promosi yang sudah dilakukan untuk dievaluasi	56.07	0.86	Memaksimalkan perolehan siswa oleh pihak Neutron Yogyakarta	↑
39	Penentuan waktu pelaksanaan test standar secara tepat oleh pihak Neutron Yogyakarta	55.83	0.86	Membantu persiapan siswa dalam menghadapi ulangan umum semester ganjil dan genap, ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB.	↑
40	Perawatan kebersihan ruang tunggu wali murid	55.71	0.86	Setiap hari	○
41	Pengontrolan pemantauan jumlah siswa tiap kelas antara siswa yang masuk pada jam 14.30 dengan siswa yang masuk pada jam 16.00 agar jumlah siswa tetap normal.	55.65	0.86	Kondisi kelas menjadi lebih nyaman dan efektif untuk proses belajar mengajar pada saat proses bimbingan	↑
42	Pengecekan dan penggantian bulan dalam kalender tanggal secara rutin	55.65	0.86	Setiap 1 bulan sekali	○
43	Pengecekan operasional mesin absen sidik jari	55.62	0.86	Setiap hari	○
44	Pelaksanaan rapat koordinasi antara staff tentor, staff karyawan dan kepala kantor cabang untuk pembagian tugas secara rutin	55.38	0.85	Rapat koordinasi antara tentor, staff karyawan dan Kepala Kantor Cabang Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dalam " <i>Pertemuan Trivulan</i> " setiap 3 bulan sekali	○
45	Pemberian tambahan waktu jam bimbingan belajar kalau dirasa ada masih materi yang harus diajarkan	55.32	0.85	Setiap 3 bulan sekali	○
46	Pengecekan terhadap persediaan bonus T-shirt cantik / <i>jacket exclusive</i> dikantor cabang.	55.23	0.85	Setiap 1 minggu sekali	○
47	Keharusan setiap tentor untuk menguasai materi pelajaran yang diajarkan	55.2	0.85	Memberikan kepuasan kepada siswa dan memudahkan siswa dalam mempelajari materi bimbingan	↑

No	Karakteristik Teknis	Bobot	Persen (%)	Operational Goal	Direction Improvement
48	Pemberian angket pegawai secara rutin dengan sungguh-sungguh oleh petugas Neutron Yogyakarta	55.2	0.85	Setiap pertengahan dan akhir tahun ajaran.	○
49	Penulisan slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> " pada setiap event / kegiatan Neutron Yogyakarta	55.2	0.85	Slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> " benar-benar dikenal oleh masyarakat	↑
50	Sosialisasi kepada siswa tentang adanya diskusi dengan tentor mengenai materi pelajaran yang kurang dipahami didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	55.2	0.85	Setiap hari	○
51	Renovasi bangunan dan fasilitas bangunan yang telah rusak	51.04	0.78	Setiap 3 bulan sekali	○
52	Menindaklanjuti dari kesepakatan keringanan pembayaran biaya bimbingan untuk diberikan pada siswa sesuai aturan ketentuan yang berlaku	50.8	0.78	Memberikan keringanan kepada siswa dalam pembayaran biaya bimbingan.	↑
53	Penguasaan " <i>Metode Penalaran</i> " oleh setiap tentor	50.69	0.78	Mempermudah siswa dalam memahami materi yang diajarkan sehingga, menambah kepercayaan diri siswa dalam meraih prestasi disekolah.	↑
54	Penentuan biaya bimbingan disesuaikan dengan fasilitas bimbingan dan kondisi ekonomi saat ini	50.69	0.78	Biaya bimbingan dapat terjangkau oleh siswa	↑
55	Penambahan fasilitas wastafel	49.59	0.76	1 buah wastafel	○
56	Penambahan gelas siswa	49.59	0.76	12 lusin gelas siswa	○
57	Perawatan kebersihan ruang front office secara rutin	47.02	0.72	Setiap hari	○
58	Pengontrolan pengecekan apakah fasilitas bimbingan telah didistribusikan kepada siswa atau belum	46.5	0.71	Menghindari complain / keluhan dari siswa mengenai distribusi fasilitas bimbingan ke siswa.	↑
59	Pengurangan kepadatan siswa tiap kelas	46.12	0.71	Kegiatan belajar mengajar menjadi lebih efektif	↑
60	Peningkatan kerjasama dengan guru kerjasama disetiap sekolah	46.11	0.71	Mempermudah dalam promosi sosialisasi program Neutron Yogyakarta	↑
61	Pemberian materi bimbingan yang kurang agar segera dilengkapi dengan materi tambahan (PROSET)	42.24	0.65	Materi bimbingan menjadi lebih lengkap	↑
62	Pengontrolan terhadap adanya pergantian jadwal bimbingan	42.12	0.65	Setiap hari	○
63	Penggantian isi dari papan agenda ruangan harian	42.12	0.65	Setiap hari	○
64	Sosialisasi surat dispensasi keringanan biaya bimbingan	42.12	0.65	Mempererat kerjasama dengan guru kerjasama disetiap sekolah	↑
65	Menindaklanjuti surat dispensasi keringanan biaya bimbingan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku	42.12	0.65	Membantu siswa yang membutuhkan dispensasi keringanan biaya bimbingan	↑
66	Penataan barang dan fasilitas ruang konsultasi secara teratur dan rapi	42.12	0.65	Setiap hari	○
67	Penataan kendaraan motor dengan rapi	42.03	0.65	Setiap ganti jam pelajaran bimbingan	↑
68	Penambahan risplang pada ruang tunggu wali murid	42.03	0.65	1 buah risplang	○
69	Penambahan fasilitas dispenser	42.03	0.65	1 buah dispenser	○
70	Pengontrolan kebersihan panggung kelas	42.03	0.65	Setiap hari	○
71	Perawatan kebersihan toilet secara rutin	41.94	0.64	Setiap saat pada jam bimbingan maupun diluar jam bimbingan	○
72	Pelaksanaan test standar dengan sungguh-sungguh	41.94	0.64	Melatih kedisiplinan siswa pada saat menjelang pelaksanaan ulangan umum semester ganjil dan genap, ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB	↑

No	Karakteristik Teknis	Bobot	Persen (%)	Operational Goal	Direction Improvement
73	Penggantian isi papan pengumuman sesuai dengan tingkat kepentingan masa berlakunya pengumuman	41.94	0.64	Setiap habis masa berlaku pengumuman	○
74	Perawatan dan pemeliharaan (service) <i>opscan scanner computer</i> secara rutin	41.85	0.64	Setiap 1 bulan sekali	○
75	Pengisian formulir pendaftaran, kuitansi pendaftaran, serta kuitansi pembayaran secara benar oleh petugas front office.	41.85	0.64	Tidak ada kesalahan penulisan formulir pendaftaran, kuitansi pendaftaran, serta kuitansi pembayaran oleh petugas front office	↑
76	Pelaksanaan pemberian PROSET secara tepat sesuai dengan bab yang sedang dipelajari disekolah	41.85	0.64	Memberikan kelengkapan materi pada modul	↑
77	Pengadaan monitoring terhadap materi pelajaran yg diberikan kepada siswa, jika dirasa pemberian materi kurang lengkap diberikan jam tambahan	41.85	0.64	Membantu siswa agar materi pelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan siswa	↑
78	Penyediaan kelengkapan fasilitas satpam misalnya : tongkat satpam, jas hujan, buku laporan keluar masuk tamu dan karyawan	41.85	0.64	Memudahkan petugas satpam dalam menjalankan tugas	↑
79	Penjagaan keamanan dilingkungan lembaga bimbingan belajar	41.85	0.64	Setiap hari	○
80	Penataan brosur pada kotak brosur dengan rapi dan penggantian brosur yang sudah habis masa berlaku	41.85	0.64	Setiap hari	○
81	Penyediaan perangkat sholat dengan jumlah yang memadai	41.76	0.64	Mempermudah siswa dalam menjalankan ibadah	↑
82	Perawatan kebersihan perangkat sholat	41.76	0.64	Setiap hari	○
83	Pengumuman hasil test standar secepatnya	41.67	0.64	Memberikan kepuasan kepada siswa dan sebagai tolak ukur / standar siswa dalam menghadapi ulangan umum semester ganjil dan genap, ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB.	↑
84	Memprediksi soal-soal dalam test standar dengan tepat	41.67	0.64	Membantu keberhasilan siswa dalam mengerjakan soal-soal ulangan umum semester ganjil dan genap, ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB.	↑
85	Pelaksanaan tes evaluasi per bab dengan sungguh-sungguh.	41.67	0.64	Melatih kedisiplinan siswa untuk menghadapi ulangan harian disekolah	↑
86	Penentuan soal-soal test evaluasi per bab yang berbobot sesuai dengan bab yang sedang diajarkan	41.67	0.64	Membantu siswa dalam mengukur kemampuan pada bab yang telah diajarkan	↑
87	Ketersediaan petugas khusus staff pendidikan yang menangani masalah pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, informasi bimbingan secara langsung di kelas dan melalui papan pengumuman.	41.67	0.64	Memberikan kemudahan siswa dalam pemberitahuan pembatalan atau pengunduran jam bimbingan belajar, dan informasi bimbingan	↑
88	Pengecekan dan penggantian batu baterai pada jam dinding	41.58	0.64	Setiap 3 bulan sekali	○
89	Pemberian fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) dan bonus T-shirt cantik / jacket exclusive dengan segera bagi siswa yang melakukan pembayaran secara cash	41.58	0.64	Memberikan kepuasan kepada siswa dan salah satu bentuk pelayanan khusus kepada pelanggan	↑
90	Pemberian "Materi Pembekalan" dengan menggunakan "Metode Gambling" dan "acara doa bersama" untuk kesuksesan pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional dan SPMB pada akhir session bimbingan	41.58	0.64	Menambah kepercayaan diri siswa dalam menghadapi ujian akhir sekolah, ujian nasional dan SPMB	↑
91	Pemberian "Materi Gladi Resik" (materi akhir persiapan ulangan umum semester genap / kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, ujian nasional) sebelum proses bimbingan belajar selesai	41.58	0.64	Membantu siswa dalam memantapkan pemahaman materi menjelang pelaksanaan ulangan umum semester genap / kenaikan kelas, ujian akhir sekolah, ujian nasional.	↑

No	Karakteristik Teknis	Bobot	Persen (%)	Operational Goal	Direction Improvement
92	Pemberian angket siswa secara rutin dengan sungguh-sungguh oleh petugas Neutron Yogyakarta.	41.58	0.64	Setiap akhir tahun ajaran.	○
93	Menanggapi saran yang ada dikotak saran pada ruang front office	41.58	0.64	Setiap hari	○
94	Ketersediaan tutor pengganti, jika ada tutor yang ditolak siswa	41.58	0.64	Proses bimbingan belajar mengajar pada saat bimbingan belajar tidak terganggu	↑
95	Aktif menanyakan kepada siswa tentang cara mengajar tutor sudah sesuai keinginan siswa atau belum	41.58	0.64	Memberikan kepuasan kepada siswa terhadap pelayanan jasa tutor	↑
96	Ketersediaan petugas khusus staff pendidikan yang menangani masalah keluhan, kritik dan saran dari siswa	41.58	0.64	Memberikan kemudahan siswa dalam memberikan keluhan, kritik dan saran secara langsung.	↑
97	Pemberian informasi yang jelas tentang waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian baik secara tertulis dipapan pengumuman maupun pemberitahuan didalam kelas	41.58	0.64	Memberikan kepastian kepada siswa tentang proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian.	↑
98	Penambahan pengharum kamar mandi dalam toilet	41.49	0.64	1 buah pengharum kamar mandi	○
99	Pengontrolan ketersediaan air dalam bak kamar mandi	41.49	0.64	Setiap hari	○
100	Penambahan petugas khusus yang menangani operasional mesin absen sidik jari	41.49	0.64	1 orang petugas yang menangani mesin absen sidik jari	○
101	Pemberian pengarahan kepada semua karyawan tentang etika dalam melayani pelanggan	41.49	0.64	Koordinasi antara staff karyawan dengan Kepala Kantor Cabang Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 setiap 1 minggu sekali	○
102	Pencantuman aturan prosedur pengunduran diri pada setiap brosur	41.49	0.64	Mengantisipasi agar tidak terjadi masalah pada saat proses pengunduran diri	↑
103	Pemberian angket evaluasi mengajar secara rutin dengan sungguh-sungguh oleh petugas Neutron Yogyakarta	41.4	0.64	Setiap 2 kali dalam 1 tahun ajaran, yaitu pada akhir semester ganjil dan pada akhir semester genap.	○
104	Aktif menanyakan kepada siswa tentang materi yang sedang diajarkan disekolah secara rutin.	41.4	0.64	Materi yang diajarkan pada saat bimbingan mampu menunjang / mendukung materi disekolah	↑
105	Pemberian informasi kepada siswa bagi yang sudah mendapat fasilitas bimbingan (modul buku paket teori dan paket soal) agar segera mengikuti proses bimbingan sesuai jadwal	41.4	0.64	Kondisi jumlah siswa dalam kelas segera terpantau oleh pihak Neutron Yogyakarta.	↑
106	Ketersediaan materi mengajar untuk pelaksanaan jam tambahan untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	41.31	0.64	Membantu siswa dalam menghadapi pelaksanaan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	↑
107	Pembuatan jadwal tambahan untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	41.31	0.64	Setiap 1 bulan sekali	○
108	Pemberian pengarahan kepada semua karyawan agar dalam pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial.	41.31	0.64	Rapat koordinasi antara tutor, staff karyawan dan Kepala Kantor Cabang Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dalam " <i>Pertemuan Triwulan</i> " setiap 3 bulan sekali	○
109	Pemberian pengarahan koordinator tutor kepada tutor untuk selalu memperhatikan perkembangan siswa setiap kelas.	41.31	0.64	Koordinasi dengan Kepala Kantor Cabang Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 setiap 1 minggu sekali	○
110	Pengadaan monitoring perkembangan belajar siswa pada masing-masing kelas setiap bimbingan	41.31	0.64	Setiap hari	○
111	Kerjasama antara bagian penelitian dan pengembangan (LITBANG) Neutron Yogyakarta Pusat dengan staff pengajar (tutor) untuk pembuatan isi modul yang lebih lengkap.	39.64	0.61	Setiap " <i>Pertemuan Triwulan</i> " antara Kepala Kantor Cabang Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dengan pihak Neutron Yogyakarta Pusat.	○

No	Karakteristik Teknis	Bobot	Persen (%)	Operational Goal	Direction Improvement
112	Pengontrolan ketersediaan stock fasilitas bimbingan dikantor cabang.	36.27	0.56	Mempermudah petugas Neutron Yogyakarta dalam memberikan pelayanan distribusi fasilitas bimbingan kepada siswa	↑
113	Pemberian bonus T-shirt cantik atau <i>jacket exclusive</i> sesuai dengan aturan ketentuan yang berlaku	36.18	0.56	Memberikan kepuasan kepada siswa terhadap pelayanan jasa Neutron Yogyakarta dan sebagai sarana promosi kepada siswa.	↑
114	Pengecekan kontrol penggantian gallon air pada dispenser yg habis	35.55	0.55	Setiap saat pada jam bimbingan maupun diluar jam bimbingan	○
115	Perawatan kebersihan dispenser dan gelas siswa	35.55	0.55	Setiap saat pada jam bimbingan maupun diluar jam bimbingan	○
116	Pencantuman slogan " <i>Langkah Pasti Meraih Prestasi</i> " pada saat promosi lewat brosur – brosur, pamflet, surat siswa, spanduk, try out / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif, penyiaran di radio.	13.8	0.21	Siswa lebih mengenal keberadaan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta.	↑
117	Pengecekan dan penggantian lampu yang mati secara rutin	4.72	0.07	Setiap 3 bulan sekali	○

Sumber : Hasil Wawancara dengan Kepala Kantor Cabang Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

4.12. Analisis Diskriminan.

Analisis diskriminan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian puas tidaknya siswa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, terhadap kinerja pelayanan jasanya. Berikut ini adalah langkah – langkah dalam pengujian analisis diskriminan :

4.12.1. Data Statistik (Deskriptif) Penilaian Responden.

Data statistik (deskriptif) penilaian responden dalam output analisis diskriminan ditampilkan dalam tabel *group statistics*. Tabel *group statistics* dapat dilihat pada tabel 4.35. dibawah ini :

Tabel 4.35. Group Statistics.

		Group Statistics		Valid N (listwise)		
		Mean	Std. Deviation	Unweighted	Weighted	
Tingkat kepuasan Pelanggan Tidak Puas	Faktor fasilitas fisik	3.7531	.5775	26	26.000	
	Faktor media komunikasi dengan pelanggan	4.1019	.4995	26	26.000	
	Faktor penampilan karyawan	4.6923	.4707	26	26.000	
	Faktor pelayanan jasa yang disajikan	3.9412	.2912	26	26.000	
	Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	4.5262	.4140	26	26.000	
	Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	5.9873	.4265	26	26.000	
	Faktor kemauan staff membantu pelanggan	4.4231	.5778	26	26.000	
	Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	4.4808	.3868	26	26.000	
	Faktor kompetensi staff	4.6538	.4852	26	26.000	
	Faktor kredibilitas / reputasi	4.6154	.4315	26	26.000	
	Faktor keamanan	4.6346	.4137	26	26.000	
	Faktor Perhatian pribadi / khusus	2.3462	.4188	26	26.000	
	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	4.3338	.5501	26	26.000	
	Pelanggan Puas	Faktor fasilitas fisik	4.2300	.1933	313	313.000
		Faktor media komunikasi dengan pelanggan	4.4747	.1867	313	313.000
		Faktor penampilan karyawan	4.7732	.4195	313	313.000
		Faktor pelayanan jasa yang disajikan	4.5649	.1721	313	313.000
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free		4.6483	.2646	313	313.000	
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat		6.2076	.3353	313	313.000	
Faktor kemauan staff membantu pelanggan		4.5879	.4930	313	313.000	
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan		4.6757	.3317	313	313.000	
Faktor kompetensi staff		4.5842	.4918	313	313.000	
Faktor kredibilitas / reputasi		4.6565	.3459	313	313.000	
Faktor keamanan		4.6262	.3702	313	313.000	
Faktor Perhatian pribadi / khusus		3.5415	.9632	313	313.000	
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik		4.6224	.3181	313	313.000	
Total		Faktor fasilitas fisik	4.1936	.2744	339	339.000
		Faktor media komunikasi dengan pelanggan	4.4461	.2459	339	339.000
		Faktor penampilan karyawan	4.7670	.4234	339	339.000
		Faktor pelayanan jasa yang disajikan	4.5171	.2474	339	339.000
	Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	4.6389	.2799	339	339.000	
	Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	6.1907	.3474	339	339.000	
	Faktor kemauan staff membantu pelanggan	4.5752	.5010	339	339.000	
	Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	4.6608	.3396	339	339.000	
	Faktor kompetensi staff	4.5988	.4909	339	339.000	
	Faktor kredibilitas / reputasi	4.6534	.3526	339	339.000	
	Faktor keamanan	4.6268	.3731	339	339.000	
	Faktor Perhatian pribadi / khusus	3.4499	.9853	339	339.000	
	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	4.6003	.3489	339	339.000	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Tabel *group statistics* pada dasarnya berisi data statistik (deskriptif) yaitu rata-rata dan standar deviasi, dari kedua kelompok pelanggan. Sebagai

contoh : pelanggan yang termasuk kelompok pelanggan tidak puas mempunyai rata-rata (*mean*) persepsi pada faktor fasilitas fisik sebesar 3.7531. Sedangkan, kelompok pelanggan puas mempunyai rata – rata (*mean*) persepsi pada faktor fasilitas fisik sebesar 4.230. Hal ini berarti, kelompok pelanggan tidak puas memiliki persepsi yang lebih rendah atau memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kinerja faktor fasilitas fisik di Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Standar deviasi pada faktor fasilitas fisik dari kelompok pelanggan tidak puas sebesar 0.5775. Hal ini berarti, untuk menggambarkan rata-rata persepsi penilaian responden faktor fasilitas fisik pada kelompok pelanggan tidak puas, nilai penyimpangan terhadap nilai tengah data sebesar 0.5775. Semakin kecil standar deviasi, berarti rata-rata persepsi penilaian responden semakin menggambarkan keseluruhan rata-rata persepsi populasi penilaian responden. Dari tabel *group statistics*, terlihat ada 26 responden termasuk dalam kelompok pelanggan tidak puas, sedangkan 313 responden termasuk dalam kelompok pelanggan puas. Sehingga total responden sebesar 339 responden.

4.12.2. Menilai Variabel Independen yang Layak Untuk Dianalisis.

Untuk menilai variabel independen yang layak untuk dianalisis, dalam analisis diskriminan menggunakan tabel *test of equality of group means*. keputusan dalam tabel *test of equality of group means*, bisa diambil lewat dua cara :

1. Dengan Angka *Wilk's Lambda*.

Angka *wilk's lambda* berkisar 0 sampai 1. Jika angka mendekati 0, maka data tiap grup cenderung berbeda, sedangkan jika angka mendekati 1, data tiap grup cenderung sama. Tabel *test of equality of group means* dapat dilihat pada tabel 4.36. dibawah ini :

Tabel 4.36. Test of Equality of Group Means.

Tests of Equality of Group Means					
	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Faktor fasilitas fisik	.785	92.061	1	337	.000
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	.837	65.690	1	337	.000
Faktor penampilan karyawan	.997	.875	1	337	.350
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	.549	277.143	1	337	.000
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	.986	4.621	1	337	.032
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	.971	9.911	1	337	.002
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	.992	2.610	1	337	.107
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	.977	8.075	1	337	.005
Faktor kompetensi staff	.999	.353	1	337	.553
Faktor kredibilitas / reputasi	.999	.327	1	337	.568
Faktor keamanan	1.000	.012	1	337	.912
Faktor Perhatian pribadi / khusus	.895	39.341	1	337	.000
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	.951	17.209	1	337	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Dari tabel *test of equality of group means*, terlihat angka *wilk's lambda* berkisar antara 0.549 sampai 1.00 (mendekati 1). Menurut angka *wilk's lambda*, faktor kualitas pelayanan jasa yang pasti tidak dapat digunakan untuk membedakan kelompok pelanggan yang puas dan tidak puas adalah faktor kompetensi staff, faktor kredibilitas / reputasi dan faktor keamanan. Karena kriteria mendekati angka 1 adalah sulit ditentukan secara pasti, karena hampir semua faktor kualitas pelayanan jasa diatas mempunyai angka *wilk's lambda* yang besar. Untuk itu perlu dilakukan pengujian dengan F test.

2. Dengan F test

Jika angka signifikansi > 0.05 , berarti tidak ada perbedaan antar grup. Sedangkan, jika angka signifikansi < 0.05 , berarti ada perbedaan antar grup. Dengan menggunakan analisis F test, Dari 13 faktor kualitas pelayanan jasa, faktor penampilan karyawan, faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor kompetensi staff, faktor kredibilitas / reputasi, dan faktor keamanan mempunyai angka signifikansi diatas 0.05. Hal ini berarti faktor penampilan karyawan, faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor kompetensi staff, faktor kredibilitas / reputasi, dan faktor keamanan tidak dapat digunakan untuk analisis

selanjutnya dalam membedakan kelompok pelanggan tidak puas dan kelompok pelanggan puas.

4.12.3. Pembuatan Fungsi Diskriminan

Metode untuk membuat fungsi diskriminan dalam penelitian ini adalah metode *step-wise estimation*, dimana variabel dimasukkan satu per satu kedalam model diskriminan. Pada proses ini, tentu ada variabel yang tetap ada pada model, dan ada kemungkinan satu atau lebih variabel independen yang dibuang dari model.

1. Variabel Input (*Enter*) dalam Fungsi Diskriminan.

Tabel 4.37. *Variables Entered / Removed.*

Variables Entered/Removed ^{a,b,c,d}							
Step	Entered	Statistic	Between Groups	Min. D Squared			
				Statistic	df1	df2	Sig.
1	Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	11.545	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas	277.143	1	337.000	4.729E-21
2	Faktor fasilitas fisik	14.572	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas	174.388	2	336.000	.000
3	Faktor media komunikasi dengan pelanggan	15.461	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas	122.985	3	335.000	1.012E-53
4	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	16.034	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas	95.368	4	334.000	4.991E-54
5	Faktor Perhatian pribadi / khusus	16.566	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas	78.590	5	333.000	2.901E-54
6	Faktor kredibilitas / reputasi	17.059	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas	67.239	6	332.000	1.960E-54

At each step, the variable that maximizes the Mahalanobis distance between the two closest groups is entered.

- Maximum number of steps is 26.
- Minimum partial F to enter is 3.84.
- Maximum partial F to remove is 2.71.
- F level, tolerance, or VLN insufficient for further computation.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Untuk memberikan perincian (detail) dari proses pemasukan variabel dalam fungsi diskriminan, dapat dilihat pada tabel *variables in the analysis*. Tabel *variables in the analysis* dapat dilihat pada tabel 4.38 dibawah ini :

Tabel 4.38. Variables In The Analysis.

Variables in the Analysis					
Step		Tolerance	F to Remove	Min. D Squared	Between Groups
1	Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	1.000	277.143		
2	Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	.996	201.849	3.836	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor fasilitas fisik	.996	39.759	11.545	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
3	Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	.987	173.655	5.390	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor fasilitas fisik	.948	27.316	13.237	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor media komunikasi dengan pelanggan	.941	10.410	14.572	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
4	Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	.987	166.987	6.010	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor fasilitas fisik	.948	26.619	13.814	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor media komunikasi dengan pelanggan	.940	9.645	15.190	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	.999	6.482	15.461	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
5	Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	.977	149.176	7.097	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor fasilitas fisik	.935	22.520	14.627	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor media komunikasi dengan pelanggan	.940	9.296	15.734	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	.997	6.824	15.951	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor Perhatian pribadi / khusus	.972	5.892	16.034	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
6	Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	.932	156.457	7.098	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor fasilitas fisik	.934	22.574	15.079	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor media komunikasi dengan pelanggan	.940	9.414	16.201	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	.996	7.102	16.407	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor Perhatian pribadi / khusus	.971	5.448	16.557	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kredibilitas / reputasi	.950	5.350	16.566	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Tabel *variables entered / removed* menyajikan variabel mana saja dari 13 variabel input yang bisa dimasukkan (*entered*) dalam persamaan diskriminan. Proses dalam pembuatan fungsi diskriminan ini menggunakan proses *stepwise* (bertahap), sehingga tahap pemasukan variabel independen dimulai dengan variabel yang mempunyai angka F hitung (*statistic*) terbesar. Berdasarkan tabel *variables entered / removed*, dari 13 variabel yang dimasukkan, hanya ada 6 variabel yang signifikan untuk dimasukkan dalam fungsi diskriminan dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut. Variabel tersebut adalah faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor fasilitas fisik,

faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik, faktor perhatian pribadi / khusus serta faktor kredibilitas / reputasi.

Tabel *variables in the analysis* merupakan perincian (detail) dari proses tahap pemasukan variabel pada tabel *variables entered / removed*. Pada tabel *variables in the analysis*, proses pemasukan variabel dimulai dari variabel yang mempunyai angka *sig. of F to remove* yang paling jauh dari 0.05.

2. Pengeluaran Variabel Secara Bertahap dalam Fungsi Diskriminan.

Pada tahap ini, merupakan tahap pengeluaran variabel secara bertahap dalam fungsi diskriminan. Proses pengeluaran variabel secara bertahap, dimulai dari variabel dengan angka *mahalanobis distance (Min D Square)* yang terbesar. Dari hasil tabel *variables not in the analysis*, terdapat 7 variabel yang harus dikeluarkan dari model dan tidak bisa dianalisis lebih lanjut. Variabel tersebut adalah faktor penampilan karyawan, faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat, faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, faktor kompetensi staff, dan faktor keamanan.

Tabel 4.39. Variables Not In The Analysis.

Variables Not in the Analysis

Step		Tolerance	Min. Tolerance	F to Enter	Min. D Squared	Between Groups
0	Faktor fasilitas fisik	1.000	1.000	92.061	3.835	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor media komunikasi dengan pelanggan	1.000	1.000	65.690	2.736	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor penampilan karyawan	1.000	1.000	.875	.036	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	1.000	1.000	277.143	11.545	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	1.000	1.000	4.621	.192	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	1.000	1.000	9.911	.413	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kemauan staff membantu pelanggan	1.000	1.000	2.610	.109	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	1.000	1.000	8.075	.336	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kompetensi staff	1.000	1.000	.353	.015	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kredibilitas / reputasi	1.000	1.000	.327	.014	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas

	Faktor keamanan	1.000	1.000	.012	.001	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor Perhatian pribadi / khusus	1.000	1.000	39.341	1.639	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	1.000	1.000	17.209	.717	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
1	Faktor fasilitas fisik	.996	.996	39.759	14.572	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor media komunikasi dengan pelanggan	.989	.989	22.225	13.237	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor penampilan karyawan	.992	.992	.159	11.557	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	.953	.953	1.247	11.640	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	.968	.968	.015	11.546	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kemauan staff membantu pelanggan	.982	.982	.228	11.562	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	.999	.999	3.248	11.792	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kompetensi staff	.993	.993	2.173	11.710	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kredibilitas / reputasi	.953	.953	5.306	11.949	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keamanan	.996	.996	.681	11.597	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor Perhatian pribadi / khusus	.988	.988	11.058	12.387	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	1.000	1.000	8.435	12.187	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
2	Faktor media komunikasi dengan pelanggan	.941	.941	10.410	15.461	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor penampilan karyawan	.991	.988	.035	14.575	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	.946	.946	2.475	14.783	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	.963	.963	.103	14.581	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kemauan staff membantu pelanggan	.982	.978	.224	14.591	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	.999	.995	3.304	14.854	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kompetensi staff	.991	.988	1.322	14.685	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kredibilitas / reputasi	.952	.950	5.357	15.030	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keamanan	.996	.992	.806	14.641	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor Perhatian pribadi / khusus	.973	.973	5.864	15.073	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	1.000	.996	7.230	15.190	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas	
3	Faktor penampilan karyawan	.988	.938	.140	15.473	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	.939	.935	3.266	15.750	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	.961	.940	.208	15.479	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kemauan staff membantu pelanggan	.982	.941	.206	15.479	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	.966	.910	1.520	15.595	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kompetensi staff	.991	.941	1.392	15.584	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kredibilitas / reputasi	.952	.941	5.495	15.946	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keamanan	.991	.937	1.227	15.569	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor Perhatian pribadi / khusus	.973	.935	5.547	15.951	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas

	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	.999	.940	6.482	16.034	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
4	Faktor penampilan karyawan	.986	.937	.227	16.054	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	.939	.934	3.374	16.338	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	.961	.939	.231	16.054	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kemauan staff membantu pelanggan	.963	.940	.645	16.092	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	.966	.909	1.586	16.177	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kompetensi staff	.991	.940	1.425	16.162	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kredibilitas / reputasi	.951	.940	5.793	16.557	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keamanan	.989	.936	.975	16.122	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor Perhatian pribadi / khusus	.972	.935	5.892	16.566	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
5	Faktor penampilan karyawan	.985	.932	.289	16.592	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	.933	.932	4.090	16.943	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	.960	.931	.274	16.591	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kemauan staff membantu pelanggan	.962	.935	.750	16.635	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	.966	.909	1.575	16.711	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kompetensi staff	.989	.932	1.687	16.721	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kredibilitas / reputasi	.950	.932	5.350	17.059	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keamanan	.983	.935	1.382	16.693	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
6	Faktor penampilan karyawan	.985	.927	.259	17.083	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	.932	.900	3.712	17.407	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	.950	.913	.080	17.066	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kemauan staff membantu pelanggan	.962	.917	.739	17.128	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	.939	.909	2.713	17.314	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor kompetensi staff	.985	.928	1.320	17.183	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas
	Faktor keamanan	.966	.932	.757	17.130	Pelanggan Tidak Puas and Pelanggan Puas

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

3. Fungsi diskriminan

a. Korelasi antar Variabel Independen dengan Fungsi Diskriminan yang Terbentuk.

Korelasi antar variabel independen dengan fungsi diskriminan yang terbentuk dapat dilihat dalam tabel *structure matrix*. Dari tabel *structure matrix*, terlihat bahwa variabel yang paling erat hubungannya dengan fungsi diskriminan adalah faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, secara berurutan diikuti oleh faktor fasilitas fisik, faktor media komunikasi

dengan pelanggan, faktor perhatian pribadi / khusus, faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta faktor kredibilitas atau reputasi.

Tabel 4.40. Structure Matrix.

Structure Matrix		Function
		1
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan		.823
Faktor fasilitas fisik		.474
Faktor media komunikasi dengan pelanggan		.401
Faktor Perhatian pribadi / khusus		.310
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	a	.244
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik		.205
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat		.176
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	a	.142
Faktor penampilan karyawan		.084
Faktor keamanan	a	.058
Faktor kompetensi staff	a	.055
Faktor kredibilitas / reputasi		.028
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	a	.022

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions. Variables ordered by absolute size of correlation within function.

a. This variable not used in the analysis.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

b. Fungsi Centroid dari 2 Grup Kelompok Pelanggan

Proses pembuatan fungsi diskriminan dalam penelitian ini, menggunakan *fisher function coefficient*. Sehingga, fungsi diskriminan yang terbentuk adalah fungsi diskriminan *fisher*.

Tabel 4.41. Functions At Group Centroids.

Functions at Group Centroids

	Function
Tingkat kepuasan	1
Pelanggan Tidak Puas	-3.813
Pelanggan Puas	.317

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Dari tabel *functions at group centroids*, diketahui bahwa grup pelanggan tidak puas mempunyai centroid (group means) negatif sebesar -3.813.

Sedangkan, grup pelanggan puas mempunyai centroid (group means) positif sebesar 0.317.

c. Distribusi Komposisi Responden dalam Fungsi Diskriminan.

Distribusi komposisi responden dalam fungsi diskriminan diperlihatkan dalam tabel *prior probabilities for groups*. Dari tabel *prior probabilities for groups* diperlihatkan komposisi 339 responden, yang dengan model diskriminan menghasilkan 313 responden pada grup pelanggan puas, sedangkan sisanya 26 responden pada grup pelanggan tidak puas.

Tabel 4.42. *Prior Probabilities For Groups.*

Tingkat kepuasan	Prior	Cases Used in Analysis	
		Unweighted	Weighted
Pelanggan Tidak Puas	.500	26	26.000
Pelanggan Puas	.500	313	313.000
Total	1.000	339	339.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

d. Fungsi Diskriminan Fisher

Fungsi diskriminan *fisher* dapat dilihat pada tabel 4.43. dibawah ini :

Tabel 4.43. *Classification Function Coefficients*

	Tingkat kepuasan	
	Pelanggan Tidak Puas	Pelanggan Puas
Faktor fasilitas fisik	45.340	51.318
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	58.309	62.547
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	95.984	113.791
Faktor kredibilitas / reputasi	22.029	19.988
Faktor Perhatian pribadi / khusus	-1.080	-.310
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	34.044	36.417
(Constant)	-517.850	-639.046

Fisher's linear discriminant functions

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Fungsi diskriminan *fisher* pada prinsipnya membuat persamaan dengan pembagian berdasarkan kode grup :

Kategori Pelanggan Tidak Puas :

Z Score = $-517.850 + 45.340$ faktor fasilitas fisik + 58.309 faktor media komunikasi dengan pelanggan + 95.984 faktor pelayanan jasa yang dijanjikan + 22.029 faktor kredibilitas / reputasi + -1.080 faktor perhatian pribadi / khusus + 34.044 faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Kategori Pelanggan Puas :

Z Score = $-639.046 + 51.318$ faktor fasilitas fisik + 62.547 faktor media komunikasi dengan pelanggan + 113.791 faktor pelayanan jasa yang dijanjikan + 19.988 faktor kredibilitas / reputasi + -3.10 faktor perhatian pribadi / khusus + 36.417 faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Selisih diantara grup kategori pelanggan tidak puas dengan kategori pelanggan puas adalah :

Z Score = $121.196 - 5.978$ faktor fasilitas fisik - 4.238 faktor media komunikasi dengan pelanggan - 17.807 faktor pelayanan jasa yang dijanjikan + 2.041 faktor kredibilitas / reputasi + -2.012 faktor perhatian pribadi / khusus - 2.373 faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

e. Pembuatan Nilai *Cut Off Score*.

Perhitungan nilai *cut off score* atau Z_{CU} adalah sebagai berikut :

$$Z_{CU} = \frac{N_A Z_B + N_B Z_A}{N_A + N_B}$$

$$Z_{CU} = \frac{(26 \times 0.317) + (313 \times -3.813)}{339} = -3.496$$

Z_{CU} = Angka kritis yang berfungsi sebagai *cut off score*.

N_A = Jumlah sampel di grup A (grup tidak puas).

N_B = Jumlah sampel di grup B (grup puas).

Z_A = Angka centroid di group A (grup tidak puas).

Z_B = Angka centroid di group B (grup puas).

Penggunaan Angka Z_{CU} (*Discriminating Z score*) :

- Angka skor kasus (*z score*) diatas Z_{CU} , maka responden masuk kedalam kelompok grup tidak puas (kode 0).
- Angka skor kasus (*z score*) dibawah Z_{CU} , maka responden masuk kedalam kelompok grup puas (kode 1).

f. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Jasa yang Dapat Digunakan Untuk Membedakan Kelompok Pelanggan / Siswa Yang Puas dan Tidak Puas

Berdasarkan hasil dari persamaan fungsi diskriminan, faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk membedakan kelompok pelanggan / siswa yang puas dan tidak puas terhadap kinerja pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, dapat dilihat pada tabel 4.44. dibawah ini :

Tabel 4.44. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Jasa yang Membedakan Kelompok Pelanggan yang Puas dan Tidak Puas.

Dimensi	Faktor Kualitas Pelayanan Jasa
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Faktor fasilitas fisik
	Faktor media komunikasi dengan pelanggan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan.
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Faktor kredibilitas / reputasi.
Empati (<i>Emphaty</i>)	Faktor perhatian pribadi / khusus.
	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

4.12.4. Validasi Ketepatan Hasil Model Diskriminan

Untuk menguji ketepatan hasil dari model diskriminan, maka sampel responden dalam analisis diskriminan dipecah menjadi 2 bagian yang jumlahnya sama. Sampel 1 berfungsi sebagai *analysis sample* dan sampel 2 berfungsi sebagai *holdout sample*. *Analysis sample* akan diolah dengan SPSS 10.00 untuk mendapatkan fungsi diskriminan. Sementara, hasil dari fungsi diskriminan dalam *analysis sample* akan diuji ketepatannya dengan menggunakan angka / data dalam *holdout sample*. Hasil validasi ketepatan hasil model diskriminan dapat dilihat pada tabel *classification results*.

Tabel 4.45. Classification Results.

Classification Results^{a,c}

		Predicted Group Membership		Total	
		Pelanggan Tidak Puas	Pelanggan Puas		
Original	Count	Tingkat kepuasan Pelanggan Tidak Puas	24	2	26
		Pelanggan Puas	5	308	313
	%	Pelanggan Tidak Puas	92.3	7.7	100.0
		Pelanggan Puas	1.6	98.4	100.0
Cross-validated ^b	Count	Pelanggan Tidak Puas	21	5	26
		Pelanggan Puas	6	307	313
	%	Pelanggan Tidak Puas	80.8	19.2	100.0
		Pelanggan Puas	1.9	98.1	100.0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b. 97.9% of original grouped cases correctly classified.

c. 96.8% of cross-validated grouped cases correctly classified.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Dari tabel *classification result*, dapat dilihat bahwa dengan fungsi diskriminan yang dibuat dapat mengklasifikasikan secara tepat sebesar 97.9 % dari sampel yang diujikan. Sehingga dapat dikatakan model diskriminan yang digunakan, memiliki ketepatan prediksi yang tinggi.

4.13. Analisis Variansi (ANOVA)

Anova ini digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap tiap tiap faktor kualitas pelayanan jasa berdasarkan karakteristik profil responden → “ Apakah penilaian persepsi rata-rata populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa sama?”. Jika terdapat perbedaan penilaian persepsi / penilaian persepsi rata-rata populasi tiap faktor kualitas pelayanan jasa tidak sama, maka dilakukan Uji Setelah ANOVA / *Post Hoc Test* untuk mengetahui segmen populasi yang mana yang memiliki penilaian persepsi yang paling rendah. Persepsi yang rendah mengandung arti bahwa harapan (ekspektasi) responden untuk peningkatan terhadap suatu faktor kualitas pelayanan jasa tinggi.

4.13.1. Kelas.

1. Uji Homogenitas Variansi / *Homogeneity of Variance*

Kelas dibedakan menjadi 6 kelompok, sesuai dengan sampel yang diambil pada pengambilan data populasi siswa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Kelas dibedakan menjadi kelas 3 SMP, 1 SMA, 2 SMA IPA, 2 SMA IPS, 3 SMA IPA, dan 3 SMA IPS.

Tabel 4.46. *Test of Homogeneity of Variances* Responden Berdasarkan Jenis Kelas

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Faktor fasilitas fisik	5.647	5	333	.000
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	10.120	5	333	.000
Faktor penampilan karyawan	16.752	5	333	.000
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	16.821	5	333	.000
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	1.968	5	333	.083
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	5.782	5	333	.000
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	9.408	5	333	.000
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	2.010	5	333	.077
Faktor kompetensi staff	3.944	5	333	.002
Faktor kredibilitas / reputasi	1.792	5	333	.114
Faktor keamanan	2.484	5	333	.032
Faktor Perhatian pribadi / khusus	.918	5	333	.470
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	10.969	5	333	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Bagian ini menguji berlaku tidaknya salah satu asumsi untuk ANOVA, yaitu apakah rata-rata tiap faktor dari keenam populasi tersebut mempunyai varians yang sama.

Hipotesis :

Ho : Varians persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden kelas 3 SMP, 1 SMA, 2 SMA IPA, 2 SMA IPS, 3 SMA IPA, dan 3 SMA IPS adalah sama.

H1 : Varians persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden kelas 3 SMP, 1 SMA, 2 SMA IPA, 2 SMA IPS, 3 SMA IPA, dan 3 SMA IPS adalah tidak sama.

Pengambilan Keputusan :

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0.05 , Maka Ho diterima.

Jika probabilitas < 0.05 , Maka Ho ditolak.

Terlihat bahwa nilai probabilitas *levene test* semua diatas 0.05, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa varians dari nilai tiap faktor relatif sama dengan untuk keenam golongan varians kelas sehingga pengujian dengan ANOVA dapat dilakukan. Dengan terpenuhinya asumsi kesamaan variansi sampel, maka pengujian dengan ANOVA dapat dilakukan.

2. ANOVA

Tabel 4.47. ANOVA Berdasarkan Jenis Kelas

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Faktor fasilitas fisik	Between Groups	.781	5	.156		
	Within Groups	24.671	333	7.409E-02	2.108	.064
	Total	25.452	338			
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	Between Groups	.537	5	.107		
	Within Groups	19.909	333	5.979E-02	1.798	.113
	Total	20.446	338			
Faktor penampilan karyawan	Between Groups	2.309	5	.562		
	Within Groups	57.781	333	.174	3.238	.007
	Total	60.590	338			
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	Between Groups	1.412	5	.282		
	Within Groups	19.294	333	5.791E-02	4.875	.000
	Total	20.696	338			
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	Between Groups	.618	5	.124		
	Within Groups	25.864	333	7.767E-02	1.590	.162
	Total	26.482	338			
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	Between Groups	.601	5	.120		
	Within Groups	40.190	333	.121	.996	.420
	Total	40.792	338			
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	Between Groups	2.850	5	.570		
	Within Groups	81.982	333	.246	2.315	.043
	Total	84.832	338			
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	Between Groups	.924	5	.185		
	Within Groups	38.954	333	.114	1.617	.155
	Total	38.988	338			
Faktor kompetensi staff	Between Groups	1.542	5	.308		
	Within Groups	79.897	333	.240	1.285	.270
	Total	81.440	338			
Faktor kredibilitas / reputasi	Between Groups	1.499	5	.300		
	Within Groups	40.525	333	.122	2.463	.033
	Total	42.024	338			
Faktor keamanan	Between Groups	.768	5	.154		
	Within Groups	46.277	333	.139	1.106	.357
	Total	47.046	338			
Faktor Perhatian pribadi / khusus	Between Groups	9.066	5	1.813		
	Within Groups	319.952	333	.958	1.892	.095
	Total	328.147	338			
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	Between Groups	1.100	5	.220		
	Within Groups	40.039	333	.120	1.830	.106
	Total	41.139	338			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Bagian ini menguji apakah keenam sampel kelas siswa yang diambil mempunyai rata rata / means yang berbeda .

Analisis dengan memakai (ANOVA).

Hipotesis :

Ho : Rata-rata persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden kelas 3 SMP, 1 SMA, 2 SMA IPA, 2 SMA IPS, 3 SMA IPA, dan 3 SMA IPS adalah sama.

H1 : Rata-rata persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden kelas 3 SMP, 1 SMA, 2 SMA IPA, 2 SMA IPS, 3 SMA IPA, dan 3 SMA IPS adalah tidak sama.

Pengambilan Keputusan.

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0.05 , Maka Ho diterima.

Jika probabilitas < 0.05 , Maka Ho ditolak.

Keputusan: Karena probabilitas 4 faktor dari 13 faktor dibawah nilai 0.05 maka, Ho untuk faktor penampilan karyawan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor kemauan staff untuk membantu pelanggan, dan faktor kredibilitas / reputasi ditolak serta disimpulkan bahwa keenam rata-rata populasi kelas pada keempat faktor tersebut tidak sama.

3. Uji Setelah ANOVA / *Post Hoc Test*.

Setelah diketahui ada perbedaan persepsi yang signifikan pada keenam kelas terhadap 9 faktor kualitas pelayanan jasa, kemudian akan dicari segmen kelas yang manakah yang mempunyai persepsi paling rendah atau memiliki ekspektasi (harapan) yang paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa. Segmen kelas yang mempunyai persepsi paling rendah adalah yang memiliki nilai hasil uji *student newman keuls* paling rendah diantara segmen kelas lainnya dalam satu faktor kualitas pelayanan jasa. Dari hasil perhitungan, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.48. Rekap Hasil Uji Setelah ANOVA pada Segmen Kelas.

Faktor Kualitas Pelayanan Jasa	Ekspektasi Paling Tinggi	Nilai Hasil Uji <i>Student Newman Keuls</i>
Faktor Penampilan Karyawan	3 SMA IPS	4.6583
Faktor Pelayanan Jasa yang Dijanjikan	3 SMP	4.4223
Faktor Kemauan Staff Membantu Pelanggan	2 SMA IPA	4.2857
Faktor Kredibilitas / Reputasi	2 SMA IPA	4.4286

4.13.2. Asal Sekolah

1. Uji Homogenitas Variansi / *Homogeneity of Variance*

Tabel 4.49. *Test of Homogeneity of Variances* Berdasarkan Asal Sekolah

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Faktor fasilitas fisik	6.660	2	336	.001
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	2.082	2	336	.126
Faktor penampilan karyawan	39.487	2	336	.000
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	3.907	2	336	.021
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	.607	2	336	.545
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	1.052	2	336	.350
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	27.631	2	336	.000
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	2.790	2	336	.063
Faktor kompetensi staff	33.817	2	336	.000
Faktor kredibilitas / reputasi	2.390	2	336	.093
Faktor keamanan	.870	2	336	.420
Faktor Perhatian pribadi / khusus	4.652	2	336	.010
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	6.261	2	336	.002

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Bagian ini menguji berlaku tidaknya salah satu asumsi untuk ANOVA, yaitu apakah rata-rata tiap faktor dari ketiga sampel asal sekolah tersebut mempunyai variansi yang sama.

Hipotesis :

Ho : Variansi persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden sekolah favorit ranking 1, sekolah favorit ranking 2, dan sekolah non favorit adalah sama.

H1 : Variansi persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden sekolah favorit ranking 1, sekolah favorit ranking 2, dan sekolah non favorit adalah tidak sama.

Pengambilan Keputusan :

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0.05 , Maka H_0 diterima.

Jika probabilitas < 0.05 , Maka H_0 ditolak.

Terlihat bahwa nilai probabilitas *levene test* semua diatas 0.05, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa varians dari nilai tiap faktor relatif sama dengan untuk ketiga varians kelompok usia, sehingga pengujian dengan ANOVA dapat dilakukan. Dengan terpenuhinya asumsi kesamaan variansi sampel, maka pengujian dengan ANOVA dapat dilakukan.

2. ANOVA

Tabel 4.50. ANOVA Berdasarkan Asal Sekolah

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Faktor fasilitas fisik	Between Groups	1.637	2	.819	11.552	.000
	Within Groups	23.814	336	7.088E-02		
	Total	25.452	338			
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	Between Groups	1.738	2	.869	15.611	.000
	Within Groups	18.708	336	5.568E-02		
	Total	20.446	338			
Faktor penampilan karyawan	Between Groups	3.017	2	1.509	8.804	.000
	Within Groups	57.573	336	.171		
	Total	60.590	338			
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	Between Groups	2.644	2	1.322	24.608	.000
	Within Groups	18.052	336	5.373E-02		
	Total	20.696	338			
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	Between Groups	1.035	2	.517	6.830	.001
	Within Groups	25.447	336	7.574E-02		
	Total	26.482	338			
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	Between Groups	5.105	2	2.552	24.032	.000
	Within Groups	35.687	336	.106		
	Total	40.792	338			
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	Between Groups	7.922	2	3.961	17.305	.000
	Within Groups	76.910	336	.229		
	Total	84.832	338			
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	Between Groups	5.237	2	2.618	26.067	.000
	Within Groups	33.751	336	.100		
	Total	38.988	338			
Faktor kompetensi staff	Between Groups	3.611	2	1.805	7.795	.000
	Within Groups	77.829	336	.232		
	Total	81.440	338			
Faktor kredibilitas / reputasi	Between Groups	3.046	2	1.523	13.131	.000
	Within Groups	38.977	336	.116		
	Total	42.024	338			
Faktor keamanan	Between Groups	4.037	2	2.018	15.767	.000
	Within Groups	43.009	336	.128		
	Total	47.046	338			
Faktor Perhatian pribadi / khusus	Between Groups	49.903	2	24.951	30.131	.000
	Within Groups	278.245	336	.828		
	Total	328.147	338			
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	Between Groups	.857	2	.429	3.576	.029
	Within Groups	40.282	336	.120		
	Total	41.139	338			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Bagian ini menguji apakah ketiga sampel asal sekolah mempunyai rata-rata / means yang berbeda .

Analisis dengan memakai (ANOVA).

Hipotesis :

Ho : Rata-rata persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden sekolah favorit ranking 1, sekolah favorit ranking 2, dan sekolah non favorit adalah sama adalah sama.

H1: Rata-rata persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden sekolah favorit ranking 1, sekolah favorit ranking 2, dan sekolah non favorit adalah sama adalah tidak sama.

Pengambilan Keputusan :

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0.05 , Maka Ho diterima

Jika probabilitas < 0.05 , Maka Ho ditolak

Keputusan: karena probabilitas 13 faktor dibawah nilai 0.05 maka, Ho ditolak untuk faktor fasilitas fisik, faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor penampilan karyawan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*) dan cepat, faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, faktor kompetensi staff, faktor kredibilitas / reputasi, faktor keamanan, faktor perhatian pribadi / khusus, faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik serta disimpulkan bahwa ketiga rata-rata populasi asal sekolah pada 13 faktor tersebut tidak sama.

3. Uji Setelah ANOVA / Post Hoc Test.

Penentuan sekolah favorit menurut Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 untuk segemen Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) dapat dilihat pada tabel 4.51. dan tabel 4.52. dibawah ini :

Tabel 4.51. Sekolah Favorit Sekolah Menengah Atas (SMA)

Sekolah Favorit	Sekolah Menengah Atas
Sekolah Favorit Ranking 1	SMA Negeri 1 Klaten
Sekolah Favorit Ranking 2	SMA Negeri 2 Klaten

Sumber : Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1

Tabel 4.52. Sekolah Favorit Sekolah Menengah Pertama (SMP)

Sekolah Favorit	Sekolah Menengah Pertama
Sekolah Favorit Ranking 1	SMP Negeri 2 Klaten
Sekolah Favorit Ranking 2	SMP Negeri 1 Klaten

Sumber : Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1
Setelah diketahui ada perbedaan persepsi yang signifikan pada ketiga segmen lama mengikuti bimbingan belajar pada 13 faktor kualitas pelayanan jasa, kemudian dicari segmen asal sekolah yang mempunyai persepsi paling rendah atau memiliki ekspektasi (harapan) yang paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa. Segmen asal sekolah yang mempunyai persepsi paling rendah adalah yang memiliki nilai hasil uji *student newman keuls* paling rendah diantara segmen asal sekolah lainnya dalam satu faktor kualitas pelayanan jasa. Dari hasil perhitungan, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.53. Rekap Hasil Uji Setelah ANOVA pada segmen Asal Sekolah

Faktor Kualitas Pelayanan Jasa	Ekspektasi Paling Tinggi	Nilai Hasil Uji Student Newman Keuls
Faktor Fasilitas Fisik	SMP NEGERI 1 KLATEN dan SMA NEGERI 2 KLATEN	4.4125
Faktor Media komunikasi dengan pelanggan	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	4.3854
Faktor Penampilan Karyawan	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	4.6744
Faktor Pelayanan Jasa yang dijanjikan	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	4.4408
Faktor Pelayanan Jasa yang akurat / error free	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	4.5998
Faktor Pelayanan Jasa yang tanggap / responsif dan cepat	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	6.0813
Faktor Kemauan staff membantu pelanggan	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	4.4302
Faktor Keramahan dan Kesopanan Karyawan	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	4.5494
Faktor Kompetensi Staff	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	4.5116
Faktor Kredibilitas / Reputasi	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	4.5698
Faktor Keamanan	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	4.5349
Faktor Perhatian Pribadi / Khusus	SMP NEGERI 1 KLATEN dan SMA NEGERI 2 KLATEN	3.1986
Faktor Pemahaman Kebutuhan Pelanggan secara spesifik	SMP NEGERI 1 KLATEN dan SMA NEGERI 2 KLATEN	4.5616

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

4.13.3. Jenis Kelamin

1. Uji Homogenitas Variansi / *Homogeneity of Variance*

Tabel 4.54. *Test of Homogeneity of Variances* Berdasarkan Jenis Kelamin

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Faktor fasilitas fisik	.003	1	337	.959
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	.660	1	337	.417
Faktor penampilan karyawan	5.114	1	337	.024
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	.823	1	337	.365
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	16.820	1	337	.000
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	.751	1	337	.387
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	.483	1	337	.488
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	1.620	1	337	.204
Faktor kompetensi staff	6.736	1	337	.010
Faktor kredibilitas / reputasi	.572	1	337	.450
Faktor keamanan	.037	1	337	.848
Faktor Perhatian pribadi / khusus	.037	1	337	.847
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	.010	1	337	.922

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Bagian ini menguji berlaku tidaknya salah satu asumsi untuk ANOVA, yaitu apakah rata-rata tiap faktor dari kedua jenis kelamin mempunyai variansi yang sama.

Hipotesis :

Ho : Variansi persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden pria dan wanita adalah sama.

H1 : Variansi persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden pria dan wanita adalah tidak sama.

Pengambilan Keputusan

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0.05 , Maka Ho diterima.

Jika probabilitas < 0.05 , Maka Ho ditolak.

Terlihat bahwa nilai probabilitas *levене test* tidak semua diatas 0.05. faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free* memiliki nilai probabilitas dibawah

0.05. Meskipun tidak semua nilai probabilitas diatas 0.05, karena sebagian besar faktor mempunyai variansi yang sama (probabilitas diatas 0.05) asumsi kesamaan variansi yang sama (probabilitas diatas 0.05) dapat dianggap telah terpenuhi. Atau dengan kata lain, dapat disimpulkan varians nilai tiap faktor untuk pelanggan pria dianggap relatif sama dengan varians dari nilai tiap faktor pelanggan wanita, sehingga pengujian ANOVA dapat dilakukan.

2. ANOVA

Tabel 4.55. ANOVA Berdasarkan Jenis Kelamin

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Faktor fasilitas fisik	Between Groups	.209	1	.209	2.792	.096
	Within Groups	25.243	337	7.490E-02		
	Total	25.452	338			
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	Between Groups	5.033E-04	1	5.033E-04	.008	.927
	Within Groups	20.445	337	6.067E-02		
	Total	20.446	338			
Faktor penampilan karyawan	Between Groups	.231	1	.231	1.290	.257
	Within Groups	60.359	337	.179		
	Total	60.590	338			
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	Between Groups	4.460E-03	1	4.460E-03	.073	.788
	Within Groups	20.691	337	6.140E-02		
	Total	20.696	338			
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	Between Groups	.415	1	.415	5.363	.021
	Within Groups	26.067	337	7.735E-02		
	Total	26.482	338			
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	Between Groups	.107	1	.107	.887	.347
	Within Groups	40.685	337	.121		
	Total	40.792	338			
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	Between Groups	5.653E-03	1	5.653E-03	.022	.881
	Within Groups	84.826	337	.252		
	Total	84.832	338			
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	Between Groups	.465	1	.465	4.067	.045
	Within Groups	38.523	337	.114		
	Total	38.988	338			
Faktor kompetensi staff	Between Groups	.425	1	.425	1.768	.185
	Within Groups	81.015	337	.240		
	Total	81.440	338			
Faktor kredibilitas / reputasi	Between Groups	.101	1	.101	.812	.368
	Within Groups	41.923	337	.124		
	Total	42.024	338			
Faktor keamanan	Between Groups	.307	1	.307	2.212	.138
	Within Groups	46.739	337	.139		
	Total	47.046	338			
Faktor Perhatian pribadi / khusus	Between Groups	.832	1	.832	.856	.355
	Within Groups	327.316	337	.971		
	Total	328.147	338			
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	Between Groups	7.366E-02	1	7.366E-02	.604	.437
	Within Groups	41.065	337	.122		
	Total	41.139	338			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Bagian ini menguji apakah kedua sampel (pria dan wanita) mempunyai rata rata / means yang berbeda .

Analisis dengan memakai (ANOVA).

Hipotesis :

Ho : Rata – rata persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden pria dan wanita adalah sama.

H1 : Rata – rata persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden pria dan wanita adalah tidak sama.

Pengambilan Keputusan :

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0.05 , Maka H_0 diterima

Jika probabilitas < 0.05 , Maka H_0 ditolak

Keputusan: Karena probabilitas faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free* dan faktor keramahan dan kesopanan karyawan dibawah 0.05, maka rata-rata populasi siswa pria dan wanita pada faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free* dan faktor keramahan dan kesopanan karyawan tidak sama. Sedangkan rata-rata populasi untuk semua faktor, kecuali faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free* dan faktor keramahan dan kesopanan karyawan adalah sama. Dalam kasus ini, **tidak dilakukan Uji Setelah ANOVA / Post Hoc Test** untuk kelompok manakah yang berbeda dan mana yang tidak berbeda. Karena uji setelah Anova (*post hoc*) dapat dilakukan, jika kelompok yang diujikan lebih dari 3 kelompok.

4.13.4. Usia

1. Uji Homogenitas Variansi / *Homogeneity of Variance*

Tabel 4.56. *Test of Homogeneity of Variances* Berdasarkan Usia

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Faktor fasilitas fisik	9.027	2	336	.000
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	7.916	2	336	.000
Faktor penampilan karyawan	.905	2	336	.405
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	29.108	2	336	.000
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	2.662	2	336	.071
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	1.556	2	336	.213
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	22.904	2	336	.000
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	10.732	2	336	.000
Faktor kompetensi staff	79.918	2	336	.000
Faktor kredibilitas / reputasi	7.832	2	336	.000
Faktor keamanan	3.735	2	336	.025
Faktor Perhatian pribadi / khusus	4.514	2	336	.012
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	14.210	2	336	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Bagian ini menguji berlaku tidaknya salah satu asumsi untuk ANOVA, yaitu apakah rata-rata tiap faktor dari ketiga kelompok usia tersebut mempunyai varians yang sama.

Hipotesis :

Ho : Varians persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden usia < 16 tahun, 16 – 17 tahun dan > 17 tahun adalah sama.

H1 : Varians persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden usia < 16 tahun, 16 – 17 tahun dan > 17 tahun adalah tidak sama.

Pengambilan Keputusan.

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0.05 , Maka Ho diterima.

Jika probabilitas < 0.05 , Maka Ho ditolak.

Terlihat bahwa nilai probabilitas *levene test* semua diatas 0.05, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa varians dari nilai tiap faktor relatif sama dengan untuk ketiga varians kelompok usia, sehingga pengujian dengan ANOVA dapat dilakukan. Dengan terpenuhinya asumsi kesamaan variansi sampel, maka pengujian dengan ANOVA dapat dilakukan.

2. ANOVA

Tabel 4.57. ANOVA Berdasarkan Usia

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Faktor fasilitas fisik	Between Groups	.783	2	.392	5.336	.005
	Within Groups	24.668	336	7.342E-02		
	Total	25.452	338			
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	Between Groups	2.089	2	1.045	19.122	.000
	Within Groups	18.356	336	5.463E-02		
	Total	20.446	338			
Faktor penampilan karyawan	Between Groups	7.786E-02	2	3.893E-02	.216	.806
	Within Groups	60.512	336	.180		
	Total	60.590	338			
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	Between Groups	.823	2	.411	6.954	.001
	Within Groups	19.873	336	5.915E-02		
	Total	20.696	338			
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	Between Groups	.571	2	.285	3.701	.028
	Within Groups	25.911	336	7.712E-02		
	Total	26.482	338			
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	Between Groups	1.880	2	.940	8.117	.000
	Within Groups	38.912	336	.116		
	Total	40.792	338			
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	Between Groups	1.435	2	.717	2.891	.057
	Within Groups	83.397	336	.248		
	Total	84.832	338			
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	Between Groups	2.851	2	1.426	13.254	.000
	Within Groups	36.137	336	.108		
	Total	38.988	338			
Faktor kompetensi staff	Between Groups	3.312	2	1.656	7.122	.001
	Within Groups	78.127	336	.233		
	Total	81.440	338			
Faktor kredibilitas / reputasi	Between Groups	3.057	2	1.528	13.179	.000
	Within Groups	38.967	336	.116		
	Total	42.024	338			
Faktor keamanan	Between Groups	1.799	2	.899	6.678	.001
	Within Groups	45.247	336	.135		
	Total	47.046	338			
Faktor Perhatian pribadi / khusus	Between Groups	36.623	2	18.311	21.105	.000
	Within Groups	291.525	336	.868		
	Total	328.147	338			
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	Between Groups	.536	2	.268	2.217	.111
	Within Groups	40.603	336	.121		
	Total	41.139	338			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Bagian ini menguji apakah ketiga sampel usia siswa mempunyai rata rata / means yang berbeda .

Analisis dengan memakai (ANOVA).

Hipotesis :

Ho : Rata – rata persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden usia < 16 tahun, 16 – 17 tahun dan > 17 tahun adalah sama.

H1 : Rata – rata persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden usia < 16 tahun, 16 – 17 tahun dan > 17 tahun adalah tidak sama.

Pengambilan Keputusan.

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0.05 , Maka Ho diterima

Jika probabilitas < 0.05 , Maka Ho ditolak

Keputusan: Karena probabilitas 10 faktor dari 13 faktor dibawah nilai 0.05. Maka, Ho ditolak untuk faktor fasilitas fisik, faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, faktor kompetensi staff, faktor kredibilitas / reputasi, faktor keamanan serta faktor perhatian pribadi / khusus serta disimpulkan bahwa ketiga rata-rata populasi pada kesepuluh faktor tersebut tidak sama.

4. Uji Setelah ANOVA / Post Hoc Test.

Setelah diketahui ada perbedaan persepsi yang signifikan pada keenam kelas pada 10 faktor kualitas pelayanan jasa, kemudian akan dicari segmen usia yang mempunyai persepsi paling rendah atau memiliki ekspektasi (harapan) yang paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa. Segmen usia yang mempunyai persepsi paling rendah adalah yang memiliki nilai hasil uji *student newman keuls* paling rendah diantara segmen usia lainnya dalam satu faktor kualitas pelayanan jasa.

Tabel 4.58. Rekap Hasil Uji Setelah ANOVA pada segmen Usia

Faktor Kualitas Pelayanan Jasa	Ekspektasi Paling Tinggi	Nilai Hasil Uji Student Newman Keuls
Fasilitas Fisik	16 - 17 tahun	4.1612

Faktor Media Komunikasi dengan Pelanggan	16 - 17 tahun	4.3934
Faktor Pelayanan Jasa yang Dijanjikan	16 - 17 tahun	4.4643
Faktor Pelayanan Jasa yang Akurat / error free	> 17 tahun	4.6208
Faktor Pelayanan Jasa yang Tanggap / Responsif	> 17 tahun	6.1572
Faktor Keramahan dan Kesopanan Karyawan	> 17 tahun	4.608
Faktor Kompetensi staff	> 17 tahun	4.5377
Faktor Kredibilitas / reputasi	> 17 tahun	4.598
Faktor Keamanan	> 17 tahun	4.5729
Faktor Perhatian Pribadi / Khusus	> 17 tahun	3.2412

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

4.13.5. Lama Mengikuti Bimbingan Belajar

1. *ji* Homogenitas Variansi / *Homogeneity of Variance*

Tabel 4.59. *Test of Homogeneity of Variances* Berdasarkan Lama Mengikuti Bimbingan Belajar

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Faktor fasilitas fisik	6.719	2	336	.001
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	1.840	2	336	.160
Faktor penampilan karyawan	42.179	2	336	.000
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	4.619	2	336	.010
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	.628	2	336	.534
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	2.142	2	336	.119
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	112.121	2	336	.000
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	7.180	2	336	.001
Faktor kompetensi staff	133.722	2	336	.000
Faktor kredibilitas / reputasi	8.518	2	336	.000
Faktor keamanan	1.959	2	336	.143
Faktor Perhatian pribadi / khusus	3.819	2	336	.023
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	.095	2	336	.909

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Bagian ini menguji berlaku tidaknya salah satu asumsi untuk ANOVA, yaitu apakah rata rata tiap faktor dari kedua jenis kelamin tersebut mempunyai variansi yang sama.

Hipotesis :

Ho : Varians persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun, 1-2 tahun, dan > 2 tahun adalah sama.

H1 : Varians persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun, 1-2 tahun, dan > 2 tahun adalah tidak sama.

Pengambilan Keputusan :

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0.05 , Maka Ho diterima.

Jika probabilitas < 0.05 , Maka Ho ditolak.

Terlihat bahwa nilai probabilitas *levene test* semua diatas 0.05, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa varians dari nilai tiap faktor relatif sama dengan untuk ketiga varians kelompok usia, sehingga pengujian dengan ANOVA dapat dilakukan. Dengan terpenuhinya asumsi kesamaan variansi sampel, maka pengujian dengan ANOVA dapat dilakukan.

2. ANOVA

Tabel 4.60. ANOVA Berdasarkan Lama Mengikuti Bimbingan Belajar

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Faktor fasilitas fisik	Between Groups	1.635	2	.817	11.530	.000
	Within Groups	23.817	336	7.088E-02		
	Total	25.452	338			
Faktor media komunikasi dengan pelanggan	Between Groups	1.739	2	.870	15.622	.000
	Within Groups	18.706	336	5.567E-02		
	Total	20.446	338			
Faktor penampilan karyawan	Between Groups	1.717	2	.859	4.900	.008
	Within Groups	58.873	336	.175		
	Total	60.590	338			
Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan	Between Groups	2.320	2	1.160	21.207	.000
	Within Groups	18.376	336	5.469E-02		
	Total	20.696	338			
Faktor pelayanan jasa yang akurat / error free	Between Groups	1.022	2	.511	6.741	.001
	Within Groups	25.460	336	7.578E-02		
	Total	26.482	338			
Faktor pelayanan jasa yang tanggap / responsif dan cepat	Between Groups	4.139	2	2.069	18.969	.000
	Within Groups	36.653	336	.109		
	Total	40.792	338			
Faktor kemauan staff membantu pelanggan	Between Groups	6.046	2	3.023	12.891	.000
	Within Groups	78.796	336	.234		
	Total	84.832	338			
Faktor keramahan dan kesopanan karyawan	Between Groups	4.444	2	2.222	21.611	.000
	Within Groups	34.545	336	.103		
	Total	38.988	338			
Faktor kompetensi staff	Between Groups	4.197	2	2.099	9.128	.000
	Within Groups	77.242	336	.230		
	Total	81.440	338			
Faktor kredibilitas / reputasi	Between Groups	3.131	2	1.566	13.525	.000
	Within Groups	38.892	336	.116		
	Total	42.024	338			
Faktor keamanan	Between Groups	3.762	2	1.881	14.603	.000
	Within Groups	43.284	336	.129		
	Total	47.046	338			
Faktor Perhatian pribadi / khusus	Between Groups	50.612	2	25.306	30.637	.000
	Within Groups	277.535	336	.826		
	Total	328.147	338			
Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	Between Groups	1.219	2	.609	5.130	.006
	Within Groups	39.920	336	.119		
	Total	41.139	338			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Bagian ini menguji apakah ketiga sampel lama mengikuti bimbingan belajar mempunyai rata rata / means yang berbeda .

Analisis dengan memakai (ANOVA).

Hipotesis :

Ho : Rata – rata persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun, 1-2 tahun, dan > 2 tahun adalah sama.

H1 : Rata – rata persepsi populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa antara responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun, 1-2 tahun, dan > 2 tahun adalah tidak sama.

Pengambilan Keputusan :

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0.05 , Maka Ho diterima

Jika probabilitas < 0.05 , Maka Ho ditolak

Keputusan: karena probabilitas 13 faktor dibawah nilai 0.05 maka, Ho ditolak, untuk faktor fasilitas fisik, faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor penampilan karyawan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*) dan cepat, faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, faktor kompetensi staff, faktor kredibilitas / reputasi, faktor keamanan, faktor perhatian pribadi / khusus, faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik serta disimpulkan bahwa ketiga rata-rata populasi pada 13 faktor tersebut tidak sama.

4. Uji Setelah ANOVA / *Post Hoc Test*.

Setelah diketahui ada perbedaan persepsi yang signifikan pada ketiga segmen lama mengikuti bimbingan belajar pada 13 faktor kualitas pelayanan jasa, kemudian akan dicari segmen lama mengikuti bimbingan belajar yang mempunyai persepsi paling rendah atau memiliki ekspektasi (harapan) yang

paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa. Segmen lama mengikuti bimbingan belajar yang mempunyai persepsi paling rendah adalah yang memiliki nilai hasil uji *Student Newman Keuls* paling rendah diantara segmen lama mengikuti bimbingan belajar lainnya dalam satu faktor kualitas pelayanan jasa.

Tabel 4.61. Rekap Hasil Uji Setelah ANOVA pada segmen lama mengikuti bimbingan belajar

Faktor Kualitas Pelayanan Jasa	Ekspektasi Paling Tinggi	Nilai Hasil Uji <i>Student Newman Keuls</i>
Faktor Fasilitas Fisik	< 1 tahun	4.1505
Faktor Media Komunikasi dengan Pelanggan	< 1 tahun	4.4045
Faktor Penampilan Karyawan	< 1 tahun	4.7347
Faktor Pelayanan Jasa yang dijanjikan	< 1 tahun	4.4664
Faktor Pelayanan Jasa yang akurat / error free	< 1 tahun	4.605
Faktor Pelayanan Jasa yang tanggap / responsif	< 1 tahun	6.1223
Faktor Kemauan Staff Membantu Pelanggan	< 1 tahun	4.498
Faktor Keramahan dan Kesopanan Karyawan	< 1 tahun	4.5918
Faktor Kompetensi Staff	< 1 tahun	4.5388
Faktor Kredibilitas / Reputasi	< 1 tahun	4.6
Faktor Keamanan	< 1 tahun	4.5633
Faktor Perhatian pribadi / khusus	< 1 tahun	3.2122
Faktor Pemahaman Kebutuhan Pelanggan secara spesifik	< 1 Tahun	4.5692

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

BAB V

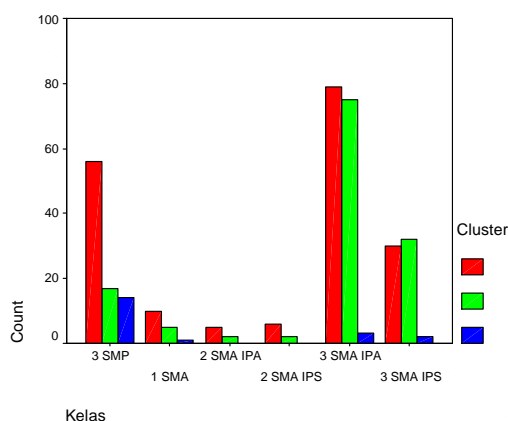
ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

5.1. Analisis Cluster

5.1.1. Crosstabulation Cluster Berdasarkan Karakteristik Kelas

Berdasarkan hasil dari *crosstabulation cluster* karakteristik kelas. Maka dapat dideskripsikan bahwa, pada *cluster 1*, responden paling besar dengan

komposisi yang relatif seimbang adalah responden kelas 3 SMA IPA (98 responden) dan 3 SMP (86 responden) dari seluruh responden pada *cluster 1* (186 responden). Pada *cluster 2*, responden paling besar adalah responden kelas 3 SMA IPS (62 responden) dan 3 SMA IPA (59 responden) dari seluruh responden pada *cluster 2* (133 responden). Pada *cluster 3*, responden paling banyak adalah responden kelas 1 SMA (7 responden), 2 SMA IPA (6 responden), 2 SMA IPS (6 responden) dari seluruh responden pada *cluster 3* (20 responden). Distribusi dari hasil *crossstabulation cluster* berdasarkan karakteristik kelas, dapat diplotkan pada gambar Bar Chart 5.1. dibawah ini :



Gambar 5.1. Bar Chart Berdasarkan Karakteristik Kelas.

Sumber : Pengolahan data kuesioner Persepsi.

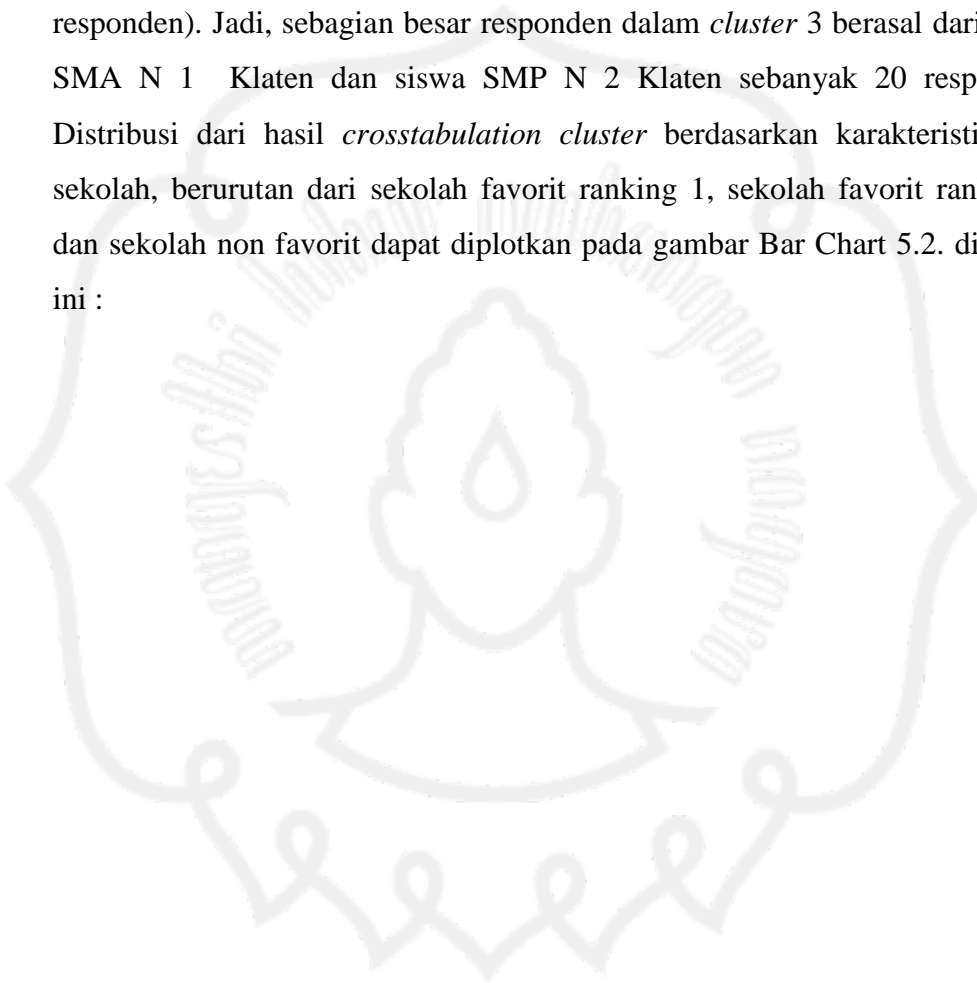
5.1.2. *Crosstabulation Cluster* Berdasarkan Karakteristik Asal Sekolah.

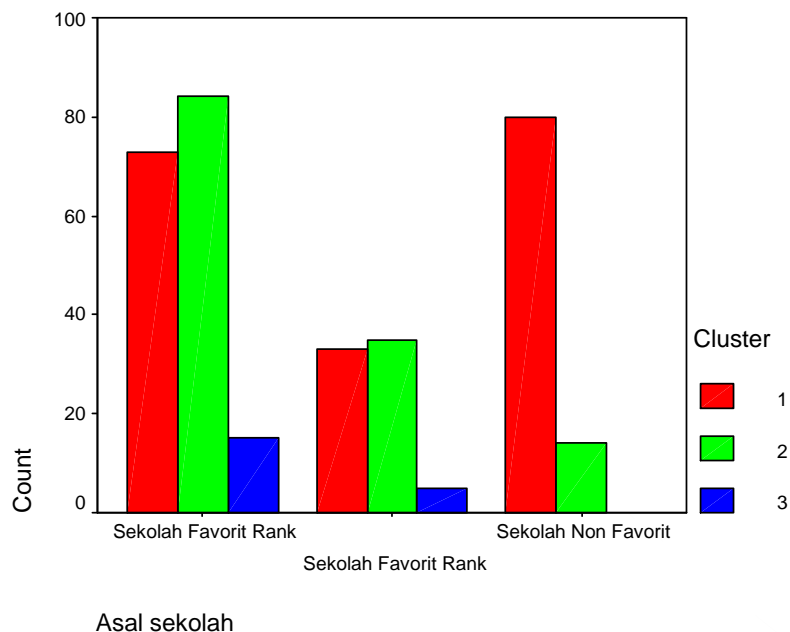
Berdasarkan hasil dari *crosstabulation cluster* karakteristik asal sekolah, pada *cluster 1*, responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden yang berasal dari sekolah non favorit (80 responden) dan sekolah favorit ranking 1 (73 responden) dari seluruh responden pada *cluster 1* (186 responden). Jadi, sebagian besar responden dalam *cluster 1* berasal dari :

- Selain siswa SMA N 1 Klaten, siswa SMA N 2 Klaten, siswa SMP N 2 Klaten, siswa SMP N 1 Klaten sebanyak 80 responden.
- Siswa SMA N 1 Klaten, siswa SMA N 2 Klaten, siswa SMP N 2 Klaten, siswa SMP N 1 Klaten sebanyak 73 responden.

Pada *cluster 2*, responden paling besar adalah responden sekolah favorit ranking 2 (84 responden) dari seluruh responden pada *cluster 2* (133 responden). Jadi, sebagian besar responden dalam *cluster 2* berasal dari siswa SMA N 2 Klaten dan siswa SMP N 1 Klaten sebanyak 84 responden.

Pada *cluster 3*, responden paling besar adalah responden sekolah favorit ranking 1 (15 responden) dari seluruh responden pada *cluster 3* (20 responden). Jadi, sebagian besar responden dalam *cluster 3* berasal dari siswa SMA N 1 Klaten dan siswa SMP N 2 Klaten sebanyak 20 responden. Distribusi dari hasil *crosstabulation cluster* berdasarkan karakteristik asal sekolah, berurutan dari sekolah favorit ranking 1, sekolah favorit ranking 2 dan sekolah non favorit dapat diplotkan pada gambar Bar Chart 5.2. dibawah ini :

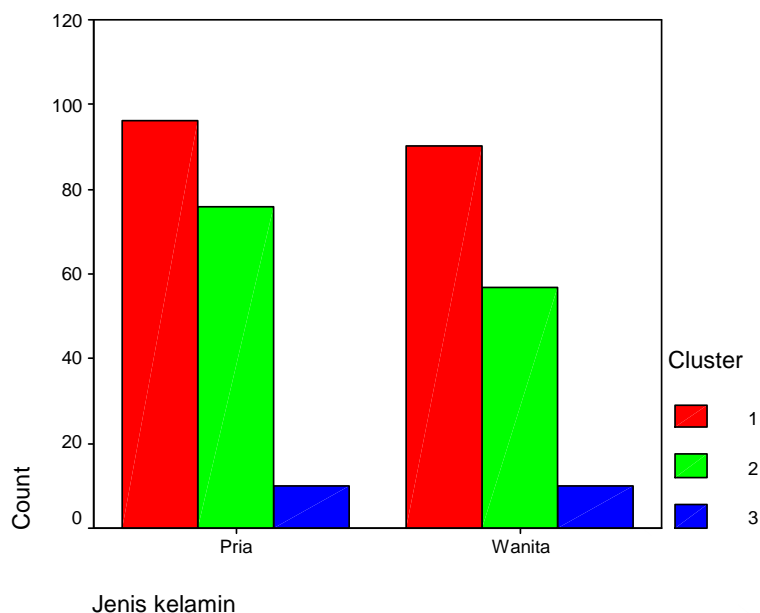




Gambar 5.2. Bar Chart Berdasarkan Karakteristik Asal Sekolah
Sumber : Pengolahan data kuesioner Persepsi.

5.1.3. Crosstabulation Cluster Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

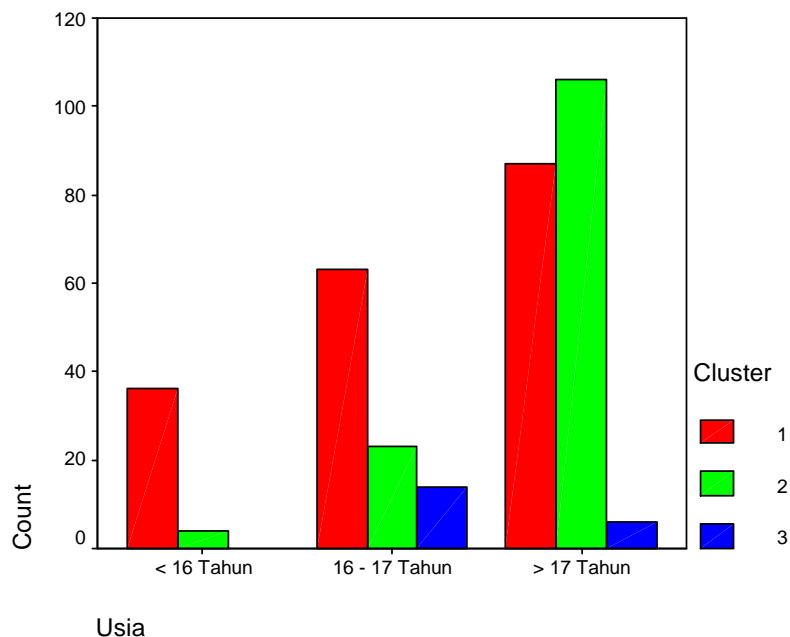
Berdasarkan hasil dari *crosstabulation cluster* berdasarkan karakteristik jenis kelamin, dapat dideskripsikan pada *cluster 1*, responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden pria (96 responden) dan responden wanita (90 responden) dari seluruh responden pada *cluster 1* (186 responden). Pada *cluster 2*, responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden pria (76 responden) dan responden wanita (57 responden) dari seluruh responden pada *cluster 2* (133 responden). Pada *cluster 3*, responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden pria (10 responden) dan responden wanita (50 %) dari seluruh responden pada *cluster 1* (10 responden). Distribusi dari hasil *crosstabulation cluster* berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat diplotkan pada gambar Bar Chart 5.3. dibawah ini :



Gambar 5.3. Bar Chart Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber : Pengolahan data kuesioner Persepsi.

5.1.4. Crosstabulation Cluster Berdasarkan Karakteristik Usia.

Berdasarkan hasil dari *crosstabulation cluster* berdasarkan karakteristik usia, pada *cluster 1*, responden paling besar dengan komposisi yang relatif seimbang adalah responden dengan usia > 17 tahun (87 responden) dan responden dengan usia 16 – 17 tahun (63 responden) dari seluruh responden pada *cluster 1* (186 responden). Pada *cluster 2*, responden paling besar adalah responden dengan usia > 17 tahun (106 responden) dari seluruh responden pada *cluster 2* (133 responden). Pada *cluster 3*, responden paling besar adalah responden dengan usia 16 – 17 tahun (14 responden) dari seluruh responden pada *cluster 3* (20 responden). Distribusi dari hasil *crosstabulation cluster* berdasarkan karakteristik usia dapat diplotkan pada gambar Bar Chart 5.4. dibawah ini :

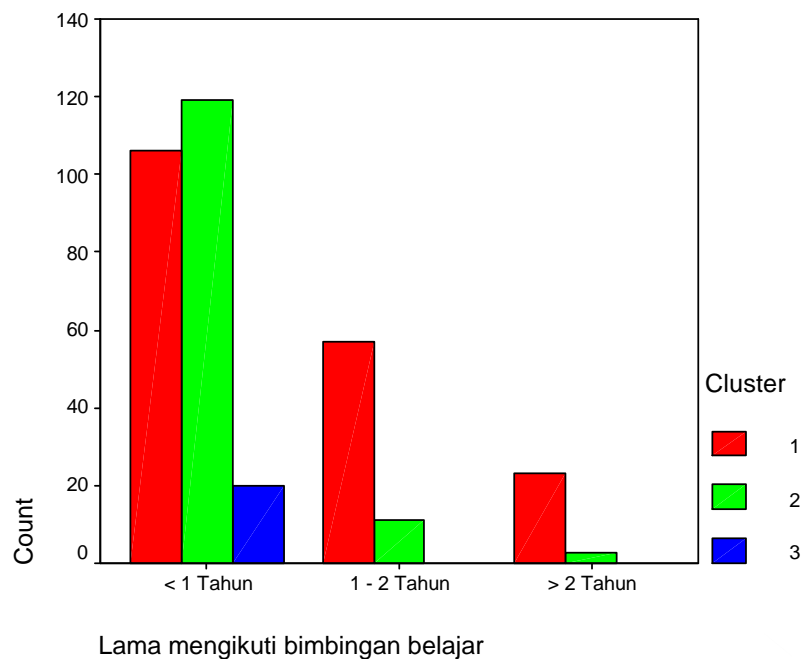


Gambar 5.4. Bar Chart Berdasarkan Usia

Sumber : Pengolahan data kuesioner Persepsi.

5.1.5. Crosstabulation Cluster Berdasarkan Karakteristik Lama Mengikuti Bimbingan Belajar

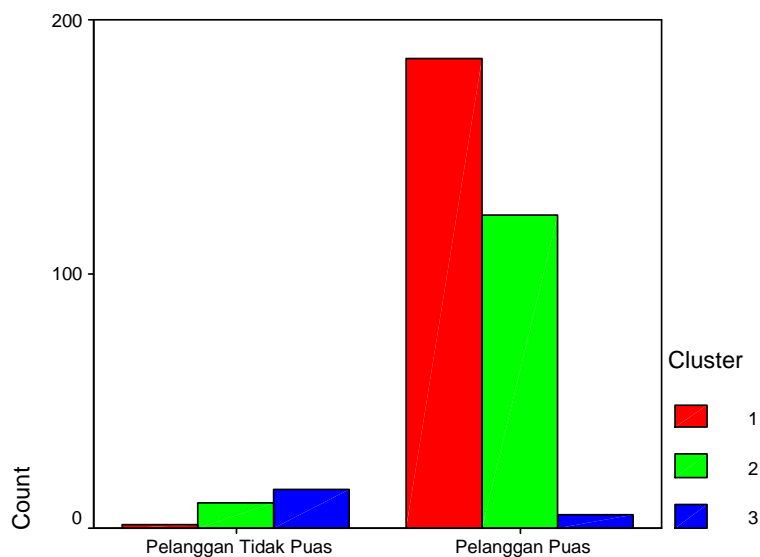
Berdasarkan hasil dari *crosstabulation cluster* berdasarkan karakteristik lama mengikuti bimbingan belajar, pada *cluster 1*, responden paling besar adalah responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun (106 responden) dari seluruh responden pada *cluster 1* (186 responden). Pada *cluster 2*, responden paling besar adalah responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun (119 responden) dari seluruh responden pada *cluster 1* (133 responden). Pada *cluster 3*, responden paling besar adalah responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun (20 responden) dari seluruh responden pada *cluster 3* (20 responden). Distribusi dari hasil *crosstabulation cluster* berdasarkan karakteristik usia dapat diplotkan pada gambar Bar Chart 5.5. dibawah ini :



Gambar 5.5. Bar Chart Berdasarkan Lama Mengikuti Bimbingan Belajar
Sumber : Pengolahan data kuesioner Persepsi.

5.1.6. Crosstabulation Cluster Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Jasa

Berdasarkan hasil dari *crosstabulation cluster* berdasarkan Pada *cluster 1*, responden paling besar adalah responden yang merupakan pelanggan puas (185 responden) dari seluruh responden pada *cluster 1* (186 responden). Pada *cluster 2*, responden paling besar adalah responden yang merupakan pelanggan puas (123 responden) dari seluruh responden pada *cluster 2* (133 responden). Pada *cluster 3*, responden paling besar adalah responden yang merupakan pelanggan tidak puas (15 responden) dari seluruh responden pada *cluster 3* (20 responden). Distribusi dari hasil *crosstabulation cluster* berdasarkan persepsi responden terhadap kinerja pelayanan jasa dapat diplotkan pada gambar Bar Chart 5.6. dibawah ini :



Persepsi terhadap kinerja pelayanan jasa LBB Neutron Yogyakarta

Gambar 5.6. Bar Chart Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Jasa

Sumber : Pengolahan data kuesioner Persepsi.

5.2. Penentuan Segmentasi Pelanggan / Siswa

Proses segmentasi dilakukan dengan mengelompokkan pelanggan / siswa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, berdasarkan kesamaan persepsi terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, sehingga dapat dijadikan dasar dalam penentuan pasar sasaran. Segmen – segmen yang terbentuk terbagi berdasarkan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa, hasil analisis *cluster*. Dimana, masing-masing segmen terdiri dari profil yang berbeda – beda berdasarkan karakteristik Profil Responden yaitu kelas, asal sekolah, jenis kelamin, usia dan lama mengikuti bimbingan belajar. Dalam penentuan segmen ini, ada 3 segmen yang terbentuk :

1. Segmen 1

Responden yang berada pada segmen 1 mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Memilih untuk mengikuti Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta karena faktor fasilitas fisik, faktor media komunikasi dengan

pelanggan, faktor penampilan karyawan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, dan faktor pelayanan jasa yang tanggap / *responsif* dan cepat, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, faktor keamanan finansial, dan faktor perhatian pribadi / khusus.

- b. Responden pada segmen 1 ini, mempunyai kesamaan persepsi terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan jasa, paling besar diantara kedua segmen lainnya.
- c. Responden dalam segmen 1 ini, mempunyai jumlah responden jumlah responden paling besar (186 responden).
- d. Sebagian besar respondennya adalah responden kelas 3 SMA IPA (52.7 %) dan 3 SMP (46.2 %) dengan komposisi relatif seimbang. Hal ini, sesuai dengan karakteristik usianya yaitu pada segmen 1 ini, responden yang paling besar mempunyai komposisi yang relatif seimbang yaitu responden dengan usia > 17 tahun dan responden dengan usia 16 – 17 tahun. Karena, pada usia tersebut, merupakan usia responden kelas 3 SMP dan 3 SMA IPA.
- e. Tingkat kepuasan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan jasa dalam segmen 1 ini sebesar 99.5 %.
- f. Lama mengikuti bimbingan belajar dalam segmen ini, sebagian besar adalah < 1 tahun. Sebagian besar respondennya belum begitu lama mengikuti bimbingan belajar dan merasa puas terhadap kinerja faktor-faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.
- g. Responden pada segmen 1 ini mempunyai komposisi yang relatif seimbang dalam karakteristik asal sekolah yaitu responden yang berasal dari sekolah non favorit dan sekolah favorit ranking 1.

Berdasarkan ciri – ciri responden yang tergolong dalam segmen 1 ini, maka segmen 1 diberi nama dengan **Golongan Siswa Sangat Puas** terhadap kinerja faktor – faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

2. Segmen 2

Responden yang berada pada segmen 2 mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Memilih untuk mengikuti Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta karena faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor kredibilitas / reputasi, dan faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.
- b. Responden dalam segmen 2 ini, jumlah responden sebanyak 133 responden.
- c. Responden dalam segmen 2 ini, paling besar adalah kelas 3 SMA IPS (46.6 %) dan 3 SMA IPA (44.4 %), sesuai dengan usia responden paling besar dalam segmen ini adalah > 17 tahun.
- d. Responden paling besar adalah responden sekolah favorit ranking 2.
- e. Responden paling besar adalah responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun.
- f. Tingkat kepuasan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan jasa dalam segmen 2 ini sebesar 92.5 %.

Berdasarkan ciri – ciri responden yang tergolong dalam segmen 2 ini, maka segmen 1 diberi nama dengan **Golongan Siswa Puas** terhadap kinerja faktor – faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

3. Segmen 3

Responden yang berada pada segmen 3 mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Memilih untuk mengikuti Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta karena faktor kompetensi staff.
- b. Responden paling banyak adalah responden kelas 1 SMA (35 %), 2 SMA IPA (30 %) dan 2 SMA IPS (30 %), sesuai dengan usia responden paling besar pada segmen 3 yaitu usia 16 – 17 tahun.
- c. Responden paling besar adalah responden sekolah favorit ranking 1.

- d. Responden paling besar adalah responden yang lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun.
- e. Sebagian besar respondennya (75 %) merasa tidak puas terhadap kinerja faktor-faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Berdasarkan ciri – ciri responden yang tergolong dalam segmen 2 ini, maka segmen 1 diberi nama dengan **Golongan Siswa Tidak Puas** terhadap kinerja faktor – faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

5.3. Hasil Segmentasi Pelanggan / Siswa

1. Segmen 1

Berdasarkan hasil segmentasi pelanggan, segmen 1 merupakan segmen yang tepat untuk menjadi target pasar pelanggan yang tepat dan meraih jumlah siswa yang lebih banyak. Oleh karena itu, Lembaga Bimbingan Belajar perlu meningkatkan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang menjadi bahan pertimbangan siswa untuk mengikuti bimbingan belajar yang berada pada segmen 1. Faktor kualitas pelayanan jasa tersebut adalah

- a. Faktor fasilitas fisik.
- b. Faktor media komunikasi dengan pelanggan.
- c. Faktor penampilan karyawan.
- d. Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan.
- e. Faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, dan
- f. Faktor pelayanan jasa yang tanggap / *responsif* dan cepat.
- g. Faktor keramahan dan kesopanan karyawan.
- h. Faktor keamanan finansial.
- i. Faktor perhatian pribadi / khusus.

Selain meningkatkan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa, pihak Neutron juga dapat menitikberatkan pada strategi promosi dan strategi harga. Untuk promosi program-program Neutron Yogyakarta khusus segmen 3 SMA dan 3 SMP, Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta dapat melakukan beberapa alternatif strategi sebagai berikut :

a. Strategi Promosi

Strategi promosi yang dapat dilakukan oleh pihak Neutron dapat difokuskan pada program-program yang membidik segmen kelas 3 SMA dan 3 SMP.

1). Program Minggu

Program Minggu merupakan program bimbingan belajar yang masuk setiap hari minggu yang fokus pada persiapan ujian nasional, untuk segmen 6 SD, 3 SMP, dan 3 SMA. Strategi promosi yang dilakukan yaitu :

- a. Penyebaran brosur-brosur, surat siswa dan pamflet, 1 bulan sebelum program minggu dilaksanakan.
- b. Dengan *try out* / tes uji coba yang diadakan dikantor cabang Neutron Yogyakarta, gedung dan *try out* / tes uji coba jam bimbingan konseling.
- c. Diumumkan melalui papan pengumuman Neutron Yogyakarta.
- d. Promosi ke siswa lewat pengajar-pengajar di kelas untuk promosi program minggu.
- e. Khusus untuk siswa yang telah mengikuti program reguler diberikan biaya khusus dan setelah UAS/UN bonus program PIKPU Reguler.
- f. Promosi melalui guru kerjasama di setiap sekolah.

2). Program UM-UGM

Program UM-UGM, program ini merupakan program bimbingan belajar masuk setiap hari minggu yang fokus pada persiapan UM-UGM untuk segmen 3 SMA. Strategi promosi yang dilakukan yaitu :

- a. Penyebaran brosur-brosur, surat siswa dan pamflet, 1 bulan sebelum Program UM-UGM dilaksanakan.
- b. Promosi pada saat *try out* / tes uji coba yang diadakan dikantor cabang Neutron Yogyakarta, diGedung dan *try out* / uji coba jam bimbingan konseling.
- c. Diumumkan melalui papan pengumuman Neutron Yogyakarta.
- d. Promosi ke siswa lewat pengajar-pengajar di kelas untuk promosi program UM-UGM.
- e. Melibatkan kepala cabang / pengajar untuk promosi dengan penekanan program UM-UGM untuk persiapan UM UGM.
- f. Khusus untuk siswa yang telah mengikuti program reguler diberikan biaya khusus dan setelah UAS / UN bonus program PIKPU Reguler.
- g. Promosi melalui guru kerja sama di setiap sekolah.

3). Program STAN

Program STAN, program ini merupakan program bimbingan belajar yang fokus pada persiapan ujian masuk STAN untuk segmen 3 SMA.

Strategi promosi yang dilakukan, yaitu :

- a. Penyebaran brosur-brosur, surat siswa dan pamflet, 1 bulan sebelum program STAN dilaksanakan.
- b. Promosi pada saat *try out* / tes uji coba khusus STAN.
- c. Diumumkan melalui kelas dan papan pengumuman Neutron Yogyakarta.
- d. Kerja sama mahasiswa STAN untuk mengadakan tes uji coba STAN.
- e. Khusus untuk siswa yang telah mengikuti program reguler diberikan biaya khusus dan setelah UAS/UN bonus program PIKPU Reguler.
- f. Promosinya dapat bersamaan dengan promosi program minggu, program UM-UGM dan program reguler.
- g. Promosi melalui guru kerjasama di setiap sekolah.

4). Program PIKPU PLUS

Program PIKPU PLUS, program ini merupakan program bimbingan belajar yang fokus pada persiapan Ujian Masuk Perguruan Tinggi Negeri untuk segmen 3 SMA. Strategi promosi yang dilakukan yaitu :

- a. Penyebaran brosur-brosur, surat siswa dan pamflet, 1 bulan sebelum program PIKPU PLUS dilaksanakan.
- b. Promosinya bersamaan dengan promosi program Minggu dan program UM-UGM.
- c. Dengan *try out* / tes uji coba yang diadakan di kantor cabang Neutron Yogyakarta, di Gedung dan *try out* / tes uji coba jam bimbingan konseling.
- d. Promosi melalui surat kabar, radio dan televisi.

5). Program Try Out / Tes Uji Coba

Program *try out* / tes uji coba, program ini merupakan program yang dilakukan oleh pihak Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten I untuk perekrutan siswa baru. Strategi promosi yang dilakukan adalah :

- a. Disosialisasikan saat pertama masuk, yaitu saat pembukaan kelas.
- b. Disosialisasikan secara intensif satu bulan sebelum pelaksanaan dan dibuat pengumuman di papan pengumuman.
- c. Dilibatkan pengajar-pengajar untuk mempromosikan *try out* / tes uji coba di dalam kelas.
- d. Promosi melalui guru kerjasama di setiap sekolah.
- e. Promosi melalui surat kabar, radio, dan televisi.

6). Program Kupas Tuntas dan Kiat Belajar Efektif.

Program kupas tuntas dan kiat belajar efektif, program ini merupakan program yang dilakukan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta untuk merekrut siswa baru. Strategi promosi yang dilakukan adalah :

- a. Disosialisasikan / dipromosikan 1 bulan sebelum pelaksanaan program kupas tuntas dan kiat belajar efektif.
- b. Undangan kupas tuntas dan kiat belajar efektif, 2 minggu sebelum pelaksanaan sudah harus disebar, dengan melibatkan guru kerja sama di setiap sekolah, OSIS, atau disebar secara langsung.
- c. Selama pelaksanaan kupas tuntas dan kiat belajar efektif dipromosikan program "*Program Siap Lebih Dini*".
- d. Peserta diberikan surat/brosur program "*Program Siap Lebih Dini*".

7). Program Pikpu Murni 3 SMA

Program Pikpu Murni 3 SMA, program ini dibuka setelah pelaksanaan Ujian Nasional, untuk persiapan menghadapi SPMB. Strategi promosi yang dilakukan adalah :

- a. Dengan penyebaran brosur / pamflet pada akhir Semester I, saat ujian nasional dan saat Ujian Masuk UGM.
- b. Dengan *try out* / tes uji coba yang diadakan di kantor cabang Neutron Yogyakarta, di Gedung dan *try out* / tes uji coba jam bimbingan konseling.
- c. Promosi melalui guru kerja sama di setiap sekolah.
- d. Diumumkan dikelas-kelas / memakai surat dan diumumkan melalui papan pengumuman.
- e. Dipromosikan bersamaan dengan program minggu, UM-UGM dan diumumkan pada saat persiapan ujian nasional.
- f. Promosi melalui surat kabar, radio dan televisi.

8). Program Tes Standar I

Program Tes Standar I ini berguna untuk mengevaluasi perkembangan siswa secara terpadu, untuk segmen 1 SMA, 2 SMA, 1 SMP, 2 SMP, 4 SD dan 5 SD. Strategi promosi yang dilakukan adalah :

- a. Disosialisasikan saat pertama masuk, yaitu saat pembukaan kelas.
- b. Disosialisasikan secara intensif satu bulan sebelum pelaksanaan dan dibuat pengumuman di papan pengumuman.
- c. Melibatkan kepala cabang dan pengajar untuk promosi di kelas-kelas.
- d. Difokuskan untuk promosi siswa di dalam agar membawa teman-temannya bimbingan di Neutron Yogyakarta.
- e. Promosi melalui guru kerja sama di setiap sekolah.

9). Program Tes Standar II

Program Tes Standar II ini berguna untuk mengevaluasi perkembangan siswa secara terpadu untuk segmen 3 SMA dan 3 SMP. Strategi promosi yang dilakukan yaitu :

- a. Disosialisasikan dikelas-kelas secara intensif 1 bulan sebelum pelaksanaan Tes Standar II.
- b. Diumumkan di kelas-kelas dan jadwal ditempel di papan pengumuman.
- c. Melibatkan kepala cabang dan pengajar untuk promosi di kelas-kelas.
- d. Difokuskan untuk promosi siswa di dalam agar membawa teman-temannya bimbingan di Neutron Yogyakarta.

b). Strategi Harga

Strategi harga merupakan alternatif lain untuk meraih jumlah siswa.

Strategi Harga dapat dilakukan melalui :

1). Perbandingan harga dengan Lembaga Bimbingan Belajar lainnya.

Membandingkan harga dengan Lembaga Bimbingan Belajar lainnya atau dengan kata lain apakah harga biaya bimbingan yang ditawarkan oleh Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, lebih murah atau lebih mahal dibandingkan lembaga bimbingan belajar lainnya. Dengan melakukan perbandingan harga maka, akan mendukung penentuan posisi Lembaga Bimbingan Belajar ditengah persaingan dengan Lembaga Bimbingan Belajar lainnya.

2). Pemberian potongan harga atau diskon

Alternatif lainnya dalam strategi harga adalah melakukan pemberian potongan harga / diskon biaya bimbingan. Pemberian potongan harga atau diskon akan menarik minat konsumen yang sangat kritis dan mempunyai perhatian tinggi terhadap harga. Selama ini pihak Neutron juga telah memberi kemudahan kepada siswa dalam melakukan pembayaran bimbingan melalui :

- Keringanan total biaya bimbingan (Discount 40 % dari Biaya Pendidikan) plus siswa masih mendapat voucher / uang saku bagi pendaftar khusus gelombang I, peserta *try out* / kiat belajar efektif / kupas tuntas dan siswa yang pernah ranking 1 – 10 di sekolah tahun ajaran sebelumnya.
- Pembayaran cash dilakukan dengan cara membayar cash sebelum bimbingan belajar dimulai dan pembayaran angsuran dilakukan dengan cara membayar angsuran I

sebesar 60 % dari total biaya bimbingan sebelum bimbingan dimulai dan sisanya 40 % dibayar 1 bulan kemudian setelah pembayaran angsuran 1 bimbingan.

- Surat dispensasi umum keringanan biaya pendidikan sebesar Rp. 50.000,00 dan surat permohonan dispensasi khusus biaya bimbingan dari orang tua siswa / wali murid.
- Pengunduran diri dari siswa Neutron Yogyakarta sebelum pendidikan dimulai maka uang pendaftaran tidak dapat kembali dan biaya pendidikan kembali 50 %, tetapi jika pengunduran diri sesudah pendidikan dimulai, uang tidak dapat dikembalikan.

2. Segmen 2

Responden pada segmen 2, merupakan responden dengan jumlah responden terbesar kedua setelah responden pada segmen 1. Dan merupakan target pasar kedua setelah segmen 1, untuk meraih jumlah siswa. Untuk meraih jumlah siswa yang lebih banyak pada responden pada segmen 2, maka pihak Lembaga dapat melakukan strategi promosi dan strategi harga seperti pada segmen 1 dan meningkatkan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang menjadi bahan pertimbangan siswa untuk mengikuti bimbingan belajar yang berada pada segmen 2. Faktor kualitas pelayanan jasa tersebut adalah

- a. Faktor kemauan staff membantu pelanggan.
- b. Faktor kredibilitas / reputasi.
- c. Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

3. Segmen 3

Responden pada segmen 3, merupakan responden dengan jumlah responden terkecil dibandingkan kedua segmen lainnya. Sebagian besar respondennya (75 %) merasa tidak puas terhadap kinerja faktor-faktor kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Oleh karena itu, untuk meraih jumlah siswa yang lebih banyak dan meningkatkan kepuasan pelanggan pada segmen 3, maka pihak Lembaga Bimbingan Belajar perlu meningkatkan faktor kualitas pelayanan jasa yang menjadi bahan pertimbangan siswa untuk mengikuti bimbingan belajar yang berada pada segmen 3. Faktor kualitas pelayanan jasa tersebut adalah faktor kompetensi staff.

5.4. Penentuan Pasar Sasaran Potensial

Dari penjelasan perbedaan karakteristik ketiga segmen diatas, segmen 1 adalah segmen yang dinilai sebagai pasar sasaran paling potensial. Dengan alasan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan jasa sebesar 99.5 %.
2. Responden dalam segmen 1 ini, memilih untuk mengikuti Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta karena 6 faktor (faktor fasilitas fisik, faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor penampilan karyawan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, dan faktor pelayanan jasa yang tanggap / *responsif* dan cepat), paling banyak dibandingkan kedua *segmen* lainnya.
3. Responden dalam segmen 1 ini juga mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun, namun sudah terpuaskan terhadap kinerja faktor-faktor kualitas pelayanan jasa.
4. Responden dalam segmen 1 ini, mempunyai jumlah responden jumlah responden paling besar (186 responden), dengan responden segmen kelas 3 SMA IPA (52.7 %) dan 3 SMP (46.2 %) dengan komposisi relatif seimbang. Sebagian besar respondennya adalah responden kelas 3 SMA IPA dan 3 SMP, yang merupakan responden dengan tingkat kepentingan yang tinggi untuk mengikuti bimbingan belajar. Hal ini disebabkan, karena responden pada kelas 3 SMA dan 3 SMP, membutuhkan mengikuti bimbingan belajar agar dapat sukses dalam menempuh ujian nasional kelulusan dan diterima diperguruan tinggi negeri untuk segmen kelas 3 SMA.
5. Pertimbangan lainnya, responden pada segmen 1 ini mempunyai komposisi yang relatif seimbang dalam karakteristik asal sekolah yaitu responden yang berasal dari sekolah non favorit dan sekolah favorit ranking 1. Sehingga, persepsi responden dari sekolah favorit dan non favorit terwakili pada semua segmen baik dari sekolah favorit ranking 1 maupun sekolah non favorit.

Dengan dilakukannya segmentasi pelanggan, Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta dapat melakukan strategi yang berbeda untuk tiap-tiap segmen.

5.5. Analisis Korespondensi (*Correspondence Analysis*)

Berdasarkan hasil dari Analisis Korespondensi (*Correspondence Analysis*), faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang menjadi kelebihan dan kelemahan dari Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema Collage (SSC) Intersolusi, Lembaga Bimbingan Belajar Primagama dan Gama Exacta.

1. Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1.

Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten1 mempunyai kelebihan dalam hal faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*), faktor kredibilitas / reputasi dan faktor keamanan finansial. Sedangkan, kelemahan dari Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 adalah terdapat pada faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik, faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, faktor kompetensi staff, faktor perhatian pribadi / khusus, faktor fasilitas fisik dan faktor penampilan karyawan.

2. Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema Collage (SSC) Intersolusi

Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema Collage (SSC) mempunyai kelebihan dalam hal faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, dan faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik. Sedangkan, kelemahan dari Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema Collage (SSC) terdapat pada faktor faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*), faktor

kredibilitas / reputasi dan faktor keamanan finansial, faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, faktor kompetensi staff, faktor perhatian pribadi / khusus, faktor fasilitas fisik dan faktor penampilan karyawan.

3. Lembaga Bimbingan Belajar Primagama dan Gama Exacta

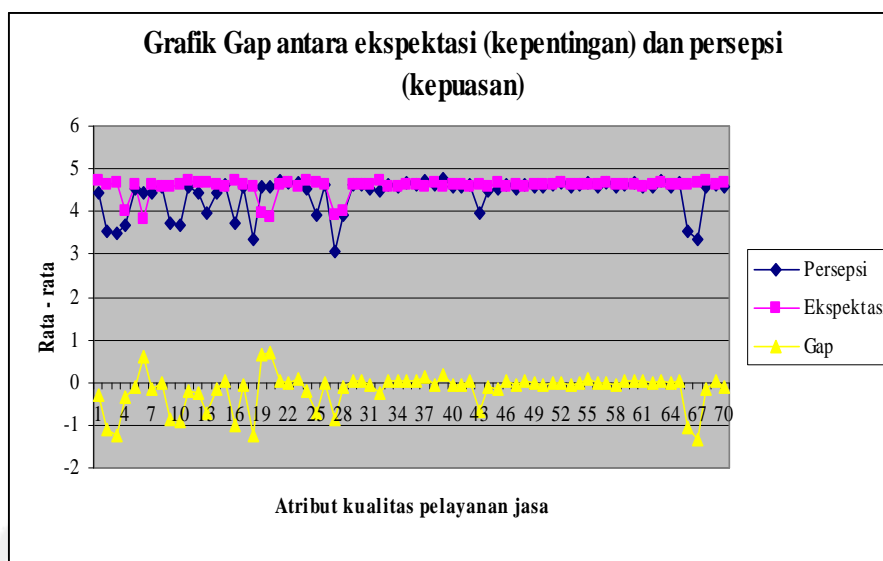
Lembaga Bimbingan Belajar Primagama dan Gama Exacta mempunyai kelebihan dalam faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, faktor kompetensi staff, faktor perhatian pribadi / khusus. Sedangkan, kelemahan dari Lembaga Bimbingan Belajar Primagama dan Gama Exacta terdapat pada faktor faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*), faktor kredibilitas / reputasi, faktor keamanan finansial, faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik, faktor fasilitas fisik dan faktor penampilan karyawan.

Berdasarkan hasil peta persepsi korespondensi, keempat lembaga bimbingan belajar tersebut tidak memiliki kelebihan di Faktor fasilitas fisik dan faktor penampilan karyawan.

5.6. House of Quality (HOQ)

5.6.1. Gap Antara Kepentingan (Ekspektasi) dan Kepuasan (Persepsi).

Gap antara kepentingan (ekspektasi) dan kepuasan (persepsi) merupakan selisih antara kepentingan / *ekspektasi* dan kinerja / *Persepsi*. Kepuasan konsumen tercapai bila nilai gap adalah nol, artinya Persepsi sama dengan kepentingan (ekspektasi). Gap yang bernilai negatif mengindikasikan konsumen masih kurang puas terhadap atribut kualitas pelayanan jasa. Nilai Gap negatif paling besar yang berarti, pelanggan atau siswa merasa tidak puas terhadap atribut pelayanan jasa ini, yaitu pada atribut dispenser dan gelas siswa yang bersih, dengan nilai gap sebesar - 1.30. Grafik gap antara kepentingan (ekspektasi) dan kepuasan (persepsi) dapat dilihat pada gambar 5.7. dibawah ini :

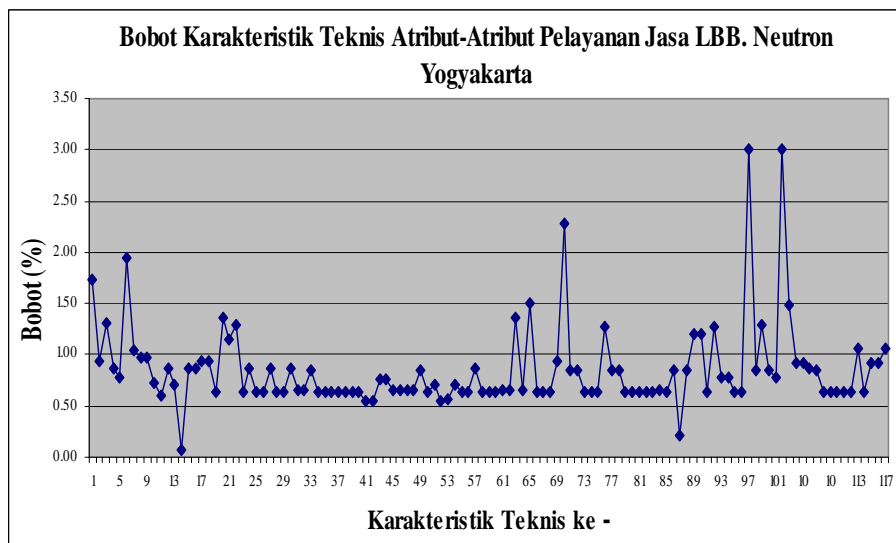


Gambar 5.7. Grafik Gap Antara Kepentingan (Ekspektasi) Dan Kepuasan (Persepsi).

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

5.6.2. Karakteristik Teknis / *Voice of Engineering*.

Hasil dari pembuatan *House Of Quality* adalah urutan prioritas tindakan dari *voice of engineering* (pihak Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Pusat) / respon teknis untuk merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan (*voice of customer*). Nilai kepentingan teknik yang tinggi, berarti karakteristik teknis ini mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan / siswa yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi pula. Sehingga, nilai prosentase kepentingan teknik yang tinggi, menjadi urutan prioritas pertama tindakan yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan / siswa. Grafik bobot karakteristik teknis atribut pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 seperti pada gambar 5.8. dibawah ini :



Gambar 5.8. Grafik Bobot Karakteristik Teknis Atribut Pelayanan Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Nilai bobot karakteristik teknis tertinggi seperti dalam tabel 5.1. dibawah ini :

Tabel 5.1. Nilai Bobot Karakteristik Teknis Tertinggi

No	Karakteristik Teknis	Bobot	Persen (%)	Operational Goal	Direction Improvement
1	Sosialisasi pelayanan konsultasi akademik secara pribadi dengan tutor kepada siswa mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami.	194.94	3.00	Setiap hari	○
2	Pengkondisian kelas agar tetap tenang dan terkendali saat tutor terlambat, dengan cara kelas diisi sementara oleh kepala kantor cabang dan staff bagian pendidikan	194.94	3.00	Mengkondisikan kelas, supaya tutor tidak terkesan terlambat	↑

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Sedangkan nilai bobot karakteristik terendah seperti dalam tabel 5.2. dibawah ini :

Tabel 5.2. Nilai Bobot Karakteristik Teknis Terendah

No	Karakteristik Teknis	Bobot	Persen (%)	Operational Goal	Direction Improvement
1	Pengecekan dan penggantian lampu yang mati secara rutin	4.72	0.07	Setiap 3 bulan sekali	○

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

5.7. Analisis Diskriminan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dengan menggunakan analisis diskriminan, maka didapatkan fungsi diskriminan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \mathbf{Z \text{ Score}} = & 121.196 - 5.978 \text{ Faktor Fasilitas Fisik} - 4.238 \text{ Faktor Media} \\ & \text{Komunikasi dengan Pelanggan} - 17.807 \text{ Faktor Pelayanan Jasa} \\ & \text{Yang Dijanjikan} + 2.041 \text{ Faktor Kredibilitas / Reputasi} + -2.012 \\ & \text{Faktor Perhatian Pribadi / Khusus} - 2.373 \text{ Faktor Pemahaman} \\ & \text{Kebutuhan Pelanggan Secara Spesifik.} \end{aligned}$$

Dari fungsi diskriminan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa, faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk membedakan kelompok pelanggan / siswa yang puas dan tidak puas terhadap kinerja pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, adalah faktor fasilitas fisik, Faktor media komunikasi dengan pelanggan, Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, Faktor kredibilitas / reputasi, Faktor perhatian pribadi / khusus, dan Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

5.8. ANOVA / *Analysis of Variance*.

ANOVA / *Analysis of Variance* digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa berdasarkan profil responden → “ Apakah penilaian persepsi rata-rata populasi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa sama ?”. Jika terdapat perbedaan penilaian persepsi / penilaian persepsi rata-rata populasi tiap faktor kualitas pelayanan jasa tidak sama, maka dilakukan Uji Setelah ANOVA / *Post Hoc Test* untuk mengetahui segmen populasi yang mana dari profil responden yang memiliki penilaian persepsi yang paling rendah. Persepsi yang rendah mengandung arti bahwa harapan (ekspektasi) responden untuk peningkatan terhadap suatu faktor kualitas pelayanan jasa tinggi. Dari hasil perhitungan Uji Setelah ANOVA / *Post Hoc Test*, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5.3. Segmen dari tiap karakteristik profil responden yang memiliki ekspektasi paling tinggi terhadap faktor kualitas pelayanan jasa.

No	Faktor Kualitas Pelayanan Jasa	Ekspektasi Paling Tinggi				
		Kelas	Asal Sekolah	Jenis Kelamin	Usia	Lama Mengikuti Bimbingan Belajar
1	Faktor fasilitas fisik	-	SMP NEGERI 1 KLATEN dan SMA NEGERI 2 KLATEN	-	16 - 17 tahun	< 1 tahun
2	Faktor media komunikasi dengan pelanggan	-	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	-	16 - 17 tahun	< 1 tahun
3	Faktor penampilan karyawan	3 SMA IPS	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	-	-	< 1 tahun
4	Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan.	3 SMP	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	-	16 - 17 tahun	< 1 tahun
5	Faktor pelayanan jasa yang akurat / <i>error free</i> .	-	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	Pria / Wanita	> 17 tahun	< 1 tahun
6	Faktor pelayanan jasa yang tanggap (<i>responsif</i>) dan cepat.	-	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	-	> 17 tahun	< 1 tahun
7	Faktor kemauan staff membantu pelanggan.	2 SMA IPA	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	-	-	< 1 tahun
8	Faktor keramahan dan kesopanan karyawan.	-	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	Pria / Wanita	> 17 tahun	< 1 tahun
9	Faktor kompetensi staff.	-	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	-	> 17 tahun	< 1 tahun
10	Faktor kredibilitas / reputasi.	2 SMA IPA	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	-	> 17 tahun	< 1 tahun
11	Faktor keamanan finansial	-	SMP NEGERI 2 KLATEN dan SMA NEGERI 1 KLATEN	-	> 17 tahun	< 1 tahun
12	Faktor perhatian pribadi / khusus.	-	SMP NEGERI 1 KLATEN dan SMA NEGERI 2 KLATEN	-	> 17 tahun	< 1 tahun
13	Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.	-	SMP NEGERI 1 KLATEN dan SMA NEGERI 2 KLATEN	-	-	< 1 Tahun

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi.

Tanda (-) pada tabel 5.3. menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan penilaian persepsi pada segmen profil responden (kelas, asal sekolah, usia, dan lama mengikuti bimbingan belajar) terhadap suatu faktor kualitas pelayanan jasa atau penilaian persepsi pada segmen profil responden (kelas, asal sekolah, usia, dan lama mengikuti bimbingan belajar) terhadap suatu faktor kualitas pelayanan jasa sama.

1. Segmen Kelas

Pada segmen kelas (3 SMP, 1 SMA, 2 SMA IPA, 2 SMA IPS, 3 SMA IPA dan 3 SMA IPS) tidak ada perbedaan penilaian persepsi terhadap 9 faktor kualitas pelayanan jasa (penilaian persepsi terhadap 9 faktor kualitas pelayanan jasa sama) yaitu :

- Faktor fasilitas fisik.
- Faktor media komunikasi dengan pelanggan.
- Faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*.
- Faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*) dan cepat.
- Faktor keramahan dan kesopanan karyawan.

- f. Faktor kompetensi staff.
- g. Faktor keamanan finansial.
- h. Faktor perhatian pribadi / khusus.
- i. Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Sehingga, terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 4 faktor kualitas pelayanan jasa, yaitu

- a. Faktor penampilan karyawan.
- b. Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan.
- c. Faktor kemauan staff membantu pelanggan.
- d. Faktor kredibilitas / reputasi.

Karena terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 4 faktor kualitas pelayanan jasa, maka pada segmen kelas terdapat segmen responden yang memiliki persepsi paling rendah (ekspektasi paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa). Segmen kelas yang memiliki ekspektasi paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa, dapat dilihat pada tabel 5.3.

2. Segmen Asal Sekolah

Pada segmen asal sekolah (Sekolah Favorit Ranking 1, Sekolah Favorit Ranking 2 dan Sekolah Non Favorit), terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 13 faktor kualitas pelayanan jasa. Karena terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 13 faktor kualitas pelayanan jasa, maka pada segmen asal sekolah terdapat segmen responden yang memiliki persepsi paling rendah (ekspektasi paling tinggi) terhadap peningkatan 13 faktor kualitas pelayanan jasa. Segmen asal sekolah yang memiliki ekspektasi paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa, dapat dilihat pada tabel 5.3.

3. Segmen Jenis Kelamin

Pada segmen jenis kelamin (pria dan wanita) tidak ada perbedaan penilaian persepsi terhadap 11 faktor kualitas pelayanan jasa (penilaian persepsi terhadap 11 faktor kualitas pelayanan jasa sama) yaitu :

- a. Faktor fasilitas fisik.
- b. Faktor media komunikasi dengan pelanggan.
- c. Faktor penampilan karyawan.
- d. Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan.
- e. Faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*) dan cepat.
- f. Faktor kemauan staff membantu pelanggan.
- g. Faktor kompetensi staff.
- h. Faktor kredibilitas / reputasi.
- i. Faktor keamanan finansial.
- j. Faktor perhatian pribadi / khusus.
- k. Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Sehingga, terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 2 faktor kualitas pelayanan jasa, yaitu

- a. Faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*.
- b. Faktor keramahan dan kesopanan karyawan.

Karena terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 2 faktor kualitas pelayanan jasa, maka pada segmen jenis kelamin responden terdapat segmen usia responden yang memiliki persepsi paling rendah (ekspektasi paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa). Namun, dalam kasus ini, tidak dapat diketahui segmen jenis kelamin responden yang memiliki persepsi paling rendah atau paling tinggi, karena *Post Hoc Test* ANOVA sebagai indikator penilaian persepsi dapat dilakukan jika segmen kelompok responden yang diujikan lebih dari 2 segmen kelompok responden. Namun, dari tabel ANOVA dapat diketahui bahwa terdapat penilaian persepsi terhadap faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free* dan faktor keramahan dan kesopanan karyawan, meskipun tidak diketahui segmen jenis kelamin responden yang memiliki persepsi paling rendah atau paling tinggi.

4. Segmen Usia

Pada segmen usia (< 16 tahun, 16 – 17 tahun dan > 17 tahun) tidak ada perbedaan penilaian persepsi terhadap 3 faktor kualitas pelayanan jasa (penilaian persepsi terhadap 3 faktor kualitas pelayanan jasa sama) yaitu :

- a. Faktor penampilan karyawan.
- b. Faktor kemauan staff membantu pelanggan.
- c. Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Sehingga, terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 11 faktor kualitas pelayanan jasa, yaitu

- a. Faktor fasilitas fisik.
- b. Faktor media komunikasi dengan pelanggan.
- c. Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan.
- d. Faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*.
- e. Faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*) dan cepat.
- f. Faktor keramahan dan kesopanan karyawan.
- g. Faktor kompetensi staff.
- h. Faktor kredibilitas / reputasi.
- i. Faktor keamanan finansial.
- j. Faktor perhatian pribadi / khusus.

Karena terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 11 faktor kualitas pelayanan jasa, maka pada segmen usia responden terdapat segmen usia responden yang memiliki persepsi paling rendah (ekspektasi paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa). Segmen usia responden yang memiliki ekspektasi paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa, dapat dilihat pada tabel 5.3.

5. Segmen Lama Mengikuti Bimbingan Belajar.

Pada segmen lama mengikuti bimbingan belajar (< 1 tahun, 1-2 tahun dan > 2 tahun), terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 13 faktor kualitas pelayanan jasa. Karena terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 13 faktor kualitas pelayanan jasa, maka pada segmen lama mengikuti bimbingan belajar terdapat segmen responden yang memiliki persepsi paling rendah (ekspektasi paling tinggi terhadap peningkatan suatu faktor kualitas pelayanan jasa). Dari hasil Uji *Post Hoc Test* ANOVA, responden dengan lama mengikuti bimbingan belajar < 1 tahun memiliki ekspektasi paling tinggi terhadap peningkatan 13 faktor kualitas pelayanan jasa.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada penelitian ini ditemukan sebanyak 70 atribut kualitas pelayanan jasa yang menyusun 13 faktor kualitas pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1. Faktor kualitas pelayanan jasa tersebut adalah
 - a. Faktor fasilitas fisik.
 - b. Faktor media komunikasi dengan pelanggan
 - c. Faktor penampilan karyawan.
 - d. Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan.
 - e. Faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*.
 - f. Faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*) dan cepat.
 - g. Faktor kemauan staff membantu pelanggan.
 - h. Faktor keramahan dan kesopanan karyawan.
 - i. Faktor kompetensi staff.
 - j. Faktor kredibilitas / reputasi.
 - k. Faktor keamanan finansial.
 - l. Faktor perhatian pribadi / khusus.
 - m. Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.
2. Segmen yang terbentuk sebanyak 3 segmen konsumen (responden penelitian), yang memiliki persepsi yang sama terhadap faktor – faktor kualitas pelayanan jasa.
 - a. Segmen 1 adalah segmen yang memilih untuk mengikuti Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta karena faktor fasilitas fisik, faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor penampilan karyawan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, faktor pelayanan jasa yang tanggap / *responsif* dan cepat, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, faktor keamanan finansial, dan faktor perhatian pribadi / khusus.
 - b. Segmen 2 adalah segmen yang memilih untuk mengikuti Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta karena faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor kredibilitas / reputasi, dan faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.
 - c. Segmen 3 adalah segmen yang memilih untuk mengikuti Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta karena faktor kompetensi staff.
3. Berdasarkan hasil persepsi dari siswa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 yang pernah mengikuti les di Lembaga

Bimbingan Belajar lainnya, Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 mempunyai kelebihan dalam hal faktor :

- a. Faktor media komunikasi dengan pelanggan.
- b. Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan.
- c. Faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*).
- d. Faktor kredibilitas / reputasi.
- e. Faktor keamanan finansial.

Sedangkan, kelemahan dari Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 terdapat pada faktor :

- a. Faktor kemauan staff membantu pelanggan.
 - b. Faktor keramahan dan kesopanan karyawan
 - c. Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.
 - d. Faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*.
 - e. Faktor kompetensi staff.
 - f. Faktor perhatian pribadi / khusus.
 - g. Faktor fasilitas fisik.
 - h. Faktor penampilan karyawan.
4. Hasil dari pembuatan HOQ (*House of Quality*), adalah urutan prioritas tindakan dari *voice of engineering* (pihak Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta) / respon teknis untuk merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan (*voice of costumer*). Nilai prosentase karakteristik teknik yang tinggi, menjadi urutan prioritas pertama tindakan yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan / siswa. Nilai bobot karakteristik teknis tertinggi sebesar 194.94 atau 3.00 %, terdapat pada atribut pelayanan jasa sosialisasi pelayanan konsultasi akademik secara pribadi dengan tutor kepada siswa mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami dan atribut pelayanan jasa pengkondisian kelas agar tetap tenang dan terkendali saat tutor terlambat, dengan cara kelas diisi sementara oleh kepala kantor cabang dan staff bagian pendidikan”. Sedangkan, nilai bobot karakteristik terendah sebesar 4.72 atau 0.07 %, terdapat pada atribut pelayanan jasa ” pengecekan dan penggantian lampu yang mati secara rutin”.

5. Faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk membedakan kelompok pelanggan / siswa yang puas dan tidak puas terhadap kinerja pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, adalah
 - a. Faktor fasilitas fisik
 - b. Faktor media komunikasi dengan pelanggan.
 - c. Faktor pelayanan jasa yang dijanjikan.
 - d. Faktor kredibilitas / reputasi.
 - e. Faktor perhatian pribadi / khusus.
 - f. Faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

6. Berdasarkan Hasil Uji ANOVA, yang digunakan untuk menguji perbedaan penilaian persepsi terhadap tiap faktor kualitas pelayanan jasa berdasarkan profil responden didapatkan hasil sebagai berikut :
 - a. Segmen Kelas

Pada Segmen Kelas (3 SMP, 1 SMA, 2 SMA IPA, 2 SMA IPS, 3 SMA IPA dan 3 SMA IPS), tidak ada perbedaan penilaian persepsi terhadap 9 faktor kualitas pelayanan jasa (penilaian persepsi terhadap 9 faktor kualitas pelayanan jasa sama) yaitu terdapat pada faktor fasilitas fisik, faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor pelayanan jasa yang akurat / *error free*, faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*) dan cepat, faktor keramahan dan kesopanan karyawan, faktor kompetensi staff, faktor keamanan finansial, faktor perhatian pribadi / khusus, dan faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.
 - b. Segmen Asal Sekolah

Pada Segmen Asal Sekolah (Sekolah Favorit Ranking 1, Sekolah Favorit Ranking 2 dan Sekolah Non Favorit), terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 13 faktor kualitas pelayanan jasa. Sehingga, pada segmen asal sekolah memiliki perbedaan penilaian persepsi (penilaian persepsi tidak sama) terhadap 13 faktor kualitas pelayanan jasa.
 - c. Segmen Jenis Kelamin

Pada Segmen Jenis Kelamin (Pria dan Wanita) tidak ada perbedaan penilaian persepsi terhadap 11 faktor kualitas pelayanan jasa (penilaian persepsi terhadap 11 faktor kualitas pelayanan jasa sama) yaitu terdapat pada faktor fasilitas fisik, faktor media komunikasi dengan pelanggan, faktor penampilan karyawan, faktor pelayanan jasa yang dijanjikan, faktor pelayanan jasa yang tanggap (*responsif*) dan cepat, faktor kemauan staff membantu pelanggan, faktor kompetensi staff, faktor

kredibilitas / reputasi, faktor keamanan finansial, faktor perhatian pribadi / khusus, dan faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

d. Segmen Usia

Pada Segmen Usia (< 16 tahun, 16 – 17 tahun dan > 17 tahun) tidak ada perbedaan penilaian persepsi terhadap 3 faktor kualitas pelayanan jasa (penilaian persepsi terhadap 3 faktor kualitas pelayanan jasa sama) yaitu faktor penampilan karyawan, faktor kemauan staff membantu pelanggan dan faktor pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.

e. Segmen Lama Mengikuti Bimbingan Belajar.

Pada Segmen Lama Mengikuti Bimbingan Belajar (< 1 tahun, 1-2 tahun dan > 2 tahun), terdapat perbedaan penilaian persepsi terhadap 13 faktor kualitas pelayanan jasa. Sehingga, pada segmen lama mengikuti bimbingan belajar memiliki perbedaan penilaian persepsi (penilaian persepsi tidak sama) terhadap 13 faktor kualitas pelayanan jasa

6.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta yaitu :

1. Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, sebaiknya meningkatkan konsistensi kinerja pelayanan jasanya untuk meningkatkan performansi kinerjanya, agar dapat bersaing dengan Lembaga Bimbingan Belajar lainnya.
2. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya penelitian diperluas dengan menggunakan variabel-variabel bauran pemasaran. Sehingga, dapat diketahui strategi pemasaran dan posisi daya saing Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1 dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan variabel – variabel bauran pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S., Prof. Dr. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, Jakarta : Rineka Cipta, 1998.

Cohen, Lou., *Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You*, Massachuset : Addison-Wesley Publishing Company, 1995.

Cross, Nigel., *Engineering Design Methods, Strategies for Product Design*, New York : John Wiley & Sons, Inc, 1994.

Ghozali, Imam. Dr., M.com., Akt., *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi 1, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001.

Rambat, Lupiyoadi., *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktek. Jakarta : Salemba Empat, 2001.

Santoso, Singgih. *Buku Latihan SPSS Multivariat*, Jakarta Elek Media Komputindo, 2002.

Sekaran, Umar. *Research Methods for Business*, New York : Third Edition, John Wiley & Sons, 2000.

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan, *Metode Penelitian Survai*, Jakarta : Edisi Revisi, Pustaka LP3S, 1995.

Sugiyono, Dr. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta. 2001.

Suletra, I Wayan, ST, MT. *Handout Pedoman Perkuliahan Analisis Multivariat*, Surakarta, 1998.

Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Edisi Baru*, Jakarta : Rineka Cipta, 2001.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*, Yogyakarta : Andi, 2002.

Hair, Anderson, Tatham & Black. *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc, 1998.

Handi Irawan D., MBA. Mcom. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003.