



**PERSEPSI ORANG TUA MURID TERHADAP KUALITAS JASA
PENDIDIKAN DI SEKOLAH DASAR CITA BUANA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi *Advertising & Marketing Communication*

Disusun oleh:

Yunita Widiananda

44306110017

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Signifikansi Penelitian.....	7
1.4.1. Signifikansi Akademis.....	7
1.4.2. Signifikansi Praktis.....	7
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi Sebagai Salah Satu Kegiatan Pemasaran	8
2.1.1. Efek Komunikasi.....	11
2.2. Komunikasi Pemasaran dalam Pemasaran Jasa.....	16
2.3. Service Quality	21
2.4. Pemasaran Jasa Pendidikan.....	24
2.4.1. Karakteristik Jasa Pendidikan.....	27
2.5. Persepsi.....	29
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Sifat Penelitian.....	35
3.2. Metode Penelitian.....	35
3.3. Populasi.....	36
3.4. Definisi Konsep Dan Operasionalisasi Konsep.....	37
3.4.1. Defenisi Konsep.....	37
3.4.1. Operasionalisasi Konsep.....	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	42.
3.5.1. Data Primer.....	42
3.5.2. Data Skunder.....	44
3.6. Teknik Analisa Data.....	43
BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Sejarah Dan Perkembangan Sekolah Cita Buana.....	47
4.1.1. Filosofi Pendidikan.....	48
4.1.2. Motto	48
4.1.3. Visi Dan Misi.....	49
4.2. Hasil Penelitian.....	49
4.2.1. Identitas Responden.....	50
4.2.1.1. Jenis Kelamin.....	50
4.2.1.2. Usia.....	50
4.2.1.3. Pekerjaan.....	51

4.2.1.4. Jumlah Anak Responden.....	52
4.2.2. Atensi Orangtua Murid Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan Di SD Cita Buana.....	53
4.2.2.1. Tangibles (Nyata atau Berwujud)...	53
4.2.2.2. Reliability (Dapat Dipercaya)...	56
4.2.2.3. Responsiveness.....	60
4.2.2.4. Assurance (Kepastian).....	63
4.2.2.5. Empathy.....	65
4.2.3. Interpretasi Orangtua Murid Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan SD Cita Buana....	67
4.2.3.1. Tangibles (Nyata atau Berwujud)...	68
4.2.3.2. Reliability (Dapat Dipercaya)....	74
4.2.3.3. Responsiveness.....	76
4.2.3.4. Assurance (Kepastian).....	78
4.2.3.5. Empathy.....	82
4.2.4. Akumulasi Atensi Orangtua Murid Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan Di SD Cita Buana.....	84
4.2.5. Akumulasi Interpretasi Orangtua Murid Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan Di SD Cita Buana.....	85
4.2.6. Akumulasi Persepsi Orangtua Murid Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan Di SD Cita Buana.....	86
4.3. Pembahasan.....	86
4.3.1. Persepsi Konsumen Terhadap Tangibles.....	90
4.3.2. Persepsi Konsumen Terhadap Reliability....	91
4.3.3. Persepsi Konsumen Terhadap Responsiveness.....	94
4.3.4. Persepsi Konsumen Terhadap Assurance (Kepastian).....	95
4.3.5. Persepsi Konsumen Terhadap Empathy.....	98

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	101
5.2. Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Operasionalisasi konsep.....	40
Tabel Akumulasi Skala Likert Atensi.....	45
Tabel Akumulasi Skala Likert Interpretasi.....	46
Tabel Akumulasi Skala Likert Persepsi.....	46
Tabel Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel Identitas Responden Berdasarkan Banyak anak responden yang bersekolah di Sekolah Cita Buana.....	52
Tabel perhatian terhadap fasilitas gedung sekolah (toilet, ruang kelas, pintu darurat, ruang klinik, perpustakaan, dan kantin).....	54
Tabel perhatian terhadap memperhatikan penampilan guru.....	55
Tabel perhatian terhadap media informasi yang ada.....	56
Tabel perhatian terhadap kesesuaian antara biaya dengan program sekolah.....	57
Tabel perhatian terhadap kesesuaian antara program dan kurikulum dengan kebutuhan anak.....	58
Tabel perhatian terhadap kesesuaian antara biaya dengan fasilitas sekolah.....	59
Tabel perhatian terhadap kemampuan guru mengajar dan menangani permasalahan anak.....	60
Tabel perhatian terhadap kejelasan dan kejujuran informasi	61
Tabel perhatian terhadap kecepatan tanggapan, pelayanan dan informasi.....	62
Tabel perhatian terhadap guru dan staf mudah ditemui untuk membicarakan masalah anak.....	63
Tabel perhatian terhadap kredibilitas nama baik Sekolah Cita Buana.....	64
Tabel perhatian terhadap keamanan di lingkungan Sekolah Cita Buana.....	65
Tabel perhatian terhadap pengetahuan dan kemampuan guru dan staff sekolah....	66
Tabel perhatian terhadap ara guru dan staff berkomunikasi.....	67
Tabel perhatian terhadap pengetahuan dan kemampuan guru dan staff sekolah....	68

Tabel penilaian terhadap lingkungan gedung Sekolah Cita Buana bersih, nyaman dan teratur.....	70
Tabel penilaian terhadap fasilitas gedung sekolah (toilet, ruang kelas, pintu darurat, ruang klinik, perpustakaan) lengkap dan memadai.....	71
Tabel penilaian terhadap penampilan guru profesional.....	72
Tabel penilaian terhadap isi media informasi yang ada (papan pengumuman, brosur, surat, website) lengkap dan terkini.....	73
Tabel penilaian terhadap ada kesesuaian antara biaya dengan program dan kurikulum sekolah.....	74
Tabel penilaian terhadap kesesuaian antara biaya dengan fasilitas sekolah.....	75
Tabel penilaian terhadap kesesuaian antara program dan kurikulum dengan perkembangan anak.....	76
Tabel penilaian terhadap guru mengajar dan menangani permasalahan anak dengan baik.....	77
Tabel penilaian terhadap guru/staff memberikan informasi mengenai kemajuan anak dan kegiatan sekolah dengan jelas dan jujur.....	79
Tabel penilaian terhadap guru/karyawan cepat dalam memberikan informasi.....	80
Tabel penilaian terhadap guru/staff bersedia dan selalu mudah ditemui untuk membantu mengatasi masalah anak.....	80
Tabel penilaian terhadap sekolah mampu memberikan rasa aman selama anak bersekolah di Sekolah Cita Buana.....	82
Tabel penilaian terhadap sekolah memiliki sistem manajemen yang baik untuk mengelola sekolah.....	83
Tabel penilaian terhadap guru dan staff memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.....	84
Tabel penilaian terhadap nama Sekolah Cita Buana memiliki citra yang baik.....	85
Tabel penilaian terhadap guru mengenal anak dan memahami kebutuhannya.....	86
Tabel penilaian terhadap cara guru/karyawan berkomunikasi jelas dan sopan.....	86
Tabel Akumulasi Atensi/Perhatian Orang Tua Murid terhadap Kualitas Jasa Pendidikan di Sekolah Cita Buana.....	87

Tabel. Akumulasi Interpretasi/ Penilaian Orang Tua Siswa terhadap Jasa Pendidikan yang Diberikan oleh Sekolah Cita Buana.....	88
Tabel Akumulasi Persepsi Orang Tua Siswa terhadap Kualitas Pendidikan Sekolah Cita Buan.....	89

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pemurah karena atas kemurahanYA penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S-1) Program Studi *Marketing Communication* Fakultas Ilmu Komunikasi Iniversita Mercu Buana.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan masih terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki dan tanpa bantuan dari berbagai pihak, sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu, memberikan dorongan moril maupun materil hingga terselesaikannya proses penyusunan skripsi ini:

1. Ibu Dra. Tri Diah M.Si. Selaku Pembimbing yang dengan sabar dan penuh tanggung jawab membimbing dan mendorong penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan juga selaku Ketua Bidang Studi Periklanan Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana.
2. IBu Diah Wardhani M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kounikasi Mercu Buana.
3. Ibu SM. Niken Restaty S.Sos. M.Si. dan Ibu Feni Fasta, M.Si
4. Para Dosen dan Kru Tata Usaha (TU) dan semuanya.
5. Kedua Orang tua dan keluargaku terimakasih atas doa dan semua yang telah diberikan kepada penulis.
6. Suamiku Wibo de Graaff, terima kasih atas bantuan, dukungan, kesabaran yang besar kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Ibu Arini selaku Manager Financel Sekolah Cita Buana, terima kasih atas waktu, bantuan dan dukungan selama penulisan skripsi ini.
8. Kepada Ibu Diah S Rajasa Selaku Kepala Sekolah Cita Buana, terima kasih atas bantuan dan kepercayaannya dalam menyelesaikan dan memperoleh data kuesioner.

9. Teman-teman yang telah mendukung, menyemangati dan membantu selama bertahun-tahun Lina Upin, Iko Kevin, Anita Purba, Tasya, Dini, Ira, Pia, Clara, Alex, Ika Faiz, Tuan Boy, Yudi. Mohon maaf saya tidak bisa menyebutkan nama satu persatu.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, sekaligus masukan dalam proses pengembangan wawasan bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi serta siapa saja yang membaca skripsi ini.

Jakarta, February 2010

Yunita Widiananda