



MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN DI LBPP-LIA DEPOK**

**KARYA AKHIR**

Yayasan Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Periode 2009	
Sumber :	Sumber
Tanggal :	15 April 2010
No. Reg. :	1. T09100324 2. TM 10 121

**OLEH  
JAILANI  
5510511-0174**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2009**

Buku ini milik  
**PERPUSTAKAAN IAIN**  
Harapan



**MERCU BUANA**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN DI LBPP-LIA DEPOK**

**KARYA AKHIR  
DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK  
MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**OLEH  
JAILANI  
5510511-0174**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2009**

## **ABSTRACT**

*Customer's satisfaction has become the main focus of a company in expanding its business. The Orientation is related to the service quality given to the customers who always hope for the best treatment. Therefore, as an institution in the field of education, LBPP-LIA Depok, is really concerned to its customer's satisfaction. That is why in order to realize it, many things have been done by LBPP-LIA Depok such as increasing the quality of human resources through trainings, improving the quality of educating, enhancing facilities and others.*

*Based on those reasons, the writer did the research in LBPP-LIA Depok, as an institution in the field of informal education which is an affiliate of LIA Foundation. It is located on jl. Margonda Raya No. 200 Depok. Moreover, the research was done in April 2009.*

*The writer used descriptive research method by describing and explaining the events based on theories and numbers. For the data, the writer combined both of qualitative and quantitative data.*

*The primary data was taken from the respondents through questionnaires, and the secondary data was got from internal data of LBPP-LIA Depok and LBPP-LIA Pusat.*

*Base on the data given, the writer processed it by using the calculation method of descriptive statistic to be subsequently analyzed to described.*

*This study is expected to give illustration and in put to LBPP-LIA Depok management. So that, it can improve factors deemed unsatisfactory by the customers such as speed service, immediate action, facilities & hospitality. Moreover, matters such as fairness in service provision, accuracy, safety in interaction and communicative skills need to be observed.*

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan menjadi suatu fokus utama sebuah perusahaan jasa dalam pengembangan bisnisnya. Orientasi ini berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, yang selalu mengharapkan pelayanan yang optimal dari jasa yang mereka peroleh. LBPP-LIA Depok, sebuah lembaga yang berorientasi pada bidang jasa khususnya pendidikan, sangat memperhatikan kepuasan para pelanggannya. Tidaklah heran jika banyak hal telah dilakukan dalam rangka mewujudkan hal tersebut, seperti; peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan, peningkatan mutu pendidikan, peningkatan sarana dan prasarana, dan lain-lain.

Berdasarkan hal tersebut diatas, penulis mengambil objek riset pada penelitian ini adalah LBPP-LIA Depok, yaitu sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pendidikan luar sekolah yang merupakan cabang kerjasama dari Yayasan LIA. LBPP-LIA Depok beralamat di jalan Margonda Raya No. 200 Depok. Adapun waktu penelitian adalah pada periode Januari - Maret 2009.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa dan kejadian yang ada sekarang berdasarkan teori dan angka-angka. Menurut jenis data, digunakan data gabungan antara data kualitatif dan data kuantitatif.

Data yang digunakan adalah berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan data sekunder yang diperoleh dari data internal LBPP-LIA Depok ataupun LBPP-LIA Pusat.

Berdasarkan data tersebut maka dilakukan pengolahan data antara lain dengan menggunakan metode perhitungan statistik deskriptif dan statistik analitik atau statistik diferensial dan selanjutnya dari hasil pengolahan data tersebut dilakukan analisis untuk menjelaskan hasil-hasil pengolahan data tersebut.

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta masukan kepada pihak manajemen LBPP-LIA Depok untuk segera melakukan perbaikan pada faktor-faktor yang dianggap kurang memuaskan konsumen, seperti Kecepatan proses Pelayanan, Kesigapan dalam melakukan Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Keramahan dan Kesopanan dalam melayani Konsumen. Serta, hal lainnya yang perlu mendapatkan perhatian, seperti; keadilan dalam pelayanan, ketelitian dalam pelayanan, rasa aman dalam berinteraksi atau melakukan kegiatan, serta kemampuan berkomunikasi dan memberikan penjelasan.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di LBPP-LIA Depok.**

Bentuk Karya Akhir : **Penyelesaian Masalah dan Pengambilan Keputusan.**

Nama : **Jailani**

N.I.M. : **551-0511-0174**

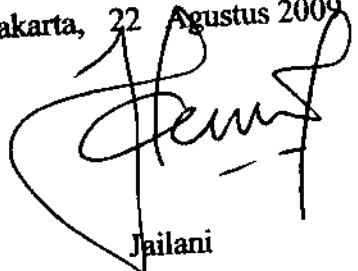
Program : **Pasca Sarjana Program Magister Manajemen**

Tanggal : **22 Agustus 2009**

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 22 Agustus 2009



Jailani

## PENGESAHAN

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di LBPP-LIA Depok.**

Bentuk Karya Akhir : **Penyelesaian Masalah dan Pengambilan Keputusan.**

Nama : **JAILANI**

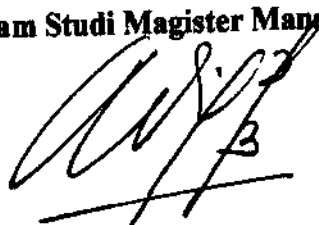
NIM : **551-0511-0174.**

Program : **Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Tanggal : **22 Agustus 2009**

### Mengesahkan

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**



**Dr. Ir. Har Adi Basri. M.Ec.**

**Pembimbing Utama**



**Prof. Dr. H.M. Noor Fuad, M.S.c**

**Pembimbing II**



**Endi Rekarti, SE., ME**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir dengan judul *"Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di LBPP-LIA Depok"*.

Dalam penyusunan karya akhir ini penulis mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari pihak-pihak tersebut penyusunan karya akhir ini tidak akan dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Suharyadi M.Si, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, sekaligus salah satu Pimpinan PT. Bhakti Setia.
2. Bapak Ir. H. Yenon Orsa, MT, selaku Direktur PKSM Universitas Mercu Buana.
3. Bapak, Ir. Dana Santoso. M.Eng.S.c.,P.hd selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Bapak, Dr. Ir. Har Adi Basri. M.Ec selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Prof. Dr. H.M. Noor Fuad, M.S.c dan Bapak Endi Rekarti, SE,ME, sebagai dosen pembimbing, terima kasih atas segala bimbingan dan petunjuk dan arahnya.
6. Seluruh Dosen dan Staff PKSM-MM Universitas Mercu Buana yang telah membekali berbagai pengetahuan dan bantuan kepada penulis.
7. Ibu Dra. Erna Sirait, dan seluruh pimpinan beserta staff & karyawan LBPP-LIA Depok.
8. Bapak dan Umi atas seluruh doa dan pengorbanannya selama ini.
9. Anakku tercinta, Faiza Febriani, atas semua doa dan dukungannya selama ini.
10. Kakak, adik dan seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dorongan dan dukungan.
11. Almarhum Abah Memed dan Ema Diah, atas didikannya dan nasehatnya.

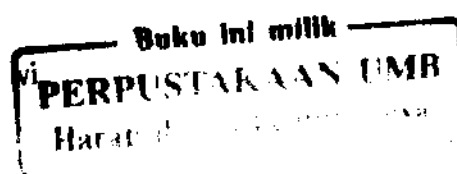
12. Bapak Yudi dan Anthony, yang telah banyak membantu dalam pengerjaan karya akhir ini dari awal sampai akhir.
13. Teman-teman PKSM – Magister Manajemen Universitas Mercu Buana kampus Depok.
14. Teman-teman Revell Global dan para Upline jaringan KMY.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya karya akhir ini.

Penyusun menyadari bahwa penulisan karya akhir ini masih jauh dari sempurna. Dengan segala kerendahan hati diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna lebih sempurnanya karya ini. Sebagai akhir kata semoga karya akhir ini dapat berguna seperti yang diharapkan.

Depok, 22 Agustus 2009

Penulis

Jailani





## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah / Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah dan Paradigma Penelitian .....	4
1.3.1. Batasan Masalah .....	4
1.4. Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir .....	4
1.5. Kegunaan Hasil Penelitian .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II     GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>7</b>
2.1. Sejarah Perusahaan .....	7
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	8
2.3. Sumber Daya Manusia .....	11
2.4. Tantangan Bisnis .....	13
2.5. Visi dan Misi Perusahaan .....	13

<b>BAB III</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
	3.1. Kajian Pustaka pada Riset dan Pengkajian Teoritis	
	Sebelumnya .....	15
	3.1.1. Jasa .....	15
	3.1.2. Kualitas .....	16
	3.1.3. Service Quality .....	18
	3.1.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	26
	3.2. Kerangka Pemikiran .....	27
	3.3. Hipotesis .....	28
<b>BAB IV.</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
	4.1. Objek Penelitian .....	29
	4.2. Populasi dan Sample .....	29
	4.3. Variable Penelitian .....	30
	4.4. Metode Penelitian.....	31
	4.5. Pembatasan Penelitian .....	31
	4.6. Teknik Pengumpulan Data .....	31
	4.6.1. Data Primer.....	32
	4.6.2. Data Sekunder .....	32
	4.7. Teknik Analisa Data.....	33
<b>BAB V.</b>	<b>HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>34</b>
	5.1. Hasil dan Penelitian .....	34
	5.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian ..	34
	5.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian tentang Pengukuran Harapan konsumen terhadap Kualitas Pelayanan .....	35
	5.1.3. Uji Validitas dan reliabilitas tentang Instrumen Penelitian tentang Pengukuran Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan yang Dirasakan.....	37
	5.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	38
	5.3. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39

5.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
5.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	40
5.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	41
5.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	42
5.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
5.4. Analisis Data .....	44
5.4.1. Analisa Kualitas Pelayanan .....	44
5.4.2. Kualitas Pelayanan Yang diharapkan Konsumen .....	56
5.4.3. Kualitas Pelayanan Yang dirasakan Konsumen .....	57
5.4.4. Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di LBPP-LIA Depok .....	58
5.4.5. Analisa Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	63
5.4.6. Analisa Regresi antar Dimensi dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	65
5.4.7. Uji Pengaruh secara Serempak .....	71
5.4.8. Uji Pengaruh secara Parsial .....	72
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	
6.1. Kesimpulan .....	75
6.2. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Grafik 5.2.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur .....	41
Grafik 5.3.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tempat Tinggal .....	42
Grafik 5.4.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
Grafik 5.5.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Grafik 5.6.	Distribusi Frekuensi Skor Dimensi Reliability yang diharapkan dan dirasakan Konsumen .....	45
Grafik 5.7.	Distribusi Frekuensi Skor Dimensi Tangible yang diharapkan dan dirasakan Konsumen .....	48
Grafik 5.8.	Distribusi Frekuensi Skor Dimensi Responsiveness yang diharapkan dan dirasakan Konsumen .....	50
Grafik 5.9.	Distribusi Frekuensi Skor Dimensi Assurance yang diharapkan dan dirasakan Konsumen .....	52
Grafik 5.10.	Distribusi Dimensi Empathy yang diharapkan dan dirasakan Konsumen .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Pertanyaan Kuesioner .....	82
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Harapan Konsumen .....	84
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kinerja / Kenyataan .....	90
Lampiran 3	Hasil Rata-rata Harapan dan Kenyataan .....	95
Lampiran 4	Uji Validitas Reliabilitas Instrumen Penelitian tentang Pengukuran Harapan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan	96
Lampiran 4	Uji Validitas Reliabilitas Instrumen Penelitian tentang Pengukuran Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan yang dirasakan .....	97
Lampiran 4	Analisa Korelasi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	98
Lampiran 5	Dimensi Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy yang diharapkan dan dirasakan Konsumen.....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Gedung LIA , jl. Teuku Umar, Jakarta, 1959 .....	7
Gambar 2.2. Gedung LIA , jl. Pengadegan, Jakarta, 1995 .....	8
Gambar 3.1. Service Quality Gap Model .....	20
Gambar 5.1. Pelayanan Administrasi Pendidikan .....	47
Gambar 5.2. Sarana & Prasarana .....	49
Gambar 5.3. Pelayanan Administrasi Keuangan .....	51
Gambar 5.4. Tampilan Gedung & Parkir yang Luas .....	53
Gambar 5.5. Pelayanan Siswa di Front Office .....	55
Gambar 5.6. Matriks Harapan dan Kinerja .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Jumlah siswa LBPP-LIA Depok .....	10
Tabel 4.1.	Jumlah Populasi dan Sample.....	29
Tabel 4.2.	Variabel Operasi .....	30
Tabel 4.3.	Harapan, Kenyataan dan Skor .....	32
Tabel 5.1.	Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 5.2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 5.3.	Kualitas Pelayanan yang Diharapkan Konsumen .....	56
Tabel 5.4.	Kualitas Pelayanan yang Dirasakan Konsumen .....	57
Tabel 5.5.	Harapan dan Kinerja .....	59
Tabel 5.6.	Pengelompokan Atribut Kualitas Pelayanan dalam Matriks Harapan dan Kinerja .....	61
Tabel 5.7.	Analisa Korelasi (hubungan) antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	64
Tabel 5.8.	Analisa Regresi Koefisien Determinasi .....	66
Tabel 5.9.	Analisa Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	67
Tabel 5.10.	Hasil Uji Statistik Pengaruh Reliability, Tagible, Responsivness, Assurance, dan Empathy terhadap Kepuasan Konsumen .....	71