

Yayasan Menara Bhakti  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
Perpustakaan Merfeng

Sumber  
Tanggal T/239/2006  
No. Reg. 1  
2. MPS.2006.065



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
DI PUSAT TERAPI ANAK KITA**

Oleh

**ZAHRA**

1310311-054

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**2006**



**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI PUSAT TERAPI  
ANAK KITA**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Magister Manajemen**

**Oleh**

**ZAHRA**

**1310311-054**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2006**

## PENGESAHAN TESIS

**Judul** : **PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI PUSAT TERAPI ANAK KITA.**

**Nama** : **Z A H R A**

**NIM** : **1310311-054**

**Program** : **Program Pascasarjana Magister Manajemen**

**Tanggal** : **November 2006**

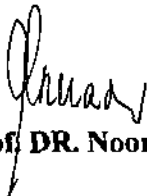
**Mengesahkan**

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**



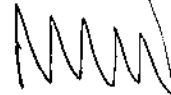
**Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, M.Sc.**

**Pembimbing Utama,**



**Prof. DR. Noor Fuad, M.Sc.**

**Pembimbing II,**



**Ir. Salim Al-Bakry, MBA**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PUSAT TERAPI ANAK KITA.**  
Nama : Zahra  
NIM : 01310311-054  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program 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, Nopember 2006



**Zahra**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 2 ( S2 ) pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam tesis ini penulis mencoba meneliti pengaruh dari kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan di pusat terapi Anak Kita Cikarang.

Dengan terselesaikannya penulisan tesis ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Suamiku dan Anak-anakku tercinta atas segala dorongan semangat dan kesabarannya.
2. Ayah (alm) Zakaria dan Ibunda (alm) Yumenah, bapak mertua Raswad dan Ibu mertua Kusmiati
3. Ir. Dana Santoso, M.Eng., Ph.D. selaku direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen.
4. Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen. Bapak dan ibu dosen, serta semua staf karyawan PKSM UMB kelas Menteng.
5. Pembimbing Utama Prof. Dr. Noor Fuad, M.Sc.
6. Pembimbing II Ir. Salim Al-Bakry, MBA
7. Teman-teman angkatan 3 Program Magister Manajemen UMB kelas Menteng atas segala bantuan dan keakrabannya.

8. Ir. Boma Geni, MBA selaku Penasehat dan FR. Essen Setia T. selaku ketua yayasan, serta karyawan Pusat Terapi Anak Kita Cikarang atas perkenan dan kerjasamanya sebagai tempat penelitian.
9. Atas bantuannya baik moril dan material Sahabatku Ir. Nurhasanah & Winaryono.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan tesis ini.

Penulis sangat berterima kasih, pembaca berkenan memberikan masukan dan kritik demi perbaikan penulisan tesis ini. Penulis menyadari bahwa apa yang disampaikan dalam makalah ini masih banyak yang perlu disempurnakan.

Akhir kata penulis berharap semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Jakarta, Oktober 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	2
1.3. Pembatasan Masalah .....	4
1.4. Maksud dan tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	6
2.1. Autisme .....	6
2.1.1. Tinjauan Umum Tentang Autisme .....	6
2.1.2. Permasalahan perkembangan pada anak Autisme .....	8
2.1.3. Reaksi Orang Tua .....	11
2.2. Jasa .....	12
2.2.1. Definisi Jasa .....	12
2.2.2. Karakteristik Jasa .....	13
2.2.3. Mengolah Kualitas Jasa .....	14
2.2.4. Mengukur Kualitas Jasa .....	17
2.2.5. Aspek Sukses Industri Jasa .....	19
2.3. Kepuasan pelanggan .....	21
2.3.1. Metode Pengukuran Kualitas Pelanggan .....	22
2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4. Nilai .....	23

2.4.1. Daya Saing .....	24
2.4.2. Persepsi Pelanggan .....	25
2.4.3. Momen Pelayanan (Situasi Pelayanan) .....	26
2.5. Kunci Sukses Pelayanan Pelanggan .....	26
2.6. Kerangka Pemikiran .....	28
2.7. Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Objek Penelitian .....	29
3.2. Metode Penelitian .....	29
3.2.1. Variabel dan Pengukuran .....	30
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.2.3 Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	31
3.2.3.1 <i>Traditional Approach</i> .....	31
3.2.3.2 Analisis secara Deskriptif .....	33
3.3. Analisis Data Penelitian .....	34
3.3.1. Analisis Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	34
3.3.2. Analisis Korelasi dan Regresi .....	36
3.3.3. Analisis Deskriptif Terhadap Jawaban Responden .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	39
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	39
4.1.2. Organisasi Perusahaan .....	39
4.1.3. Proses Penerimaan pelayanan/murid .....	42
4.1.4. Daerah Pemasaran .....	44
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	44
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	44
4.2.2. Uji Hipotesis .....	47
4.2.3. Distribusi jawaban responden .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
5.1. Kesimpulan .....	70
5.2. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kemudahan pelanggan mendapatkan informasi .....	50
Tabel 2.	Kemudahan Proses pendaftaran .....	51
Tabel 3.	Pencatatan informasi dari pelanggan .....	52
Tabel 4.	Ketanggapan dalam melayani administrasi .....	52
Tabel 5.	Kecepatan dalam memberi solusi .....	53
Tabel 6.	Kecapatan dalam menangani keluhan .....	54
Tabel 7.	Kemampuan menangani kebutuhan .....	54
Tabel 8.	Keramahan dan Kesopanan dalam memberi informasi .....	55
Tabel 9.	Kejujuran karyawan dalam menerangkan masalah .....	56
Tabel 10.	Keterampilan menangani proses belajar .....	56
Tabel 11.	kepandaian menangani proses belajar .....	57
Tabel 12.	Keramahan dan kepedulian memberi layanan .....	58
Tabel 13.	Kepekaan terhadap anak atau pelanggan .....	58
Tabel 14.	Keluwesannya dalam bekerja .....	59
Tabel 15.	kebersihan dan kerapian pakaian karyawan .....	60
Tabel 16.	Kebersihan tempat belajar .....	60
Tabel 17.	Kenyamanan ruang belajar dan ruang tunggu .....	61
Tabel 18.	Fasilitas Belajar .....	61
Tabel 19.	Kemudahan memperoleh buku petunjuk atau informasi anak ..	62
Tabel 20.	Keluasan tempat bermain .....	63
Tabel 21.	Kepuasan pelanggan akan pelayanan informasi dan terapi.....	63
Tabel 22.	Rekapitulasi jawaban responden .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram segitiga pemasaran jasa. ....	20
Gambar 2. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan .....	21
Gambar 3. Hubungan antara Variabel bebas dan variable terikat. ....	28
Gambar 4. Struktur organisasi pusat terapi Anak Kita .....	40
Gambar 5. Diagram Proses pelayanan orang tua atau pelanggan di pusat terapi Anak Kita .....	43
Gambar 6. Diagram Persentase skor variable .....	66