PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PUSAT TERAPI ANAK KITA

T E S I S

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Magister Manajemen

Oleh

ZAHRA

1310311-054

UNIVERSITAS MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

2006

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

PENGESAHAN TESIS

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

Nama : Zahra
NIM : 1310311-054
Program: Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : Oktober 2006

Mengesahkan
Direktur Program Magister Manajemen

Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D.

Pembimbing Utama	**Pembimbing II**
Prof. Dr. Noor Fuad, M.BA.	**Salim Al-Bakrie, M. BA**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

ABSTRAK

Zahra. NIM.1310311-054. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pusat Terapi Anak Kita.

Pada umumnya di Indonesia penyakit autisme belum banyak diketahui secara jelas oleh setiap orang karena tidak semua orang memiliki kemampuan untuk mendeteksi gejala-gejala kelainan ini. Dimana persaingan antar pusat terapi dalam memberikan jasa pelayanan pendidikan kepada pelanggannya dalam proses menghasilkan kualitas program yang tinggi membuat pusat terapi tersebut saling membenahi dirinya masing-masing agar dapat memberikan kualitas jasa yang memuaskan bagi para orang tua yang mempunyai anak autisme.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas jasa di pusat terapi anak kita ini dan apa yang sebenarnya diharapkan oleh pelanggan atau orang tua yang mempunyai anak autisme, dan apa yang selama ini dipersepsikan pelanggan terhadap kualitas jasa yang diterima.

Adapun jumlah sample yang terdapat pada penelitian ini adalah sebanyak 23 orang responden para pelanggan di Pusat Terapi Autis Anak Kita, dengan teknik *purposive random sampling*. Intrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner/angket yang menggunakan skala *Likert's*.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dengan dk = 1 dan taraf kesalah yang ditetapkan sebesar 5% dan dibandingkan dengan harga F table diperoleh ternyata F hitung lebih besar daripada t table (17.891 > 3.49). terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan pada Pusat Terapi Autis Anak Kita. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa mempunyai kontribusi yang cukup besar bagi adanya kepuasan pelanggan, yang kemudian menjadi salah satu factor penting dalam pemasaran perusahaan jasa.

Dengan demikian diharapkan para pengelola perusahaan jasa dapat selalu memperhatikan kualitas jasa yang diberikannya kepada pelanggan. Agar terdapat bukti kesesuaian antara harapan yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan jasa riil yang diperolehnya. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan keterampilan yang cukup bagi para penyedia jasa, sehingga perusahaan dapat memberi jaminan kualitas jasa yang baik dan professional. Di samping itu diperlukan pula interaksi yang baik dengan para pelanggan, komunikasi yang baik antara pelanggan dengan penyedia jasa akan membantu perusahaan mempertahankan pelanggan, yang akan menguntungkan dalam hal pemasaran di kemudian hari.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

KATA PENGANTAR

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

Madsud 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. Suami dan Anak kami tercinta atas segala dorongan semangat dan kesabarannya.
2. Ir. Dana Santoso, M.Eng.Ph.D selaku direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen, bapak dan ibu dosen, serta semua staf karyawan PKSM UMB kelas Menteng.
3. Pembimbing utama Prof. Dr. Noor Fuad, M.BA
4. Pembimbing II. Salim Al-Bakri, M.BA
5. Teman-teman angkatan 3 Program Magister Manajemen UMB kelas Menteng atas segala bantuan dan keakrabannya.
6. Segenap pimpinan dan karyawan Pusat Terapi Anak Kita Cikarang atas perkenan dan kerjasamannya sebagai tempat penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan tesis ini.

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

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 pembaca.

Jakarta, Oktober 2006

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
ABSTRAK iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah 2
1.3. Pembatasan Masalah 4
1.4. Madsud dan tujuan Penelitian 4
1.5. Manfaat Penelitian 4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 6
2.1. Kajian Pustaka 6
2.1.1. Autisme 6
2.2. Jasa 8
2.2.1. Definisi Jasa 8
2.2.2. Karakteristik Jasa 9
2.2.3. Mengolah Kualitas Jasa 10
2.2.4. Mengukur Kualitas Jasa 13
2.2.5. Aspek Sukses Industri Jasa 15
2.3. Kepuasan pelanggan 16
2.3.1. Metode Pengukuran Kualitas Pelanggan 17

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. 18
2.4. Nilai 18
2.4.1. Daya Saing 20
2.4.2. Persepsi Pelanggan 20
2.4.3. Momen Pelayanan (Situasi Pelayanan) 21
2.5. Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan 22
2.5.1. *Traditional Approuch* 22
2.5.2. Analisis secara Deskriptif 23
2.6. Kunci Sukses Pelayanan Pelanggan 24
2.7. Kerangka Pemikiran 25
2.8. Hipotesis 26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27
3.1. Objek Penelitian 27
3.2. Metode Penelitian 27
3.2.1. Variabel dan Pengukuran 28
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data 28
3.3. Analisis Data Penelitian 29
3.3.1. Analisis Validitas dan Reabilitas Instrumen 30
3.3.2. Analisis Korelasi dan Regresi 32
3.3.3. Analisis Deskriptif terhadap jawaban responden 33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 35
4.1. Gambaran Umum Perusahaan 35
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan 35
4.1.2. Organisasi Perusahaan 35
4.1.3. Proses Penerimaan pelayanan/murid 38
4.1.4. Daerah Pemasaran 40
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian 40
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen 40
4.2.2. Uji Hipotesis 44
4.2.3. Distribusi jawaban responden 47

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 66
5.1. Simpulan 66
5.2. Saran 66
DAFTAR PUSTAKA 68
LAMPIRAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pemudahan pelanggan mendapatkan informasi 47
Tabel 2. Kemudahan Proses pendaftaran 48
Tabel 3. Pencatatan informasi dari pelanggan 49
Tabel 4. Ketanggapan dalam melayani administrasi 49
Tabel 5. Kecepatan dalam memberi solusi 50
Tabel 6 Kecapatan dalam menangani keluhan 51
Tabel 7. Kemampuan menangani kebutuhan 51
Tabel 8. Keramahan dan Kesopanan dalam memberi informasi 52
Tabel 9. Kejujuran karyawan dalam menerangkan masalah 53
Tabel 10. Keterampilan menangani proses belajar 53
Tabel 11. kepandaian menangani proses belajar 54
Tabel 12. Keramahan dan kepedulian memberi layanan 55
Tabel 13. Kepekaan terhadap anak atau pelanggan 55
Tabel 14. Keluwesan dalam bekerja 56
Tabel 15. kebersihan dan kerapihan pakaian karyawan 57
Tabel 16. Kebersihan tempat belajar 57
Tabel 17. Kenyamanan ruang belajar dan ruang tunggu 58
Tabel 18. Fasilitas Belajar 58
Tabel 19. Kemudahan memperoleh buku petunjuk atau informasi anak. .. 59
Tabel 20. Keluasan tempat bermain 60
Tabel 21. Kepuasan pelanggan akan pelayanan informasi dan terapi..... 60
Tabel 22. rekapitulasi jawaban responden 61

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram segitiga pemasaran jasa. 15
Gambar 2. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan 17
Gambar 3. Hubungan antara Variabel bebas dan variable terikat. 25
Gambar 4. Struktur organisasi pusat terapi Anak Kita 36
Gambar 5. Diagram Proses pelayanan orang tua atau pelanggan
di pusat terapi Anak Kita 39
Gambar 6. Diagram Persentase skor variable 63

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng