

**ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PENDIDIKAN SISTEM GANDA (PSG)  
PADA SMK GITA KIRTTI I**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen**

**N a m a : AHMAD RIFA'I  
N I M : 03101-010**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2005**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Ahmad Rifa'i  
NIM : 03101-010  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN SISTEM  
GANDA (PSG) PADA SMK GITA KIRTTI 1  
Tanggal Ujian Skripsi : Senin, 29 Agustus 2005

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



( Daru Asih SE, MSi )

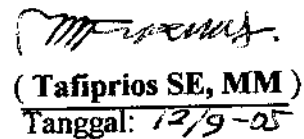
Tanggal : 12 Sept'05

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen



( Drs. Hadri Mulya, MSi )  
Tanggal:



( Tafiprios SE, MM )  
Tanggal: 12/9-05

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, yang telah dilimpahkan rahman dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terwujud.

Adapun skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat Akademis tugas akhir guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana dengan judul “Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Sistem Ganda (PSG) pada SMK Gita Kirti I”.

Penulis menyadari sepenuhnya baik bentuk maupun isi skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan yang timbul karena kemampuan penulis terbatas.

Banyak petunjuk dan bantuan yang penulis terima baik secara materil dalam penyusunan skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini tepatlah kiranya penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak H. Probosutejo, selaku Pimpinan Yayasan Menara Bhakti pada Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Drs. Hadri Mulya, MSi, sebagai dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Tafiprios SE, MM, selaku ketua jurusan Ekonomi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Daru Asih SE, MSi, sebagai dosen pembimbing dalam menyusun Skripsi ini.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya selama ini.
  6. Bapak Drs.H. Sugiyanto, BSc selaku kepala sekolah pada SMK Gita Kirtti I.
  7. Bapak Drs. Tri Winarso sebagai ketua Pendidikan Sistem Ganda pada SMK Gita Kirtti I.
  8. Seluruh dewan guru, siswa, staff dan karyawan SMK Gita Kirtti I yang telah membantu memberikan pengetahuan dan pengalamannya.
  9. Keluarga besar Bapak H. Abdul Rahman yang telah membantu memberikan Bea Siswa dan nasihatnya.
  10. Ibunda tercinta dan kakak tersayang yang sangat berperan dalam memberikan semangat moril dalam menyusun skripsi ini.
  11. Seluruh rekan-rekan mahasiswa khususnya sehabat terbaik Ahmad Ruhyat dan Eko kurniawan, yang telah banyak memberikan masukan dalam menyusun skripsi ini.
  12. Ucapan terima kasih kepada saudara Abdul Somad, Ahmad Hakiki, Muhamad Zain, Muhamad Akbar, Abidin, Nawawi Irawan serta Om dan Tante yang tidak bisa disebutkan satu persatu, sehingga berhasil menyelesaikan skripsi ini.
- Akhir kata hanya Allah SWT lah yang dapat membalas semuanya, penulis bermohon semoga semua bantuan dan kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh-Nya.

Jakarta, 02 Juli 2005

Penulis

( Ahmad Rifa'i )

## DAFTAR ISI

|                                                      |      |
|------------------------------------------------------|------|
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....                        | i    |
| KATA PENGANTAR.....                                  | ii   |
| DAFTAR ISI.....                                      | iii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                   | vi   |
| DAFTAR TABEL.....                                    | vii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                 | viii |
| BAB I PENDAHULUAN                                    |      |
| A. Latar belakang.....                               | 1    |
| B. Perumusan Masalah.....                            | 3    |
| C. Tujuan Penelitian.....                            | 3    |
| D. Kegunaan Penelitian.....                          | 4    |
| BAB II LANDASAN TEORI                                |      |
| A. Pengertian Pemasaran .....                        | 5    |
| B. Konsep Pemasaran.....                             | 10   |
| C. Pengertian Jasa.....                              | 12   |
| D. Karakteristik Jasa.....                           | 15   |
| E. Pengertian Kualitas Jasa.....                     | 16   |
| F. Esensi Pemasaran Jasa.....                        | 19   |
| G. Faktor-faktor Yang Menjadi Kunci Sukses Jasa..... | 20   |
| H. Karakteristik Jasa Lembaga Pendidikan .....       | 21   |
| I. Pengertian Kepuasan Konsumen.....                 | 22   |
| J. Pendidikan Nasional .....                         | 25   |

### BAB III METODELOGI PENELITIAN

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| A. Sejarah Berdirinya SMK Gita Kirtti I.....  | 26 |
| B. Struktur Organisasi SMK Gita Kirtti I..... | 33 |
| C. Metode Penelitian .....                    | 40 |
| D. Populasi dan Sample.....                   | 40 |
| E. Variabel Penelitian.....                   | 40 |
| F. Metode Pengumpulan Data.....               | 42 |
| G. Jenis Data.....                            | 43 |
| H. Metode Analisis Data.....                  | 43 |

### BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Karakteristik Responden.....                                                       | 48 |
| B. Gambaran Hasil penelitian .....                                                    | 51 |
| C. Analisa Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Fasilitas pada SMK<br>Gita Kirtti I..... | 60 |
| D. Diagram Kartesius.....                                                             | 80 |

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 85 |
| B. Saran.....       | 86 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 90 |
|---------------------|----|

|               |    |
|---------------|----|
| LAMPIRAN..... | 92 |
|---------------|----|

## DAFTAR GAMBAR

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| GAMBAR 3. 1 Struktur Organisasi SMK Gita Kirtti I..... | 39 |
| GAMBAR 3. 2 Diagram Kartesius .....                    | 45 |

## DAFTAR TABEL

|             |                                                                                       |    |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1  | Perlengkapan Sekolah.....                                                             | 33 |
| Tabel 4. 1  | Kategori responden berdasarkan jenis kelamin.....                                     | 48 |
| Tabel 4. 2  | Kategori responden berdasarkan tingkat kelas.....                                     | 49 |
| Tabel 4. 3  | Kategori responden berdasarkan program jurusan.....                                   | 50 |
| Tabel 4. 4  | Tingkat kepentingan responden terhadap pemahaman materi para<br>Pengajar.....         | 60 |
| Tabel 4. 5  | Penilaian responden terhadap pemahaman materi para pengajar.....                      | 61 |
| Tabel 4. 6  | Tingkat kepentingan responden terhadap kemampuan pengajar<br>Menyampaikan materi..... | 61 |
| Tabel 4. 7  | Penilaian responden terhadap kemampuan pengajar menyampaikan<br>Materi.....           | 62 |
| Tabel 4. 8  | Tingkat kepentingan responden terhadap komunikasi pengajar<br>Dengan siswa.....       | 63 |
| Tabel 4. 9  | Penilaian reponden terhadap komunikasi pengajar dengan siswa...                       | 63 |
| Tabel 4. 10 | Tingkat kepentingan responden terhadap kedisiplinan pengajar.....                     | 64 |
| Tabel 4. 11 | Penilaian responden terhadap kedisiplinan pengajar.....                               | 64 |
| Tabel 4. 12 | Tingkat kepentingan responden terhadap materi yang diberikan<br>dengan pekerjaan..... | 65 |
| Tabel 4. 13 | Penilaian responden terhadap materi yang diberikan sesuai dengan<br>Pekerjaan.....    | 65 |

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 14 Tingkat kepentingan responden terhadap kualitas peralatan untuk<br>Praktek.....           | 66 |
| Tabel 4. 15 Penilaian responden terhadap kualita peralatan untuk peraktek....                         | 66 |
| Tabel 4. 16 Tingkat kepentingan responden terhadap jumlah peralatan praktek                           | 67 |
| Tabel 4. 17 Penilaian responden terhadap jumlah peralatan praktek.....                                | 67 |
| Tabel 4. 18 Tingkat kepentingan responden terhadap perlengkapan untuk<br>Belajar siswa.....           | 68 |
| Tabel 4. 19 Penilaian responden terhadap perlengkapan untuk belajar siswa...                          | 68 |
| Tabel 4. 20 Tingkat kepentingan responden terhadap kenyamanan ruang kelas<br>dan perlengkapannya..... | 69 |
| Tabel 4. 21 Penilaian responden terhadap kenyamanan ruang kelas dan<br>Perlengkapannya.....           | 69 |
| Tabel 4. 22 Tingkat kepentingan responden terhadap informasi dan petunjuk<br>Instruktur.....          | 70 |
| Tabel 4. 23 Penilaian responden terhadap informasi dan petunjuk instruktur...                         | 70 |
| Tabel 4. 24 Tingkat kepentingan responden terhadap pelayanan karyawan.....                            | 71 |
| Tabel 4. 25 Penilaian responden terhadap pelayanan karyawan .....                                     | 71 |
| Tabel 4. 26 Tingkat kepentingan responden terhadap bimbingan pengajar<br>praktek lapangan.....        | 72 |
| Tabel 4. 27 Penilaian responden terhadap bimbingan pengajar praktek<br>Lapangan.....                  | 72 |
| Tabel 4. 28 Tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas laboratorium<br>Bahasa.....              | 73 |

|                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 29 Penilaian responden terhadap fasilitas laboratorium bahasa.....                                                              | 73 |
| Tabel 4. 30 Tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas labaratorium<br>Komputer.....                                               | 74 |
| Tabel 4. 31 Penilaian responden terhadap fasilitas laboratorium komputer.....                                                            | 74 |
| Tabel 4. 32 Tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas ruang mengetik.....                                                         | 75 |
| Tabel 4. 33 Penilaian responden terhadap fasilitas ruang mengetik.....                                                                   | 75 |
| Tabel 4. 34 Tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas perpustakaan...                                                             | 76 |
| Tabel 4. 35 Penilaian responden terhadap fasilitas perpustakaan.....                                                                     | 76 |
| Tabel 4. 36 Tingkat kepentingan responden terhadap ruang belajar.....                                                                    | 77 |
| Tabel 4. 37 Penilaian responden terhadap ruang belajar.....                                                                              | 77 |
| Tabel 4. 38 Tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas olah raga.....                                                              | 77 |
| Tabel 4. 39 Penilaian responden terhadap fasilitas olah raga .....                                                                       | 78 |
| Tabel 4. 40 Tingkat kepentingan dan penilaian setiap unsur-unsur produk<br>dan fasilitas pada Pendidikan Sistem Ganda SMK Gita Kirti ... | 79 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Surat Permohonan Riset.....                               | 92  |
| Lampiran 2. Tata Tertib Siswa Program Pendidikan Sistem Ganda.....    | 95  |
| Lampiran 3. Harapan Setelah Melaksanakan Pendidikan Sistem Ganda..... | 97  |
| Lampiran 4. Penilaian Petugas Sistem Ganda.....                       | 99  |
| Lampiran 5. Laporan Penilaian Pembimbing.....                         | 100 |
| Lampiran 6. Surat Pernyataan.....                                     | 101 |