



**KEPUASAN SISWA – SISWI
LBPP LIA KALIMALANG
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN
OLEH LBPP LIA KALIMALANG**

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S1) Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

Nama : Ghita Hayyati
Nim : 4430411023
Jurusan : Marketing Communication

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
J A K A R T A
2 0 0 9**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KEPUASAN SISWA – SISWI LBPP LIA
KALIMALANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH
LBPP LIA KALIMALANG

Nama : Ghita Hayyati
NIM : 4430411023

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Marketing Communication

Mengetahui,

Pembimbing,

(S.M. Niken Restaty S.Sos., M.Si.)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Ghita Hayyati
NIM : 4430411023
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Marketing Communication
Judul : KEPUASAN SISWA – SISWI LBPP LIA
KALIMALANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH LBPP LIA
KALIMALANG

Jakarta, Agustus, 2009

Pembimbing,

(S.M. Niken Restaty S.Sos., M.Si.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si.)



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Ghita Hayyati
NIM : 4430411023
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Marketing Communication
Judul : KEPUASAN SISWA – SISWI LBPP LIA
KALIMALANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH LBPP LIA
KALIMALANG

Jakarta, Agustus, 2009

Ketua Sidang:

Nama: Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si ()

Penguji Ahli

Nama: Farid Hamid U, S.Sos, M.Si ()

Pembimbing

Nama: S.M. Niken Restaty S.Sos., M.Si ()

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, dan atas kebesaran dan kasih sayang-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai bagian dari syarat – syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini berjudul Kepuasan Siswa- Siswi LBPP LIA Kalimalang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh LBPP LIA Kalimalang.

Skripsi ini dapat tersusun tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu S.M. Niken Restaty S.Sos. Msi, selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan saran, arahan, dan dukungan serta kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si. selaku Kabid. Marketing Comm. & Advert dan ketua sidang.
3. Bapak Farid Hamid U, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji ahli.
4. Keluarga penulis atas doa dan dorongannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Karyawan sekretariat program Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Dra. Nurinda selaku Kepala Cabang LIA Kalimalang. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.
7. Ibu Hartati selaku Wakil Kepala Cabang LIA Kalimalang yang sangat membantu penulis dalam proses pencarian data di LIA Kalimalang.
8. Supervisor LIA Kalimalang Ibu Murniyati, Ibu Irawati, Ibu Ratna Adji, dan Bapak Slamet yang telah memberikan bantuan, pengertian, dan kemudahan bagi penulis selama penelitian.
9. Mba Nuniek selaku sekretaris LIA Kalimalang, Bapak Endang dan Mba Kawit yang juga sangat membantu penulis untuk administrasi dan proses pencarian data.

10. Guru – guru LIA Kalimalang dan siswa – siswa LIA Kalimalang atas kerjasamanya yang baik selama penyebaran kuisisioner.
11. Teman seperjuangan selama skripsi yaitu mba toety dan mba fajar. Susah, senang, dan sedih dilalui bersama. Dukungan dan semangat kalian menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Mas Faisal dan Joko, terimakasih sudah mau sabar menunggu.
13. Alivia yang kehadirannya di dunia ini membawa semangat baru untuk terus maju. Semoga menjadi anak yang sholeh untuk Bunda Toety dan Papa Faisal.
14. Teman – teman Marcomm V yang selama ini satu perjuangan selama kuliah di Mercubuana, Nana, Hanum, Toety, Rahmi, Mba Fajar, dan Febby.
15. Sahabat – sahabat tercinta di YAYA yang terus-menerus mengobarkan semangat penulis dan tempat curhat sekaligus tempat pinjam buku, Hanum, Leily, Kiki, Alin, dan Inge.
16. Mba Ketty, sahabat sekaligus kakak yang selalu siap jadi tempat curhat dan selalu memberikan dukungan.
17. Teman – teman LIA yang juga selalu menyemangati dan memberikan masukan, mba Anggi, Abrit, mba Devina, dan mba Savitri.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, oleh karenanya dengan lapang dada dan tangan terbuka penulis menerima setiap kritik dan saran guna memperbaiki penulisan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi acuan dan bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, Agustus 2009

Penulis

Ghita Hayyati

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pertanyaan kuisisioner
Lampiran 2	Hasil jawaban responden
Lampiran 3	Struktur Organisasi
Lampiran 4	Data Siswa

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 Staf Pengajar selalu memberikan penjelasan yang baik di kelas
- Tabel 2 Program-program yang diberikan telah memenuhi kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan bahasa
- Tabel 3 Informasi yang diberikan oleh penata akademis cukup jelas dan membantu Anda ketika Anda membutuhkan informasi tentang jadwal les, ruangan, kelas pengganti, dan ujian susulan
- Tabel 4 Pelayanan petugas administrasi ketika Anda melakukan pembayaran & pembuatan kartu siswa
- Tabel 5 Lokasi LIA Kalimalang mudah dicapai
- Tabel 6 Kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan kelas
- Tabel 7 Kondisi kebersihan toilet
- Tabel 8 Kondisi kebersihan dan kenyamanan kantin
- Tabel 9 Kondisi keamanan dan kenyamanan tempat parkir
- Tabel 10 Fasilitas yang ada di LIA seperti: AC, Televisi, Laptop & projector untuk presentasi, DVD, VCD, tape
- Tabel 11 Kondisi kebersihan, kenyamanan, dan keamanan LIA Kalimalang secara keseluruhan
- Tabel 12 Penampilan dan cara berpakaian Staf Pengajar
- Tabel 13 Isi buku – buku LIA sudah dikemas secara menarik dan sesuai perkembangan zaman
- Tabel 14 Penampilan dan cara berpakaian penata akademis
- Tabel 15 Penampilan dan cara berpakaian petugas administrasi

- Tabel 16 Penampilan dan cara berpakaian petugas perpustakaan
- Tabel 17 Kondisi kenyamanan dan kebersihan perpustakaan
- Tabel 18 Kelengkapan buku-buku di perpustakaan
- Tabel 19 Kesigapan Staf Pengajar dalam menolong siswa bila masih membutuhkan penjelasan lebih lanjut di luar jam pelajaran
- Tabel 20 Kesigapan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan khusus seperti kehilangan kartu siswa, pembuatan ulang slip pembayaran, transfer kelas dan informasi nilai
- Tabel 21 Pengetahuan Staf Pengajar mengenai pengetahuan umum dan bahasa Inggris
- Tabel 22 Kelengkapan bahan pengajaran yang diberikan oleh Staf Pengajar
- Tabel 23 Staf Pengajar berperilaku profesional dan bertutur kata sopan dalam memberikan penjelasan
- Tabel 24 Staf Pengajar selalu menjadi pendengar yang baik dalam menanggapi kebutuhan maupun keluhan siswa
- Tabel 25 Penata akademis selalu melayani dengan ramah
- Tabel 26 Petugas administrasi selalu melayani dengan ramah
- Tabel 27 Petugas perpustakaan selalu melayani dengan ramah
- Tabel 28 Petugas operator selalu menjawab telepon dengan ramah
- Tabel 29 LIA Kalimalang mudah dihubungi ketika membutuhkan informasi melalui telepon
- Tabel 30 Hasil Kusioner yang untuk elemen *Reliability* (Keandalan)
- Tabel 31 Hasil Kusioner yang untuk elemen *Tangibles* (Berwujud)
- Tabel 32 Hasil Kusioner yang untuk elemen *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 33 Hasil Kusioner yang untuk elemen *Assurance* (Jaminan)

Tabel 34 Hasil Kusioner yang untuk elemen *Empathy* (Empati)

Tabel 35 Hasil Kusioner secara keseluruhan untuk kelima elemen

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I: PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Permasalahan.....	5
I.3. Tujuan Penelitian.....	5
I.4. Manfaat Penelitian.....	5
I.4.1. Manfaat Akademis.....	5
I.4.2. Manfaat Praktis.....	5
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi dan Pemasaran Jasa.....	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran Jasa.....	6
2.1.2. Pengertian Komunikasi Pemasaran	11
2.2. Strategi Komunikasi Pemasaran Institusi Pendidikan.....	14
2.2.1. Pemasaran Jasa Institusi Pendidikan.....	14
2.2.2. Strategi Komunikasi Pemasaran Institusi Pendidikan.....	17
2.3. Perilaku Konsumen.....	18
2.3.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	19
2.3.2. Keputusan Pembelian Konsumen.....	21
2.4. Kepuasan Konsumen	22
2.4.1. Kualitas Pelayanan.....	22
2.4.2. Kepuasan Konsumen.....	25
2.4.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	27

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian.....	30
3.2. Metode Penelitian.....	31
3.3. Populasi.....	32
3.4. Sampel.....	33
3.5.1. Penarikan Sampel.....	33
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5.1. Data Primer.....	35
3.5.2. Data Sekunder.....	35
3.6. Metode Analisis Data.....	35
3.6.1. Proses Editing.....	36
3.6.2. Proses Pengkodean Data (<i>Coding</i>).....	37
3.6.3. Tabulasi.....	37
3.6.4. Proses Pengolahan Data	38
3.7. Definisi Operasional dan Operasionalisasi Konsep.....	39
3.8.1. Definisi Operasional.....	39
3.8.2. Operasionalisasi Konsep.....	41

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Objek Penelitian.....	43
4.1.1. Sejarah Yayasan LIA.....	43
4.1.2. Unit – unit di bawah Yayasan LIA.....	46
4.1.2.1 Lembaga Bahasa dan Pendidikan Profesional LIA... ..	46
4.1.2.1.1. Program Bahasa Inggris LIA.....	46
4.1.2.1.2. Program Pendidikan Profesional LIA.....	48
4.1.3. Lembaga Bahasa dan Pendidikan Profesional LIA Kalimalang	49
4.2. Hasil Penelitian	52
4.2.1. Hasil Penelitian.....	52
4.2.1.1. <i>Reliability</i> (Keandalan).....	52
4.2.1.2. <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	55
4.2.1.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	62

4.2.1.4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	64
4.2.1.5. <i>Emphaty</i> (Empati).....	65
4.3. Pembahasan	69
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

