

KERJA PRAKTEK

PENERAPAN PELAYANAN FASILITAS SEKOLAH
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI *NEW ZEALAND INDEPENDENT SCHOOL - SECONDARY* – JAKARTA

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat

Dalam Mencapai Gelar Strata Satu (S1)



Di Susun Oleh :

Nama: Bahrul Efendi

NIM: 41612120035

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA 2017

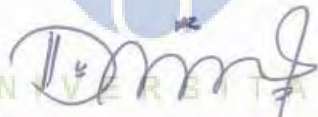
LEMBAR PENGESAHAN
PENERAPAN PELAYANAN FASILITAS SEKOLAH
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI *NEW ZEALAND INDEPENDENT SCHOOL - SECONDARY* – JAKARTA



Di Susun Oleh :


Nama : Bahrul Efendi
NIM : 41612120035
Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing,


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Diah Utami, ST.MT)

Mengetahui ,

Koordinator Kerja Praktek


16/12/17
(Igna Saffrina Fahin, ST.Msc)

Ketua Program Studi Teknik Industri


(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bahrul Efendi

NIM : 41612120035

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul KP : Penerapan Pelayanan Fasilitas Sekolah Untuk
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di *New Zealand
Independent School-Secondary, Jakarta*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan laporan kerja praktek (KP) yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan laporan kerja prakten (KP) ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan dan tata tertib di Universitas Mercubuana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



BAHRUL EFENDI

ABSTRAK

Laporan Kerja Praktek bertujuan untuk memamparkan tingkat kepuasan siswa Sekolah *New Zealand Independent School (secondary)*, Jakarta. Salah satu factor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Reliability*. Ketika kepuasan pelanggan telah tercapai akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang menjamin kelangsungan suatu bisnis. Pada laporan kerja praktek ini menerapkan metode analisis *service quality (SerQual Analisis)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya atribut penilaian kepuasan pelanggan tersebut dipetakan dalam diagram kartesius. Berdasarkan hasil analisis serqual memiliki nilai tingkat kualitas pelayanan sebesar 2,83, dan 2,26 untuk nilai kepuasan pelayanan. Berdasarkan diagram kartesius atribut berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan kinerja sekolah dirasakan pelanggan rendah sedangkan kebutuhan atau ekspektasi pelanggan sangat tinggi.

Job Training Report aims to spread the level of satisfaction students New Zealand Independent School School (secondary), Jakarta. One of the factors that determine customer satisfaction is customer perception about service quality that focus on five dimension of service quality that is Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, and Reliability. When customer satisfaction has been achieved will result in customer loyalty that ensures the continuity of a business. In this practical work report apply the method of service quality analysis (SerQual Analisis) to know the level of customer satisfaction. Furthermore, the attribute of customer satisfaction assessment is mapped in Cartesian diagram. Based on the results of serqual analysis has a value of service quality level of 2.83, and 2.26 for the value of service satisfaction. Based on the Cartesian diagram the attributes are in quadrant I.

Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas, Servqual

To Whom It May Concern
20A-C/HR-NZIS/XI/2017

This is Certify

Mr. Bahrul Efendi

Has been in the employment of Yayasan Sekolah Internasional New Zealand since 25 Oktober 2016 and currently is holding a position of HR staff.

Please be informed that is referece letter is issued to be used for his School at Mercubuana University.

Jakarta, 30 November 2017
Sincerely,



Djohari Somad
HR Manager



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jl. Kemang Selatan 1 No. 1A, Kemang, Jakarta Selatan 12730 – Indonesia
Tel : 7183222 (hunting) Fax : 7199498 – adminhr@nzis.school.nz

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullohi wabarokatu,

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-NYA kepada penulis sehingga laporan kerja praktek dengan judul "Penerapan Pelayanan Fasilitas Sekolah Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di *New Zealand Independent School-Secondary*, Jakarta", dapat diselesaikan sesuai dengan rencana karena dukungan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan berbagai nikmat serta anugerah yang tiada terkira sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan kerja praktek (KP) ini sampai selesai.
2. Kedua orangtua, seluruh keluarga besar yang selalu memberikan do'a, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini.
3. Ibu Igna, selaku koordinator kerja praktek Program Teknik Industri, Universitas Mercubuana.
4. Ibu Diah Utami, selaku pembimbing kerja praktek yang memberikan informasi dan referensi yang penulis butuhkan, bimbingan yang berkaitan dengan penelitian penulis serta sudi meluangkan waktu sampai menyelesaikan kerja praktek ini.
5. *New Zealand Independent School-Secondary*, Jakarta, jajaran manajemen, dan rekan kerja kantor yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data untuk keperluan kerja praktek ini hingga selesai.
6. Rekan-rekan FT Angkatan 22, 23 dan 24, yang telah memberikan motivasi dan inspirasi, saran dan kritik pada penulis.

Semoga Allah SWT, memberikan balasan yang lebih besar dan lebih baik kepada semua yang telah membantu penulis. Penulis menyadari bahwa laporan kerja praktek ini masih memerlukan berbagai upaya penyempurnaan.
Penulis

mengharapkan saran dan kritik yang membangun, sehingga laporan kerja praktek ini dapat bermanfaat dan berguna sebagaimana mestinya.

Jakarta, 2 Desember 2017

Pemuis,



BAHRUL EFENDI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Daftar Gambar.....	xi
--------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Kerja Praktik	3
1.4 Lokasi Kerja Praktik.....	3
1.5 Jadwal Pelaksanaan	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4

BAB II GAMBARAN UMUM SEKOLAH

2.1 Sejarah Singkat Sekolah.....	6
2.2 Visi dan Misi Sekolah	7
2.2.1 Visi dari New Zealand Independent School.....	7
2.2.2 Misi dari New Zealand Independent School	8
2.3 Struktur Organisasi Sekolah	8
2.4 Uraian Tugas Tenaga Pendidik dan Kependidikan	8
2.4.1 Kepala Sekolah.....	8
2.4.2 Wakil Kepala Sekolah.....	9
2.4.3 Guru.....	9
2.4.3.1 Guru Pendamping.....	9
2.4.4 Bendahara.....	10
2.4.5 Unit Perpustakaan Sekolah.....	10
2.4.6 Penjaga Sekolah	10
2.4.7 Petugas Kebersihan Sekolah	11
2.5 Sistem Pembelajaran Sekolah.....	11
2.6 Lokasi New Zealand Independent School	13

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Pelayanan.....	15
3.1.1 Pengertian Pelayanan	15
3.1.2 Kualitas Pelayanan	15
3.2 Fasilitas.....	18
3.3 Fungsi, Jenis dan Sifat Fasilitas Sekolah.....	18
3.4 Kepuasan Pelanggan.....	19
3.4.1 Pengertian Kepuasan	19
3.4.2 Strategi Kepuasan Pelanggan	20
3.4.3 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	21
3.4.4 Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	23
3.4.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
3.4.6 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
3.5 Metode Penelitian.....	27

3.5.1 Metode Importance and performance analysis(IPA).....	27
3.5.2 Metode Servqual	30
3.6 Kerangka Berfikir	30
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
3.1 Metode Pengumpulan Data	32
3.2 Identitas Dimensi Mutu Servqual	32
3.2.1 Penentuan Indikator Kualitas Pelayanan.....	32
3.2.2 Pembentukan Kuesioner.....	34
3.2.3 Pembagian Kuesioner Kepuasan Pelanggan	37
4.3 Pengolahan Data.....	37
4.3.1 Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	37
4.3.2 Pengujian Kuesioner	39
4.3.3 Pengukuran Servqual.....	43
4.3.4 Nilai Tingkat Kepuasan.....	46
4.3.5 Nilai Kualitas Pelayanan	48
4.3.6 Skor Servqual	49
4.3.7 Diagram Kartesius.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Strategi Bisnis Perusahaan.....	20
Tabel 3.2 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	21
Tabel 4.1 Penentuan Atribut Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 4.2 Penentuan Atribut Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelanggan.....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan.....	41
Tabel 4.7 Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 4.9 Kualitas Pelayanan di Sekolah NZIS (<i>secondary</i>).....	43
Tabel 4.10 Kepuasan Pelanggan di Sekolah NZIS (<i>secondary</i>).....	45
Tabel 4.11 Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan Sekolah NZIS (<i>secondary</i>).....	47
Tabel 4.12 Nilai Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.13 Skor Servqual/GAP Score.....	50
Tabel 4.14 Nilai X dan Y Diagram Kartesius.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Sekolah.....	8
Gambar 2.2 Gedung Sekolah	13
Gambar 2.3 Lokasi Sekolah.....	14
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	29
Gambar 3.2 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	51
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Matriks Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	54

