

**ANALISA PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ALFABANK  
DI SURAKARTA**



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**  
**RIA FITRIANI HAPSARI**  
**B100 050 080**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2009**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi ini, kualitas dan pelanggan merupakan dua faktor yang penting. Organisasi harus menekankan pada pentingnya kualitas dan pelanggan. Biasanya kualitas yang baik akan diikuti dengan loyalitas pelanggan akan produk yang bersangkutan. Oleh karena itu organisasi harus selalu melakukan perbaikan kualitas untuk memenuhi keinginan pelanggan, organisasi harus berusaha agar harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan kalau bisa terlampaui.

Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler 2000). Sedangkan persepsi adalah proses bagaimana stimuli-stimuli diseleksi, diorganisasikan, dan diinterpretasikan. Stimuli sendiri adalah setiap bentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu. Dengan demikian, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atas kinerja dan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan merasa

tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan merasa puas atau senang.

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Disisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, suatu unit bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen.

Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1988) dalam Ihwan Susilo dan Fatchurrohman (2004) telah mengembangkan konsep tentang kualitas pelayanan (*Service Quality*). Konsep ini dikenal dengan *SERVQUAL*. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan sebuah skala yang didasarkan atas pemikiran bahwa kualitas jasa merupakan bentuk persepsi konsumen atas jasa yang mereka terima. Perbedaan antara harapan konsumen terhadap jasa secara umum dan penilaian terhadap kinerja aktual dari perusahaan tertentu akan mengarahkan persepsi konsumen terhadap kualitas jasa tersebut.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1994) dalam (Tjiptono, 2004). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Namun perlu diperhatikan bahwa kinerja jasa seringkali tidak konsisten, sehingga pelanggan menggunakan isyarat intrinsik dan ekstrinsik jasa sebagai acuan.

Evaluasi kualitas jasa di Lembaga Pendidikan dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari: 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan., 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, 3) Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, 4) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, dan 5) Bukti fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988).

Penelitian ini adalah merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu yang diteliti oleh Dony Hardiawan Fabrianto yang sebelumnya juga pernah diteliti ditempat yang sama yaitu ALFABANK. Di sini penulis akan menguji kembali dan menambahkan data yang masih kurang dari penelitian sebelumnya.

Untuk dapat mengetahui dimensi kualitas Lembaga Pendidikan ALFABANK perlu melakukan riset terhadap pelanggan/konsumen untuk

mengidentifikasi apa yang diinginkan dan diperlukan oleh pelanggan, sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan Lembaga Pendidikan ALFABANK kepada pelanggan dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan diperlukan oleh pelanggan. Perbedaan persepsi ini bisa terjadi karena pihak Lembaga tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan pelanggannya secara tepat.

Lembaga Pendidikan ALFABANK merupakan salah satu institusi bisnis yang terus melakukan perbaikan kinerja dengan meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang ada. Dalam hal ini, penelitian ini akan membahas “**Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK**”, dalam rangka untuk mengetahui keinginan pelanggan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan serta kinerja Lembaga Pendidikan tersebut khususnya untuk Lembaga Pendidikan ALFABANK.

## **B. Perumusan Masalah**

Lembaga Pendidikan ALFABANK Surakarta adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, khususnya jasa pendidikan. Penerapan kualitas pelayanan keberadaannya sangat penting dirasakan, khususnya bagi peserta didik. Penelitian ini mencoba mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan pada Lembaga Pendidikan ALFABANK Surakarta dilihat dari dimensi kualitas jasa, yaitu dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Emphaty* dan *Tangibles*. Pengukuran kepuasan peserta didik ini dimaksudkan untuk

mengetahui seberapa jauh peserta didik merasa puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan ALFABANK Surakarta dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan. Sehingga dapat dilihat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta didik.

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.
2. Apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.
3. Apakah variabel *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.
4. Apakah variabel *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.
5. Apakah variabel *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.
6. Apakah kualitas jasa (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK?
7. Dari dimensi kualitas jasa, variabel apa yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan antara lain:

1. Untuk mengetahui apakah Variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.
2. Untuk mengetahui apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.
3. Untuk mengetahui apakah variabel *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.
4. Untuk mengetahui apakah variabel *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.
5. Untuk mengetahui apakah variabel *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.
6. Untuk mengetahui apakah kualitas jasa berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.
7. Untuk mengetahui variabel dari dimensi kualitas jasa yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pendidikan ALFABANK.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat membantu perusahaan untuk digunakan sebagai bahan perbandingan, pertimbangan dan menentukan langkah-langkah selanjutnya, sehingga dapat diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas layanannya agar lebih memuaskan pelanggannya.

## 2. Bagi Peneliti

Merupakan tambahan pengetahuan dari dunia praktisi dan sebagai pembelajaran sebelum masuk ke dunia bisnis.

## 3. Bagi Konsumen dan Pembaca

Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya dalam melakukan keputusan pembelian.

### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dilakukan dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini mencakup tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua diuraikan tentang teori yang digunakan untuk mendukung atau sebagai dasar dalam menyelesaikan masalah yaitu : Pengertian jasa, Kualitas jasa, Layanan pelanggan,

Kepuasan pelanggan, Penelitian terdahulu, Kerangka pemikiran, dan Hipotesis.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Desain penelitian ; Populasi, sampel, teknik sampling ; Sumber data; Metode pengumpulan data ; Metode analisis data.

**BAB IV : ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan deskripsi data, analisa data dan pembahasan serta hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**