

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH  
MENENGAH KEJURUAN MENGGUNAKAN INTEGRASI  
METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE*  
*ANALYSIS***

**(Studi Kasus pada SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius)**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun oleh:**

**Benedicta Dyah Christanti**

**15012011**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO  
2019**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH  
MENENGAH KEJURUAN MENGGUNAKAN INTEGRASI  
METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE*  
*ANALYSIS***

**(Studi Kasus pada SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana**

**Disusun Oleh :**

**Benedicta Dyah Christanti**

**15012011**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO  
2019**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Benedicta Dyah Christanti  
NIM : 15012011  
Tempat/Tanggal Lahir : Manado/24 Maret 1998  
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis, yang saya buat adalah benar hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh fakultas, berupa pembatalan Tugas Akhir dan hasilnya.

Manado, 4 Juli 2019

Yang Menyatakan,



Benedicta Dyah Christanti

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yulius'.

Yulius C. Raton, ST., M.Kom

Dosen Pembimbing II

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ronald'.

Ronald A. Rachmadi, ST., MT

Mengetahui,

Ketua Program Studi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tryadi'.

Tryadi W. Tumewu, ST., M.Sc

Dekan Fakultas Teknik



Ronald A. Rachmadi, ST., MT



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO-INDONESIA**

Nama : Benedicta Dyah Christanti  
NIM : 15012011  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah  
Menengah Kejuruan Menggunakan Integrasi  
Metode SERVQUAL dan *Importance-  
Performance Analysis*  
Pembimbing I : Yulius C. Raton, ST., M.Kom  
Pembimbing II : Ronald A. Rachmadi, ST., MT

Menyetujui,

Manado, 4 Juli 2019

Pembimbing I,

Yulius C. Raton, ST., M.Kom

Pembimbing II

Ronald A. Rachmadi, ST., MT

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Tryadi W. Tumewu, ST., M.Sc

Dekan,

Ronald A. Rachmadi, ST., MT

## **ABSTRACT**

*Institutions that produce educational services such as schools, especially private schools, compete for students to enter the educational institution. Condition where a growing number of private educational institutions, make competition between institutions very competitive in managing a quality school. Now, there are efforts of education institution manager to improve the quality of education known as Total Quality Education (TQE). The concept of TQE emphasizes on consistently searching for ongoing improvements to achieve customer needs and satisfaction. Research conducted on SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado with the aim to see how the quality of education services that have been given and know the gap between the perception and expectations of the quality of service in the school uses the SERVQUAL and provides the proposed improvement of service quality with IPA method. The results of this study are 7 attributes that must be improved namely toilet cleanliness, exam assessment results returned to students, the role of counseling teachers, giving attention to students, the availability of facilities and infrastructure that support In each department, the conduct and attitudes of the officers in serving the students, and the school should be quickly responsive to the problems that arise.*

*Key Words: Service Quality, TQM, SERVQUAL, IPA.*

## ABSTRAK

Lembaga yang memproduksi jasa pendidikan seperti sekolah khususnya sekolah swasta berlomba menjangkau siswa untuk masuk ke institusi pendidikan tersebut. Kondisi dimana semakin banyaknya institusi pendidikan swasta membuat persaingan antar institusi menjadi sangat kompetitif dalam mengelola sebuah sekolah yang bermutu. Saat ini terdapat upaya pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan yang dikenal dengan istilah *Total Quality Education* (TQE). Konsep TQE menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan pada SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado dengan tujuan untuk melihat bagaimana kualitas layanan pendidikan yang selama ini diberikan dan mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas pelayanan di sekolah menggunakan Metode SERVQUAL (*Service Quality*), dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil dari penelitian ini terdapat 7 atribut yang harus diperbaiki yaitu kebersihan toilet, hasil penilaian ujian dikembalikan kepada siswa, peran guru bimbingan konseling, memberikan perhatian kepada siswa, ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pada masing-masing jurusan, perilaku dan sikap petugas dalam melayani siswa, dan sekolah harus cepat tanggap terhadap masalah yang timbul.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, TQM, SERVQUAL, IPA.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Penelitian Tugas Akhir dan penyusunan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (Studi kasus: SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius)”.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan dukungan, bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Ronald A. Rachmadi, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Tryadi W. Tumewu, ST., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik De La Salle Manado, yang memberikan masukan dan saran yang bermanfaat bagi penulis.
4. Yulius C. Raton, ST., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan bimbingan dalam proses perkuliahan bagi penulis.
5. Yulius C. Raton, ST., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan, motivasi, masukan dan saran dalam proses pembuatan Laporan Tugas Akhir sehingga dapat selesai dengan baik.
6. Ronald A. Rachmadi, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan masukan, saran dan motivasi dalam proses pembuatan Laporan Tugas Akhir sehingga dapat selesai dengan baik.
7. Para dosen dan staf Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik De La Salle Manado.
8. SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
9. Siswa/I yang telah SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius yang telah membanu penulis dalam pengumpulan data.
10. Mama ,Papa dan Adik yang telah memberikan bantuan dalam bentuk dukungan, doa dan semangat bagi penulis.
11. Teman-teman angkatan 2015 Teknik Industri, Mathilda, Friska, Stephanie, Chlaudya, Natalia, Gabriela, Aldo, Chandra, Tikens, Didi, Andre, Gland, Tian, Gerry yang selalu bersama-sama saling membantu, saling memberikan semangat, dan saling menguatkan.
12. Teman-teman Srikandi, Angela dan Friska yang saling memberikan semangat dukungan dalam proses penelitian hingga penyusunan laporan
13. Teman-teman UKM *Young Lasallian Corps* yang selalu setia memberikan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir.
14. Teman-teman Teknik industri dari angkatan 2014 sampai angkatan 2018 yang saling memberikan semangat.

15. Teman yang sangat kecil Venesya Natalia Putri Kaunang yang sangat membantu dalam hal memberikan semangat dan kritikan.
16. Teman-teman Fakultas Teknik Angkatan 2015 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Manado, Juli 2019

Benedicta D. Christanti



## DAFTAR ISI

Judul Laporan.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
<i>Abstract</i> .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Isi Laporan	
BAB I Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	3
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Tugas Akhir .....	3
1.4 Manfaat Tugas Akhir .....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II Landasan Teori.....	5
2.1 Kualitas .....	5
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	5
2.1.2 Dimensi Kualitas .....	6
2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan.....	7
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan .....	9
2.1.5 Kualitas Layanan di Bidang Pendidikan.....	10
2.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	14
2.3 Persepsi .....	15
2.3.1 Pengertian Persepsi.....	15
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	15
2.4 Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	16
2.4.1 Pengertian Metode SERVQUAL .....	16
2.4.2 Dimensi SERVQUAL .....	18
2.5 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	19
2.5.1 Pengertian <i>Importance Performance Analysis</i> .....	19
2.6 <i>Software SPSS</i> .....	21
2.7 Analisis Korelasi .....	21
2.7.1 Korelasi Parametrik <i>Pearson Product Moment</i> .....	22
2.7.2 Jenis Korelasi.....	22
BAB III Metodologi Penelitian.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	23
3.2.1 Populasi.....	23

3.2.2	Sampel.....	23
3.3	Variabel Penelitian.....	23
3.4	Instrumen Penelitian.....	24
3.5	Desain Penelitian.....	25
BAB IV Pengolahan Data dan Pembahasan .....		30
4.1	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	30
4.1.1	Konstruksi Data.....	30
4.1.2	Pengolahan Data.....	32
4.1.2.1	Uji Kecukupan Data Kuisisioner .....	32
4.1.2.2	Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	32
4.1.2.3	Pengujian Validitas .....	34
4.1.2.4	Pengujian Reliabilitas .....	37
4.1.2.5	Perhitungan Nilai SERVQUAL .....	42
4.1.2.6	Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	43
4.2	Analisis dan Pemecahan Masalah .....	50
4.2.1	Analisis Gap SERVQUAL Per-Dimensi .....	51
4.2.2	Analisis Matriks Kuadran .....	54
BAB V Kesimpulan dan Saran .....		58
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran.....	59
Daftar Pustaka .....		60
Lampiran		
<i>Curriculum Vitae</i>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....	24
Tabel 4.1 Daftar Jurusan .....	30
Tabel 4.2 Jumlah Siswa Setiap Angkatan .....	30
Tabel 4.3 Atribut Kuisisioner .....	31
Tabel 4.4 Uji Validitas Bagian Kinerja.....	34
Tabel 4.5 Uji Validitas Bagian Kepentingan .....	36
Tabel 4.6 Perhitungan Uji Reliabilitas Bagian Kinerja.....	38
Tabel 4.7 Perhitungan Uji Reliabilitas Bagian Kepentingan .....	40
Tabel 4.8 Skor SERVQUAL.....	43
Tabel 4.9 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	44
Tabel 4.10 Urutan Prioritas .....	45
Tabel 4.11 Rata-rata Skor Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	46
Tabel 4.12 Gap Dimensi <i>Reliability</i> .....	51
Tabel 4.13 Gap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	52
Tabel 4.14 Gap Dimensi <i>Empathy</i> .....	52
Tabel 4.15 Gap Dimensi <i>Tangible</i> .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Konseptual SERVQUAL.....	18
Gambar 2.2	Model Diagram Kartesius .....	20
Gambar 3.1	Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	25
Gambar 3.2	Tahapan Pengolahan Data.....	28
Gambar 3.3	Tahapan Analisis .....	28
Gambar 4.1	Grafik Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.2	Grafik Pembagian Kusioner Per-Kelas .....	33
Gambar 4.3	Uji Reliabilitas Kinerja .....	37
Gambar 4.4	Uji Reliabilitas Kepentingan .....	40
Gambar 4.5	Diagram Kartesius.....	48
Gambar 4.6	Diagram Kartesius Per-Dimensi.....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran B Skor Hasil Kuesioner .....	B-1