

**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.

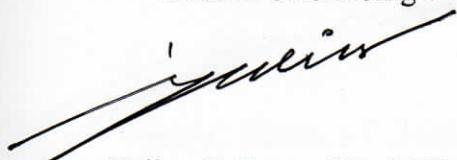
Manado, 4 Juli 2019



Yang Menyatakan,
Benedicta Dyah Christanti

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I


Yulius C. Raton, ST., M.Kom

Dosen Pembimbing II


Ronald A. Rachmadi, ST., MT

Mengetahui,

Ketua Program Studi


Tryadi W. Tumewu, ST., M.Sc

Dekan Fakultas Teknik


Ronald A. Rachmadi, ST., MT



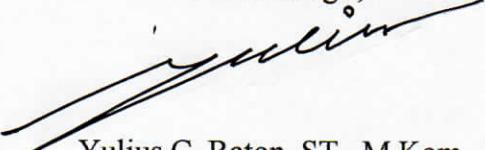
**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO-INDONESIA**

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,

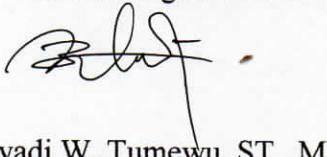

Yulius C. Raton, ST., M.Kom

Pembimbing II


Ronald A. Rachmadi, ST., MT

Mengetahui,

Ketua Program Studi


Tryadi W. Tumewu, ST., M.Sc

Dekan,



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 menjaring 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 Ohoitimir 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. Julius C. Raton, ST., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan bimbingan dalam proses perkuliahan bagi penulis.
5. Julius 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 mengijinkan 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</i> (TQM).....	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</i> (SERVQUAL).....	16
2.4.1 Pengertian Metode SERVQUAL	16
2.4.2 Dimensi SERVQUAL	18
2.5 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	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 Kuisioner	32
4.1.2.2 Hasil Penyebaran Kuisioner.....	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	

Curriculum Vitae

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 Kuisioner	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