

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga yang memproduksi jasa pendidikan seperti sekolah khususnya sekolah swasta berlomba menjaring calon siswa untuk masuk ke institusi pendidikan tersebut. Namun kondisi dimana sekolah swasta semakin banyak berdasarkan data dari dinas pendidikan kota manado membuat persaingan antar institusi menjadi sangat kompetitif dalam menjaring calon siswa. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh sekolah adalah bagaimana mengelola sebuah sekolah yang bermutu. Saat ini terdapat upaya dari pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen mutu. Penerapan manajemen mutu pendidikan lebih dikenal dengan istilah *Total Quality Education* (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Manajemen* (TQM), yang mulanya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan.

Konsep ini secara filosofis menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dalam konsep TQM institusi dapat disebut bermutu jika memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut kebutuhan pengguna jasa. Jika tujuan mutu adalah memenuhi kebutuhan pelanggan maka perlu diperjelas mengenai kebutuhan pelanggan. Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan internal adalah siswa yang secara langsung menerima jasa dan pelanggan eksternal yaitu orang tua/sponsor siswa. Jadi, suatu institusi pendidikan tersebut akan disebut bermutu apabila pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan[1].

Berdasarkan pembahasan tersebut, penulis melakukan penelitian pada Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Sulawesi Utara. Penulis melakukan penelitian pada SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado. Sekolah ini termasuk dalam sekolah swasta yang terakreditasi A, sudah dikenal banyak orang,

sudah berdiri lebih dari 60 tahun, memiliki 5 jenis jurusan dan termasuk sekolah unggulan untuk kalangan sekolah swasta yang ada. SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius berlokasi di Jl. Samratulangi No.62, Wenang Selatan kecamatan Wenang, Kota Manado Sulawesi Utara. SMK tersebut sudah tergolong memiliki fasilitas yang baik tetapi dalam kurun waktu lima tahun terakhir tepatnya dari tahun ajaran 2014/2015 sampai 2018/2019 SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius mengalami penurunan dalam hal pendaftaran siswa baru, dimana siswa yang mendaftar di SMK tersebut hanya 145, 114, 109, 95, 93 siswa. Dengan melihat kondisi ini, maka penurunan jumlah siswa yang ada di dalamnya berpengaruh pada penilaian masyarakat akan kualitas layanan pendidikan pada sekolah tersebut sehingga akan berpengaruh pada jumlah siswa baru yang akan mendaftar.

Pada beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan analisis yang membahas faktor internal sekolah seperti “Kualitas Layanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang”[2] membahas konflik sekolah dan “Pengukuran Kualitas Pelayanan SMK dengan Metode Integrasi Serperv dan IPA”[3] membahas kepuasan siswa. Ada juga penelitian terdahulu yang membahas faktor eksternal seperti “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Siswa SMP Masuk SMK di Pontianak”[4] membahas tentang minat siswa dalam menentukan sekolah, “Analisa Pengaruh Lokasi, Biaya dan Kualitas Pendidikan Terhadap Minat Siswa Memilih Sekolah SMA Muhammadiyah 2 Mojokerto di Mojokerto”[5] membahas tentang pengaruh lokasi sekolah, dan “Pengaruh Lingkungan Sekolah Terhadap Hasil Belajar Pendidikan Kewarganegaraan pada Peserta Didik di SMK Negeri Paku Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar”[6] yang membahas tentang pengaruh lingkungan dalam memilih sekolah.

Berdasarkan referensi yang ada penulis tertarik melakukan penelitian pada bagian internal sekolah yaitu mengenai kepuasan siswa yang membahas kualitas pelayanan pendidikan di SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado. Penelitian ini bertujuan 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*).

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana mengetahui kualitas layanan pendidikan yang baik pada SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan siswa ?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

1. Membantu pihak management sekolah dalam mengetahui kualitas layanan pendidikan yang selama ini diberikan,
2. Mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas pelayanan di sekolah
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan kepada sekolah untuk meningkatkan sistem pelayanan.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

1. Bagi Institusi Pendidikan

SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan yang selama ini mereka berikan dan dapat kemudahan dalam menentukan perbaikan yang diperlukan.

2. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat belajar lebih banyak mengenai kualitas layanan dan dapat memahami metode yang digunakan untuk penyelesaian masalah.

1.5 Batasan Masalah

1. Data historis yang digunakan dalam penelitian hanya data dalam kurun waktu lima tahun terakhir yaitu pada tahun ajaran 2014/2015 sampai tahun ajaran 2018/2019.
2. Penulis hanya mengambil satu sekolah untuk dilakukan penelitian.
3. Dalam penelitian ini, penulis hanya menggunakan 4 dimensi pada Metode Servqual.
4. Penelitian dilakukan hanya pada faktor internal sekolah dengan siswa sebagai responden.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi dari laporan ini, maka disajikan sistematika penulisan laporan seperti yang tertera sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi landasan teori yang digunakan untuk mendukung penyelesaian masalah yang dihadapi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi langkah-langkah yang digunakan untuk memecahkan permasalahan pada penelitian ini.

BAB IV PEMBAHASAN

Berisi data-data pendukung penelitian, pengolahan data, serta hasil pemecahan masalah berdasarkan pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari hasil analisis dan saran yang dapat dijadikan masukan bagi perusahaan berdasarkan hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas

Kualitas dalam KBBI merupakan tingkat baik buruknya sesuatu, kualitas juga sering didefinisikan sebagai tingkat keunggulan sehingga sering dikatakan ukuran relatif kebaikan. Berikut merupakan penjelasan mengenai kualitas.

2.1.1 Pengertian kualitas

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Akan tetapi aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas. *Total Quality Management (TQM)* merupakan konsep yang jauh lebih luas, yang tidak hanya menekan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya. Adapula yang menegaskan bahwa kualitas bukan hanya tentang produk dan jasa tetapi juga tentang lingkungan, proses dan manusia[1].

Banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya sebagai berikut[1]:

- *Performance to the standard expected by the customer*
- *Meeting the customer needs the first time and every time*
- *The meaning of excellence*
- *Continuous good product which a customer can trust*
- *Providing our customers with products and services that consistently meet their needs and expectations.*

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut[1]:

- Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

- Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah. Misalnya apa yang dianggap berkualitas pada saat ini belum tentu berkualitas juga pada masa yang akan datang.

Berdasarkan rangkuman dari elemen-elemen tersebut, didapatkan suatu definisi mengenai kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, lingkungan dan manusia yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas juga dapat dikatakan gabungan dari karakteristik produk dan jasa yang mencakup produk, jasa, proses, manusia dan lingkungan dalam usaha untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Jadi dapat dikatakan produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan, karena pada dasarnya produk dibuat untuk memenuhi selera konsumen dan memuaskan pemakai produk itu sendiri maka produk-produk yang dijual atau ditawarkan harus memenuhi standar kualitas[1].

2.1.2 Dimensi Kualitas

Ada delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, terutama untuk produk manufaktur. Berikut merupakan dimensi-dimensinya[1]:

1. *Performance* (kinerja) adalah karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. *Features* (keistimewaan tambahan), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. *Conformance to Specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. *Durability* (daya tahan), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Bila dimensi-dimensi diatas lebih banyak diterapkan pada perusahaan manufaktur, maka berdasarkan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, Zeithaml, Berry dan Parasuraman berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, seperti bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan

Layanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan juga merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri, perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering[7].

kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten[8].

Dapat disimpulkan kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu instansi/perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan. Dalam penelitian ini pelayanan diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang secara nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu[9]:

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan *problem* mereka.
- b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- d. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan

Pada tahun 1985 Zeithaml Berry dan Parasuraman pertama kali mengembangkan sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang meliputi 10 dimensi yaitu[10]:

- a. *Tangibles*. Keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability*. Mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the firts time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
- c. *Responsiveness*. Pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- d. *Competence*. Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/ keterampilan yang tinggi.
- e. *Access*. Meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f. *Courtesy*. Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
- g. *Communication*. Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani.
- h. *Credibility*. Pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani.
- i. *Security*. Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
- j. *Understanding The Customer*. Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Dalam pengembangan selanjutnya kualitas pelayanan dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman yang sudah disebutkan diatas pada poin 2.1.2.

2.1.5 Kualitas Layanan di Bidang Pendidikan

Sekolah merupakan organisasi yang menyediakan jasa pendidikan. Bentuk layanan dalam bidang pendidikan yaitu berupa jasa. Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Berdasarkan tujuannya organisasi, jasa/layanan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu: *commercial service* atau *profit service* (misalnya jasa penerbangan, biro iklan, dan hotel) dan *non-profit service* (seperti sekolah, panti asuhan, instansi pemerintah, dan museum)[11].

Pemerintah dalam menjamin kualitas layanan dibidang pendidikan diwujudkan dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP). Dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan terdapat delapan SNP yaitu:

A. Standar Isi

PP RI tahun 2005 dalam pasal 5 menjelaskan standar isi adalah mencakup lingkup materi ditingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar isi sebagaimana dimaksud memuat kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan, dan kalender pendidikan/akademik.

B. Standar Proses

Standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada suatu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Standar proses baik yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, penilaian, dan pengawasan pembelajaran di kembangkan oleh BSNP, dan ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

Secara garis besar standar proses pembelajaran tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- 1) Proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologi peserta didik.

- 2) Dalam proses pembelajaran, pendidikan memberikan keteladanan.
- 3) Setiap tahun pendidik melakukan perencanaan, pelaksanaan, penilaian dan pengawasan pembelajaran, untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.
- 4) Perencanaan proses pembelajaran meliputi silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran yang memuat sekurang-kurangnya tujuan pembelajaran, materi ajar, metode, sumber belajar, dan penilaian hasil belajar.
- 5) Pelaksanaan proses pelaksanaan pembelajaran harus memperhatikan jumlah maksimal peserta didik per kelas dan beban mengajar maksimal per pendidikan, rasio maksimal buku teks pembelajaran setiap peserta didik dan rasio maksimal jumlah peserta didik per pendidikan.
- 6) Pelaksanaan proses pembelajaran dilakukan dengan mengembangkan budaya membaca dan menulis.
- 7) Penilaian hasil pembelajaran menggunakan berbagai teknik penilaian dapat berupa tes tertulis, observasi, tes praktik, dan penugasan perorangan atau kelompok, sesuai dengan kompetensi dasar yang dikuasai.
- 8) Untuk mata pelajaran selain kelompok ilmu pengetahuan dan teknologi pada jenjang pendidikan dasar dan menengah, teknik penilaian observasi secara individu sekurang-kurangnya dilaksanakan satu kali dalam semester.
- 9) Pengawasan proses pembelajaran meliputi pemantauan, supervisi, evaluasi, pelaporan, dan pengambilan langkah tindak lanjut yang diperlukan

C. Standar Kompetensi Lulusan

Dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) dituliskan bahwa. “standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup, pengetahuan dan ketrampilan”.

Secara garis besar standar kompetensi lulusan tersebut dapat di deskripsikan sebagai berikut:

- 1) Standar kompetensi lulusan digunakan sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik, yang meliputi kompetensi untuk seluruh mata pelajaran, serta mencakup aspek sikap, pengetahuan, dan ketrampilan.
- 2) Standar kompetensi lulusan pada jenjang pendidikan dasar bertujuan untuk meletakkan dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan pendidikan lebih lanjut.
- 3) Standar kompetensi lulusan pada satuan pendidikan menengah umum bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut.
- 4) Standar kompetensi lulusan pada satuan pendidikan menengah kejuruan bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan kejuruannya.
- 5) Standar kompetensi lulusan pada jenjang pendidikan tinggi bertujuan untuk mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang berakhlak mulia, memiliki pengetahuan, ketrampilan, kemandirian dan sikap untuk menemukan, mengembangkan serta menerapkan ilmu, teknologi, dan seni yang bermanfaat bagi kemanusiaan.
- 6) Standar kompetensi lulusan pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan nonformal dikembangkan oleh BNSP dan ditetapkan dengan Peraturan Menteri, sedangkan standar kompetensi lulusan pendidikan tinggi ditetapkan oleh masing-masing perguruan tinggi.

D. Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Standar pendidikan dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.

- 1) Standar sebagai pendidik
 - a. Pendidik memiliki, kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen jasmani dan rohani dan memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

- b. Kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah meliputi, kompetensi pedagogik, kepribadian, kompetensi profesional dan kompetensi sosial.
- c. Pendidik yang tidak memiliki ijazah atau sertifikat keahlian tetapi memiliki keahlian khusus yang diakui dan diperlukan dapat diangkat kembali menjadi pendidik setelah melewati uji kelayakan dan kesetaraan.
- d. Pendidik di SMA/SMK memenuhi syarat pendidikan minimum D-IV atau S1 dan berlatar belakang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan.

2) Tenaga kependidikan:

SMK/SMA atau bentuk lain yang sederajat sekurang-kurangnya terdiri atas kepala sekolah/madrasah, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, dan tenaga kebersihan sekolah/madrasah.

E. Standar Sarana dan Prasarana

Dalam menyelenggarakan pendidikan tidak akan dapat berhasil tanpa dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam dunia pendidikan. Adapun sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar nasional pendidikan meliputi ruang kelas, ruang pendidikan, ruang tata usaha, peralatan pendidikan, media, buku, laboratorium, dan lainnya.

F. Standar Pengelolaan

Standar pengelolaan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, Kabupaten/Kota, Provinsi, atau Nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

G. Standar Pembiayaan

Standar pembiayaan adalah standar mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun. Biaya operasional satuan pendidikan adalah bagian dari dana pendidikan yang diperlukan untuk membiayai kegiatan operasi satuan pendidikan agar dapat berlangsungnya kegiatan operasi satuan pendidikan agar dapat berlangsungnya

kegiatan pendidikan yang sesuai standar pendidikan secara teratur dan berkelanjutan.

Dalam garis besarnya standar pembiayaan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

- 1) Biaya pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal.
- 2) Biaya investasi biaya pembelian sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, dan modal kerja tetap.
- 3) Biaya personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk biaya mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.
- 4) Biaya operasi, satuan pendidikan meliputi (1). Gaji pendidikan dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji;(2). Bahan atau peralatan habis pakai.(3). Biaya operasi pendidikan tak langsung berupa daya air, jasa telkomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan sebagainya.
- 5) Standar biaya operasi satuan pendidikan ditetapkan dengan peraturan Menteri berdasarkan usulan BNSP.

H. Standar Penilaian

Standar penilaian pendidikan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

2.2 *Total Quality Management (TQM)*

Sama halnya dengan kualitas, definisi dari TQM bermacam-macam. Untuk memudahkan pemahamannya, pengertian TQM dapat dibedakan dalam 2 aspek. Aspek pertama menguraikan apa TQM itu dan aspek kedua membahas bagaimana mencapainya.

Aspek pertama menguraikan bahwa TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya [1]. Sedangkan untuk aspek kedua, *Total Quality Approach* hanya dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristik TQM berikut ini:

- 1) Fokus pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
- 2) Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas.
- 3) Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
- 4) Memiliki komitmen jangka panjang.
- 5) Membutuhkan kerja sama tim.
- 6) Memperbaiki proses secara berkesinambungan.
- 7) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.
- 8) Memberikan kebebasan yang terkendali.
- 9) Memiliki kesatuan tujuan.
- 10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

2.3 Persepsi

2.3.1 Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut internal dan eksternal. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut [12]:

- 1) Faktor internal: perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.
- 2) Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

Faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu [13]:

1) Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

2) Alat indera, syaraf dan susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang.

3) Perhatian

Untuk menyadari atau dalam mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu sekumpulan objek.

2.4 Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Model SERVQUAL (*Service Quality*) dibangun atas asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampaui standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan meningkat.

2.4.1 Pengertian Metode SERVQUAL

Servqual merupakan pemilihan skala yang diringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi. Telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan memainkan peranan yang penting sebagai standar perbandingan dan mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan [11].

Konsep SERVQUAL digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsumen terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. Berikut persamaanya [14]:

$$Q = P (\textit{perceived service}) - E (\textit{Expected service})$$

Keterangan:

Q = Kualitas Pelayanan

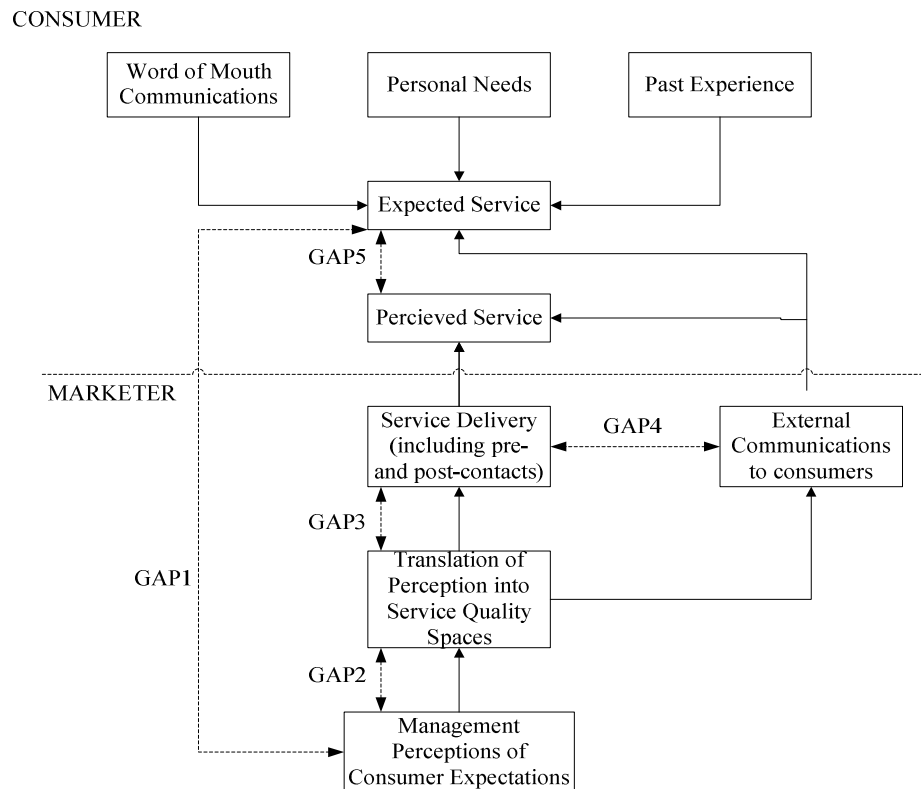
P = *Perceived service* atau persepsi akan layanan

E = *Expected service* atau harapan akan layanan

Kelima *gap* (kesenjangan) tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut [15]:

- 1) Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen; kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti terhadap apa yang diharapkan pelanggan.
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan; kesenjangan tersebut terjadi akibat kesalahan penerjemah persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan ke dalam bentuk tolak ukur kualitas pelayanan.
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan; keberadaan kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.
- 4) Kesenjangan antara pemberi pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal; kesenjangan tersebut tercipta karena perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.
- 5) Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

Secara konseptual kualitas layanan dapat dimodelkan seperti pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL [15]

2.4.2 Dimensi *SERVQUAL*

Harapan maupun penilaian konsumen terhadap kinerja program studi menyangkut beberapa dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah berikut [15]:

- 1) Berwujud meliputi penampilan fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi.
- 2) Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan secara terpercaya dan akurat.
- 3) Daya tanggap adalah kemauan untuk memabnu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Daya tanggap ini berhubungan dengan kesiapan karyawan menyediakan layanan jasa, serta menyangkut ketepatan waktu pelayanan.
- 4) Jaminan adalah pengetahuan dan kesopan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan ini mencakup kebebasan dari rasa takut, beresiko, dan keraguan.
- 5) Empati adalah kesediaan untuk peduli memberikan perhatian kepada pelanggan, sensitif terhadap ekspektasi konsumen dan senantiasa berupaya memenuhi kebutuhan konsumen.

2.5 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

IPA merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara kepentingan dan kinerja dan teori bahwa target tingkat kinerja dari atribut produk tertentu harus proposional dengan kepentingan atribut tersebut.

2.5.1 Pengertian *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan [16].

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, akan dilakukan perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang kemudian digambarkan dalam suatu diagram kartesius. Tingkat kepentingan dan kinerja yang dimuat dalam diagram kartesius adalah berupa skor penilaian kepentingan dan kinerja total. Masing-masing atribut diposisikan dalam suatu diagram. Skor total penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor total tingkat kepentingan (*importance*) terhadap atribut. [17].

Sumbu mendatar (X) akan di isi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (2.1)$$

Dimana:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden X Y

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K} \quad (2.2)$$

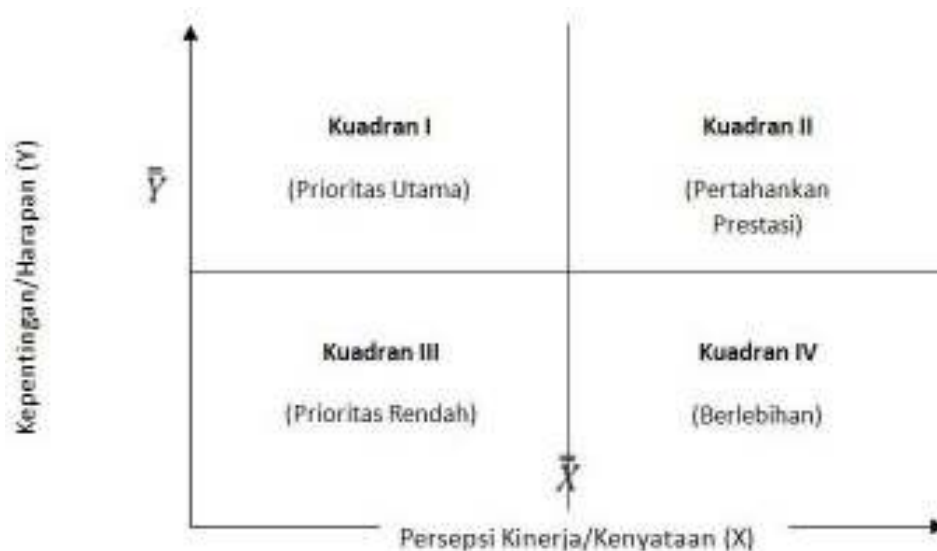
Dimana:

X = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kinerja

Y = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan X Y

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 4. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara faktor yang satu dengan faktor yang lain. Berikut ini adalah gambar dari diagram kartesius, dimana diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran dengan fungsi yang berbeda.



Gambar 2.2 Model Diagram Kartesius [18]

Keterangan:

Kuadran A:

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Variabel-variabel yang masuk ke dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga *gap performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran B:

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang

diraskannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk kedalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadi jasa unggul dimata pelanggan.

Kuadran C:

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran D:

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

2.6 Software SPSS

SPSS atau *Statistical Product and Service Solution* merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik menggunakan komputer. Kelebihan program ini adalah dapat melakukan perhitungan statistik secara lebih cepat dari yang sederhana sampai yang rumit, yang jika dilakukan secara manual akan memakan waktu lebih lama.

Tugas pengguna hanyalah mendesain variabel yang akan dianalisis, memasukan data, dan melakukan penghitungan menggunakan tahapan pada menu yang tersedia. Setelah penghitungan selesai, tugas pengguna ialah menafsir angka-angka yang dihasilkan oleh *SPSS*. Penafsiran inilah yang jauh lebih penting daripada sekedar memasukan angka dan menghitungnya. Dalam melakukan penafsiran harus dibekali dengan pengertian mengenai statistik dan metodologi penelitian. *SPSS* sangat bermanfaat untuk disiplin ilmu yang banyak melakukan penghitungan statistic dengan pendekatan kuantitatif [19].

2.7 Analisis Korelasi

Pada bagian ini akan dibahas mengenai analisis korelasi yang menggunakan data berskala interval atau ratio yaitu *Pearson Product Moment*: terdiri atas korelasi bivariat, parsial dan korelasi kanonikal [19].

2.7.1 Korelasi Parametrik *Pearson Product Moment*

Korelasi *Pearson* digunakan untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel tergantung yang berskala interval (parametrik), *SPSS* menyebutnya *scale*. Korelasi dapat menghasilkan angka positif (+) atau negatif (-). Jika korelasi menghasilkan angka positif maka hubungan kedua variabel bersifat searah. Searah mempunyai makna jika variabel bebas besar maka variabel tergantungnya juga besar. Jika korelasi menghasilkan angka negatif maka hubungan kedua variabel tidak searah. Tidak searah mempunyai makna jika variabel besar bebas maka variabel tergantungnya menjadi kecil. Angka korelasi berkisar antara 0 s/d 1, dengan ketentuan jika angka mendekati satu maka hubungan kedua variabel semakin kuat. Jika angka korelasi mendekati 0 maka hubungan kedua variabel semakin lemah [19].

2.7.2 Jenis Korelasi

Ada tiga jenis korelasi, yaitu [19]:

1. Korelasi bivariat, yaitu korelasi antara satu variabel bebas dan satu variabel tergantung.
2. Korelasi parsial, yaitu korelasi antara satu variabel bebas dan satu variabel tergantung dengan dikontrol oleh satu variabel bebas lainnya.
3. Korelasi kanonikal: variabel bebas lebih dari satu dan variabel tergantung juga lebih dari satu.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survei. Dalam jenis penelitian ini, data atau informasi yang digunakan bersumber dari kuesioner yang diisi oleh responden. Penelitian survei ini dapat dideskripsikan juga sebagai penelitian yang datanya diambil dari sampel yang telah dipilih dari keseluruhan populasi. Dalam metode survei ini, penggunaan sampel merupakan sumber data primer. Penelitian sampel ini harus memperhatikan desain kuesioner, sampling, pengadministrasian kuesioner dan analisis data.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa/i yang bersekolah di SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius dan hanya ditujukan untuk siswa tahun ajaran 2016/2017–2018/2019 yaitu siswa kelas X sampai kelas XII. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 297 siswa.

3.2.2 Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian siswa/i dari kelas X sampai kelas XII. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *Slovin*. Berikut merupakan rumus *slovin*.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana: n = Besar sampel untuk penelitian

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kepercayaan

3.3 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

1. Variabel kualitas kinerja SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius yang ditandai dengan huruf (X)

2. Variabel kualitas kepentingan SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius yang ditanda dengan huruf (Y)

3.4 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian adalah atribut dari kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan empat dimensi SERVQUAL yaitu, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangible*. Kuesioner penelitian menggunakan skala likert 1 sampai 5 dimana kuesioner untuk variabel kinerja adalah 5 (sangat penting), 4 (penting), 3 (cukup penting), 2 (kurang penting), dan 1 (tidak penting). Kuesioner untuk variabel kepentingan adalah 5 (sangat baik), 4 (baik), 3 (cukup baik), 2 (kurang baik), dan 1 (sangat buruk).

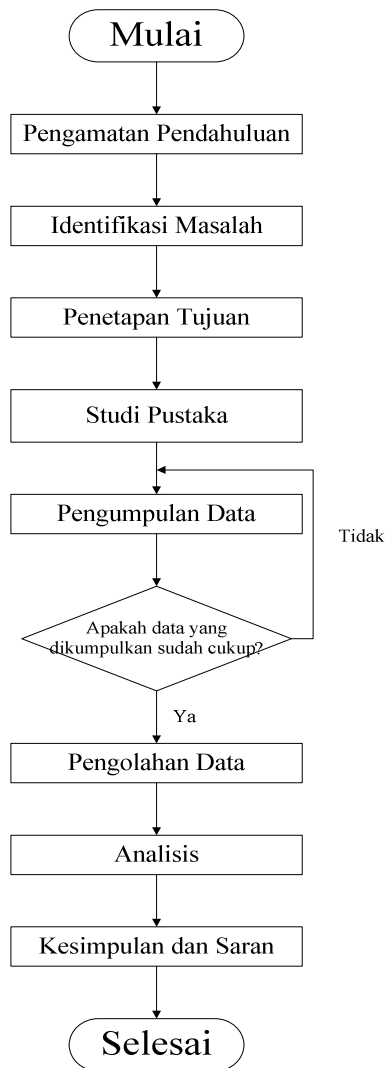
Berikut merupakan atribut yang digunakan dalam penelitian pada SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Dimensi	Atribut
<i>Reliability</i>	Kenyamanan Pelayanan
	Peran bimbingan konseling dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa
	Kemampuan dan kecakapan guru
	Proses pembayaran uang sekolah yang mudah
<i>Responsiveness</i>	Pelayanan terhadap siswa yang sakit
	Sekolah memberikan fasilitas untuk kesehatan
	Sekolah cepat tanggap terhadap masalah yang timbul
<i>Empathy</i>	Memberikan perhatian terhadap siswa
	Perilaku dan sikap petugas dalam melayani siswa
	Komunikasi yang baik dan efektif dengan siswa
	Guru ramah dalam memberikan pengajaran
	Pihak sekolah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan siswa
<i>Tangible</i>	Penataan ruang kelas yang baik
	Kebersihan dan kerapian sekolah
	Kenyamanan kursi dan meja dalam ruang kelas
	Ketersediaan tempat parkir
	Hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa
	Ketersediaan toilet yang cukup
	Kebersihan toilet
	Papan petunjuk informasi untuk tamu
	Ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler
	Proses belajar mengajar yang sesuai kurikulum

3.5 Desain Penelitian

Penulisan ini dilakukan setelah melakukan observasi pada SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado. Adapun metodologi penelitian secara umum dapat dilihat pada *flowchart* berikut ini:



Gambar 3.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian

Setiap tahap dalam penelitian dilakukan sesuai dengan metodologi yang telah ditentukan, yaitu sebagai berikut:

1. Pengamatan Pendahuluan

Sebelum melakukan penelitian, pertama-tama dilakukan pengamatan di SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado mengenai lingkungan sekolah dan jumlah siswa yang terdaftar mulai dari bangku kelas satu sampai kelas tiga. Hal ini dilakukan melalui wawancara dengan staf bagian Tata Usaha SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado.

2. Identifikasi Masalah

Setelah memahami situasi di lapangan, dilakukan identifikasi masalah terhadap masalah yang ada dan diputuskan untuk mengangkat masalah berkaitan dengan analisis kualitas layanan, dimana yang akan dibahas adalah kualitas layanan pendidikan yang ada di SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado. Berdasarkan hasil data historis lima tahun terakhir yang diberikan oleh pihak tata usaha, didapati bahwa pada tahun ajaran 2014/2015 sampai 2018/2019 SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius mengalami penurunan dalam hal pendaftaran siswa baru, dimana siswa yang mendaftar di SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius hanya 145, 114, 109, 95, 93 siswa. Dengan melihat kondisi ini, maka penurunan jumlah siswa yang ada didalamnya berpengaruh pada penilaian masyarakat akan kualitas layanan pendidikan pada sekolah tersebut sehingga akan berpengaruh pada jumlah siswa baru yang akan mendaftar.

3. Penetapan Tujuan

Dengan mengidentifikasi masalah, ditetapkanlah tujuan untuk memecahkan masalah tersebut. Berkaitan dengan masalah yang diangkat, tujuan yang akan dicapai adalah membantu pihak management sekolah dalam mengetahui kualitas layanan pendidikan yang selama ini diberikan, kemudian mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas pelayanan di sekolah, dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan untuk peningkatan sistem pelayanan.

4. Studi Pustaka

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan diperlukan metode yang tepat untuk digunakan. Oleh karena itu dilakukan studi pustaka yang membahas tentang analisis kualitas layanan, dan dipilih metode yang tepat yaitu metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*).

5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan bagian Tata Usaha SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado, juga dokumentasi sekolah dan data melalui kuesioner penelitian. Data yang dikumpulkan sebagai berikut.

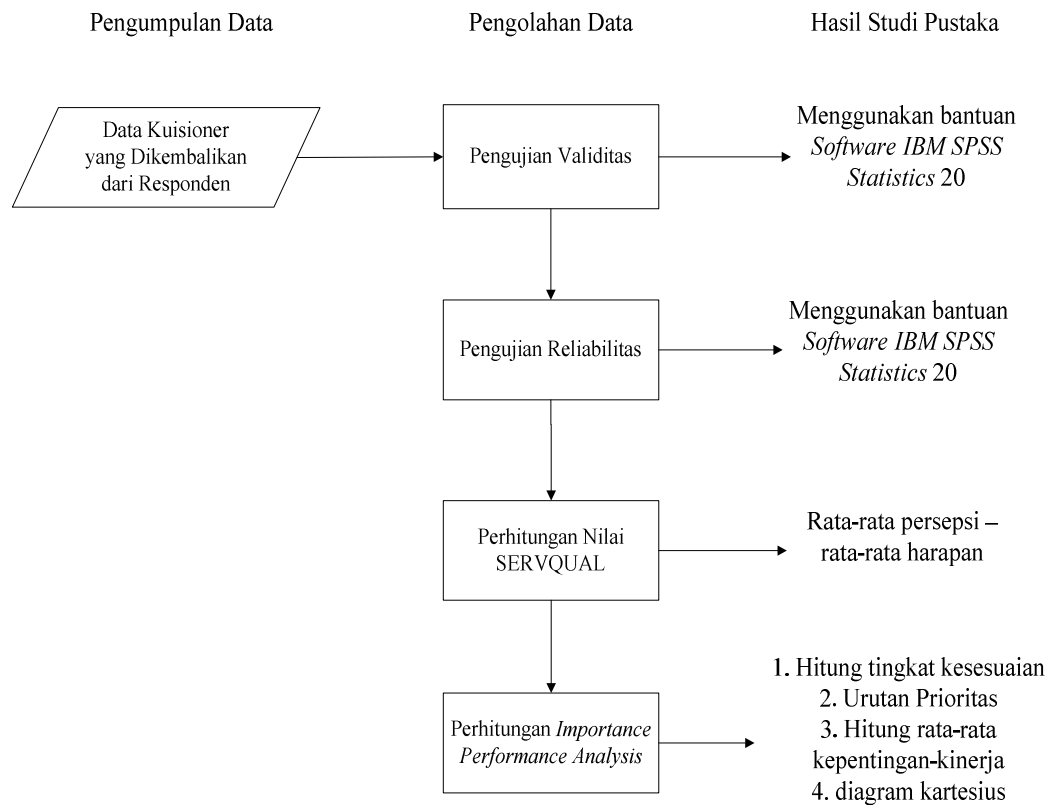
- a. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber yang akan diteliti. Data primer yang didapat adalah melalui teknik wawancara dan pembagian angket. Wawancara dilakukan dengan langsung dengan staf Tata Usaha SMK yang berhubungan langsung dengan data siswa. Data yang diperoleh berupa jumlah siswa yang sedang terdaftar mulai dari bangku kelas satu sampai kelas tiga. Kuesioner dibagikan kepada para siswa yang terdaftar dengan menggunakan teknik *sampling*.
- b. Data sekunder merupakan data yang didapat langsung dari pihak sekolah atau dokumentasi sekolah. Data sekunder yang dimaksud adalah data historis jumlah siswa yang mendaftar dalam kurun waktu lima tahun terakhir yaitu pada tahun ajaran 2014/2015 sampai 2018/2019.

6. Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengumpulan data, selanjutnya data yang telah dikumpulkan diolah dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Tahap pertama dalam pengolahan data yaitu pengujian validitas dan reliabilitas data dengan bantuan *Software IBM SPSS Statistics 20 Student Version*, selanjutnya akan dihitung nilai SERVQUAL berdasarkan hasil dari jawaban-jawaban kuesioner mengenai harapan/ekspektasi dan persepsi. Setelah itu dilakukan perhitungan menggunakan dengan metode IPA yaitu dengan menghitung bobot antar atribut dan menghitung rata-rata dan tingkat kesesuaian antar variabel penelitian. Berikut merupakan langkah-langkah perhitungan IPA:

1. Perhitungan tingkat kesesuaian
2. Urutan prioritas
3. Perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja (GAP)
4. Penjabaran ke dalam diagram kartesius

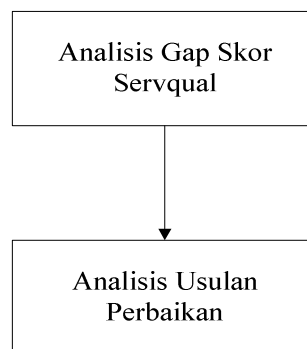
Untuk lebih jelas, tahap pengolahan data dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.2 Tahapan Pengolahan Data

7. Analisis

Analisis dilakukan dalam dua tahap yaitu yang pertama terhadap hasil dari kualitas layanan yang selama ini diberikan oleh sekolah tersebut dan yang kedua analisis perbaikan untuk sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil perhitungan *Importance-Performance Analysis*. Hasil data tersebut akan dimasukkan ke dalam diagram kartesius dengan bantuan *Software IBM SPSS Statistics 20 Student Version*.



Gambar 3.3 Tahapan Analisis

8. Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan didasarkan pada analisis yang dilakukan terhadap pengolahan data, dan merupakan jawaban untuk tujuan yang ingin dicapai. Kesimpulan ini akan menghasilkan analisis kualitas pelayanan yang selama ini diberikan, gap antara persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas pelayanan, dan usulan peningkatan perbaikan kualitas pelayanan.

BAB IV

PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Tahapan pengumpulan data dilakukan untuk menunjang pemecahan masalah dalam penelitian ini yang kemudian akan diolah berdasarkan langkah-langkah yang terdapat dalam metodologi pemecahan masalah. Berikut merupakan tahap dalam pengumpulan data yang dibutuhkan serta pengolahannya.

4.1.1 Konstruksi Data

Sebelum melakukan pengolahan data, maka dibutuhkan data-data yang nantinya akan diolah untuk pemecahan masalah sebagai berikut:

1. Data Jurusan SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius

SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius merupakan sekolah menengah kejuruan swasta yang terakreditasi A dan mempunyai lima jurusan yang berbeda.

Tabel 4.1 Daftar Jurusan

No	Jurusan
1	Manajemen Perkantoran
2	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
3	Bisnis dan Pemasaran
4	Perhotelan dan Jasa Pariwisata
5	Teknik Komputer dan Informatika

2. Data jumlah siswa yang mendaftar di SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius

Data yang dikumpulkan adalah data historis jumlah siswa yang mendaftar di SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius dalam kurun waktu lima tahun terakhir yaitu pada tahun ajaran 2014/2015, 2015/2016, 2016/2017, 2017/2018 dan 2018/2019.

Tabel 4.2 Jumlah Siswa Setiap Angkatan

No	Tahun Ajaran	Jumlah
1	2014/2015	145
2	2015/2016	114
3	2016/2017	109
4	2017/2018	95
5	2018/2019	93

3. Instrumen Kuesioner

Terdapat dua jenis kuesioner yang dibagikan sebagai kuesioner dalam penelitian yaitu kuesioner untuk bagian kinerja/persepsi dan kuesioner untuk bagian kepentingan/harapan. Atribut pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini sama, hanya penentuan skala yang berbeda.

Tabel 4.3 Atribut Kuesioner

No	Dimensi	Pertanyaan
1	<i>Reliability</i>	Kenyamanan Pelayanan
2		Peran bimbingan konseling dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa
3		Kemampuan dan kecakapan guru
4		Proses pembayaran uang sekolah yang mudah
5	<i>Responsiveness</i>	Pelayanan terhadap siswa yang sakit
6		Sekolah memberikan fasilitas untuk kesehatan
7		Sekolah cepat tanggap terhadap masalah yang timbul
8	<i>Empathy</i>	Memberikan perhatian terhadap siswa
9		Perilaku dan sikap petugas dalam melayani siswa
10		Komunikasi yang baik dan efektif dengan siswa
11		Guru ramah dalam memberikan pengajaran
12		Pihak sekolah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan siswa
13	<i>Tangible</i>	Penataan ruang kelas yang baik
14		Kebersihan dan kerapian sekolah
15		Kenyamanan kursi dan meja dalam ruang kelas
16		Ketersediaan tempat parkir
17		Hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa
18		Ketersediaan toilet yang cukup
19		Kebersihan toilet
20		Papan petunjuk informasi untuk tamu
21		Ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler
22		Proses belajar mengajar yang sesuai kurikulum
23		Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pada masing-masing jurusan
24		Ketersediaan sarana dan prasarana olahraga

4.1.2 Pengolahan Data

Tahap pengolahan data merupakan tahapan perhitungan metode-metode yang digunakan. Pada tahap pengolahan data ini penulis menggunakan integrasi Metode SERVQUAL dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

4.1.2.1 Uji Kecukupan Data Kuesioner

Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui jumlah sampel yang akan menjadi responden untuk pengisian kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang masih aktif bersekolah di SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado, dan hanya ditujukan untuk siswa tahun ajaran 2016/2017 – 2018/2019 yaitu siswa kelas X sampai kelas XII yang berjumlah 297 siswa.

Sampel yang merupakan bagian dari populasi dalam penelitian ini adalah sebagian siswa/i dari kelas X sampai kelas XII. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *Slovin*. Berikut merupakan perhitungan jumlah sampel.

n = Besar sampel untuk penelitian

N = Ukuran populasi (297)

e = Persen kelonggaran ketidaksesuaian pengambilan sampel masih ditoleransi 10% atau (0.1).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (4.1)$$

$$n = \frac{297}{1 + 297(0.1^2)}$$

$$n = \frac{297}{1 + 297(0.01)}$$

$$n = \frac{297}{3.97}$$

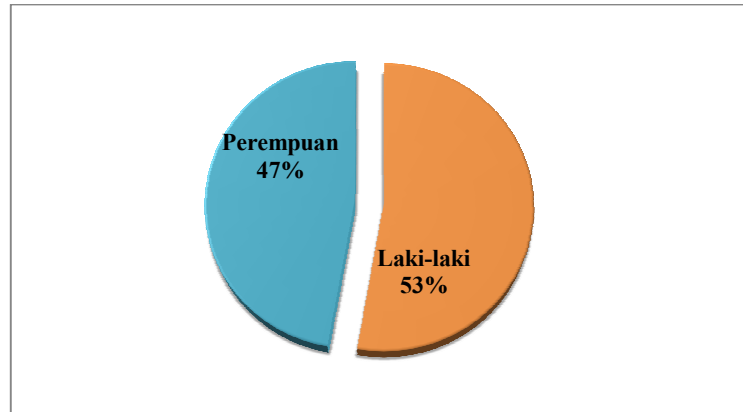
$$n = 74.8$$

Hasil uji kecukupan data yang dilakukan didapatkan hasil 74.8, sehingga jumlah sampel yang menjadi responden dibulatkan menjadi 75 orang.

4.1.2.2 Hasil Penyebaran Kuesioner

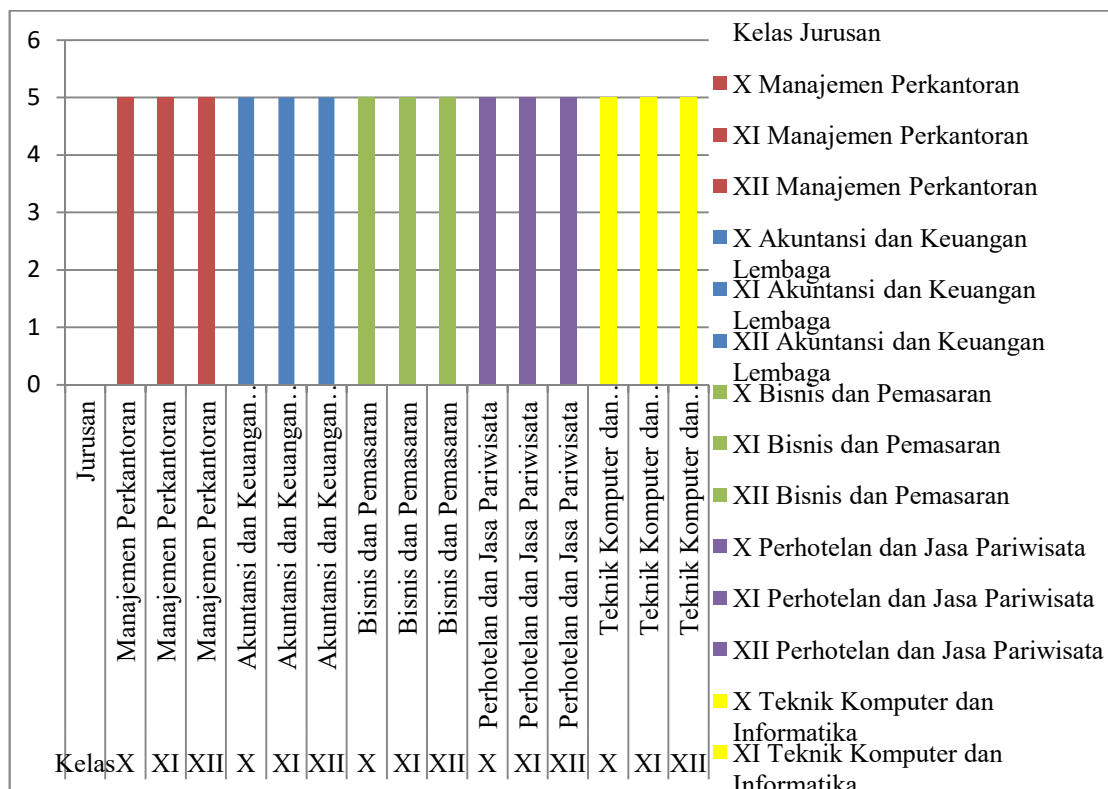
Jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 75 buah kepada 75 responden yakni para siswa/i SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan cara menyebarkan langsung kepada para siswa/i

SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado. Penyebaran kuesioner ini dilakukan selama tiga hari mulai dari tanggal 17 Maret 2019 sampai 19 Maret 2019.



Gambar 4.1 Grafik Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari pembagian angket didapatkan data mengenai profil responden. Dapat dilihat pada gambar 4.1 setengah lingkaran yang berwarna biru adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 34 orang dan setengah lingkaran berwarna orange adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang dengan total responden keseluruhan sebanyak 75 orang.



Gambar 4.2 Grafik Pembagian Kuesioner Per-Kelas

Dari gambar 4.2 dapat dilihat bahwa kuesioner dikelompokkan masing-masing 25 buah per-angkatan, yaitu pada kelas X, XI, dan XII. Dikarenakan sekolah memiliki lima jenis jurusan yang berbeda maka setiap jurusan diberikan 15 angket dan setiap kelas pada masing-masing jurusan dibagikan 5 buah kuesioner. Dapat dilihat tiga kolom yang berwarna merah merupakan jurusan Manajemen Perkantoran, tiga kolom yang berwarna biru merupakan jurusan Akuntansi dan Keuangan Lembaga, tiga kolom yang berwarna hijau merupakan jurusan Bisnis dan Pemasaran, kemudian tiga kolom yang berwarna ungu merupakan jurusan Perhotelan dan Jasa Pariwisata dan kolom yang berwarna kuning merupakan jurusan Teknik Komputer dan Informatika.

4.1.2.3 Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu instrumen. Uji validitas dilakukan setelah kuesioner diisi oleh responden. Uji validitas dalam penelitian ini terbagi dua yaitu uji validitas bagian kinerja/persepsi dan uji validitas bagian kepentingan/harapan. Metode yang dilakukan untuk uji validitas adalah menggunakan *Product Momen Pearson*. Hasil perhitungan dinyatakan dengan korelasi *pearson* dimana korelasi *pearson* ini mengukur adanya hubungan *linear* dengan atribut. Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka atribut dinyatakan tidak valid, sebaliknya apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka atribut dinyatakan valid. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 Student Version*. Dengan jumlah responden sebanyak 75, maka R-tabel didapat dengan cara memasukkan $n=75$, $df = 75-2 = 73$, dan tingkat signifikansi 10% sehingga diperoleh nilai R-tabel adalah 0.191.

a. Uji validitas bagian kinerja

Tabel 4.4 Uji Validitas Bagian Kinerja

Atribut Pertanyaan	Taraf Signifikansi	Pearson Correlation	R tabel	Keterangan
X1	10% (0,1)	0.551	0,191	Valid
X2	10% (0,1)	0.330	0,191	Valid
X3	10% (0,1)	0.641	0,191	Valid
X4	10% (0,1)	0.581	0,191	Valid
X5	10% (0,1)	0.592	0,191	Valid
X6	10% (0,1)	0.542	0,191	Valid
X7	10% (0,1)	0.528	0,191	Valid

Atribut Pertanyaan	Taraf Signifikansi	Pearson Correlation	R tabel	Keterangan
X8	10% (0,1)	0.576	0,191	Valid
X9	10% (0,1)	0.230	0,191	Valid
X10	10% (0,1)	0.623	0,191	Valid
X11	10% (0,1)	0.575	0,191	Valid
X12	10% (0,1)	0.556	0,191	Valid
X13	10% (0,1)	0.548	0,191	Valid
X14	10% (0,1)	0.586	0,191	Valid
X15	10% (0,1)	0.727	0,191	Valid
X16	10% (0,1)	0.551	0,191	Valid
X17	10% (0,1)	0.394	0,191	Valid
X18	10% (0,1)	0.460	0,191	Valid
X19	10% (0,1)	0.430	0,191	Valid
X20	10% (0,1)	0.537	0,191	Valid
X21	10% (0,1)	0.485	0,191	Valid
X22	10% (0,1)	0.440	0,191	Valid
X23	10% (0,1)	0.205	0,191	Valid
X24	10% (0,1)	0.419	0,191	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat dilihat pada tabel 4.4 bahwa 24 atribut pertanyaan untuk variabel kinerja valid. Setelah dilakukan uji validitas dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 Student Version*, dilakukan uji validitas dengan cara manual menggunakan rumus metode *Product Moment Pearson* untuk melihat apakah perhitungan uji validitas dengan bantuan *software* sesuai dengan perhitungan secara manual. Berikut uji validitas secara manual pada atribut X1.

$$r_{1Y} = \frac{n\sum X_1 Y - \sum X_1 \sum Y}{\sqrt{[n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (4.2)$$

$$r_{1Y} = \frac{75 \times 18941 - 264 \times 5304}{\sqrt{[75 \times 966 - 69696][75 \times 381676 - 28132416]}}$$

$$r_{1Y} = \frac{1420575 - 1400256}{\sqrt{[72450 - 69696][28625700 - 28132416]}}$$

$$r_{1Y} = \frac{20319}{\sqrt{2754 \times 493284}}$$

$$r_{1Y} = \frac{20319}{\sqrt{1358504136}}$$

$$r_{1Y} = \frac{20319}{36857.8911} \quad r_{1Y} = 0,551$$

Hasil perhitungan uji validitas dengan cara manual untuk atribut pertanyaan X1 adalah 0,551. Perhitungan uji validitas dengan cara manual mendapatkan hasil yang sama dengan uji validitas dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 Student Version*.

b. Uji validitas bagian kepentingan

Tabel 4.5 Uji Validitas Bagian Kepentingan

Atribut Pertanyaan	Tingkat Signifikansi	<i>Pearson Correlation</i>	r tabel	Keterangan
Y1	10% (0,1)	0.588	0,191	Valid
Y2	10% (0,1)	0.303	0,191	Valid
Y3	10% (0,1)	0.505	0,191	Valid
Y4	10% (0,1)	0.566	0,191	Valid
Y5	10% (0,1)	0.601	0,191	Valid
Y6	10% (0,1)	0.524	0,191	Valid
Y7	10% (0,1)	0.291	0,191	Valid
Y8	10% (0,1)	0.271	0,191	Valid
Y9	10% (0,1)	0.224	0,191	Valid
Y10	10% (0,1)	0.463	0,191	Valid
Y11	10% (0,1)	0.304	0,191	Valid
Y12	10% (0,1)	0.506	0,191	Valid
Y13	10% (0,1)	0.391	0,191	Valid
Y14	10% (0,1)	0.404	0,191	Valid
Y15	10% (0,1)	0.511	0,191	Valid
Y16	10% (0,1)	0.535	0,191	Valid
Y17	10% (0,1)	0.217	0,191	Valid
Y18	10% (0,1)	0.402	0,191	Valid
Y19	10% (0,1)	0.332	0,191	Valid
Y20	10% (0,1)	0.534	0,191	Valid
Y21	10% (0,1)	0.523	0,191	Valid
Y22	10% (0,1)	0.491	0,191	Valid
Y23	10% (0,1)	0.242	0,191	Valid
Y24	10% (0,1)	0.375	0,191	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat dilihat pada tabel 4.5 bahwa 24 atribut pertanyaan untuk variabel kepentingan valid. Setelah dilakukan uji validitas dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 Student Version*, dilakukan uji validitas dengan cara manual menggunakan rumus metode *Product Moment Pearson* untuk melihat apakah perhitungan uji validitas dengan bantuan

software sesuai dengan perhitungan secara manual. Berikut uji validitas secara manual pada atribut X1.

$$r_{1Y} = \frac{75 \times 36012 - 341 \times 7886}{\sqrt{[75 \times 1575 - 116281][75 \times 832084 - 62188996]}}$$

$$r_{1Y} = \frac{27009900 - 2689126}{\sqrt{[118125 - 116281][62406300 - 62188996]}}$$

$$r_{1Y} = \frac{11774}{\sqrt{1844 \times 217304}}$$

$$r_{1Y} = \frac{11774}{\sqrt{400708576}}$$

$$r_{1Y} = \frac{11774}{20017.707}$$

$$r_{1Y} = 0.588$$

Hasil perhitungan uji validitas dengan cara manual untuk atribut pertanyaan Y1 adalah 0,588. Perhitungan uji validitas dengan cara manual mendapatkan hasil yang sama dengan uji validitas dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 Student Version*.

4.1.2.4 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan sebenarnya. Metode yang digunakan dalam menentukan tingkat reliabilitas adalah koefisien *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20*.

- a. Uji reliabilitas bagian kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.871	24

Gambar 4.3 Uji Reliabilitas Kinerja

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 Student Version* diperoleh nilai *Alpha Cronbach* untuk kuesioner data kinerja didapat nilai $\alpha = 0.871$. Data dikatakan reliabel jika nilai α lebih besar dari 0.6. Berdasarkan ketentuan tersebut maka kuesioner bagian kinerja yang dibuat

sudah reliabel. Setelah dilakukan uji reliabilitas dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 Student Version*, dilakukan perhitungan uji reliabilitas dengan cara manual menggunakan rumus *Alpha Cronbach* untuk melihat apakah perhitungan uji reliabilitas dengan bantuan *software* sesuai dengan perhitungan secara manual. Berikut uji reliabilitas secara manual.

Rumus *Alpha Cronbach* untuk menghitung koefisien reliabilitas instrument:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (4.3)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varian Butir

σ_t^2 = Jumlah Varian Total

k = Banyaknya Butir Pertanyaan

Tabel 4.6 Perhitungan Uji Reliabilitas Bagian Kinerja

Responden	Atribut Pertanyaan											Total	Total Kuadrat
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	..	X24		
1	4	2	3	3	4	3	2	2	3	..	3	66	4356
2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	..	1	57	3249
3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	..	3	62	3844
4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	..	3	74	5476
5	3	2	4	3	3	3	2	2	2	..	2	67	4489
6	4	2	3	2	2	3	1	1	2	..	2	63	3969
7	4	3	3	3	3	2	3	3	2	..	3	70	4900
8	3	2	3	3	3	2	2	1	3	..	3	61	3721
9	4	3	4	3	4	3	2	5	3	..	4	85	7225
10	3	3	4	2	3	3	2	2	2	..	4	66	4356
11	3	3	3	3	4	4	4	3	3	..	3	80	6400
12	4	3	3	4	3	3	2	2	3	..	2	62	3844
13	5	4	3	2	3	3	3	2	2	..	3	70	4900
14	2	3	3	3	4	3	3	2	2	..	2	63	3969
15	4	2	3	3	3	3	2	3	3	..	2	66	4356
16	4	1	3	2	3	3	3	3	4	..	3	72	5184
17	3	2	3	2	3	3	2	2	2	..	2	60	3600
18	4	4	3	3	3	2	2	3	3	..	2	69	4761
19	4	3	3	3	3	4	3	4	2	..	2	77	5929
20	4	3	3	4	4	3	3	4	3	..	3	83	6889
21	4	2	3	3	4	3	2	2	3	..	3	67	4489
22	2	3	3	3	2	2	2	3	3	..	3	60	3600
23	3	2	4	3	4	3	3	2	2	..	3	65	4225
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	..	4	90	8100
25	4	1	4	3	3	3	2	3	2	..	3	64	4096
26	3	2	2	3	3	3	1	3	3	..	2	64	4096
27	4	3	4	3	3	3	2	2	3	..	3	72	5184
28	4	4	3	2	3	2	3	1	3	..	2	66	4356
29	3	2	3	2	3	4	2	3	2	..	2	54	2916

Responden	Atribut Pertanyaan											Total	Total Kuadrat
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	..	X24		
30	3	2	2	2	2	2	3	3	3	..	3	63	3969
31	3	3	3	3	3	3	3	2	2	..	2	71	5041
32	3	2	3	2	2	4	2	2	3	..	3	69	4761
33	4	4	4	3	4	4	3	3	3	..	3	82	6724
...
75	4	3	2	3	3	2	1	3	2	..	2	63	3969
Jumlah	264	197	250	215	240	227	194	214	198		192	5304	381676
Jumlah Kuadrat	966	581	880	645	810	731	544	662	554		524		

Keterangan:

$$4356 \longrightarrow 66^2$$

$$264 \longrightarrow 4^2 + 3^2 + 3^2 + 3^2 + 3^2 + 4^2 + 4^2 + 3^2 + 4^2 + 3^2 + \dots + 4^2$$

$$381676 \longrightarrow 4356 + 3249 + 3844 + 5476 + 4489 + \dots + 3969$$

Untuk menghitung reliabilitas instrumen, pertama dihitung dulu jumlah varian butir ($\Sigma\sigma_b^2$)

Hitung jumlah varian butir (σ_b^2) pertama dari pertanyaan kuesioner nomor 1 (X1):

$$\sigma_b^2 = \frac{966 - \frac{264^2}{75}}{75}$$

$$\sigma_b^2 = \frac{966 - 929.28}{75}$$

$$\sigma_b^2 = \frac{36.72}{75}$$

$$\sigma_b^2 = 0.4896$$

Untuk jumlah varians butir ke 2 (X2) sampai butir ke 24 (X24) dapat dihitung dengan cara yang sama seperti menghitung varians butir pertama (X1). Setelah menghitung semua jumlah varians, dengan demikian total jumlah varians butir:

$$\begin{aligned} \Sigma\sigma_b^2 &= 0.4896 + 0.8473 + 0.6222 + 0.3822 + 0.5600 + 0.5860 + 0.5625 + \\ & 0.6852 + 0.4171 + 0.8622 + 0.7189 + 0.5216 + 0.4117 + 0.6549 + \\ & 0.6489 + 0.5963 + 0.9156 + 0.5572 + 0.6731 + 0.6571 + 0.5429 + \\ & 0.5838 + 0.5291 + 0.4331 \end{aligned}$$

$$\Sigma\sigma_b^2 = 14.4583$$

Tahap selanjutnya menghitung jumlah varian total (σ_t^2):

$$\sigma_t^2 = \frac{381676 - \frac{5304^2}{75}}{75} = \frac{381676 - 375098.88}{75} = \frac{6577.12}{75}$$

$$\sigma_t^2 = 87.695$$

Menghitung koefisien *Cronbach Alpha*:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (4.5)$$

$$r_{11} = \left[\frac{75}{75-1} \right] \left[1 - \frac{14.4583}{87.695} \right]$$

$$r_{11} = \left[\frac{75}{74} \right] [1 - 0.1649]$$

$$r_{11} = 1.014 \times 0.83513$$

$$r_{11} = 0.871$$

Hasil perhitungan uji reliabilitas dengan cara manual adalah 0.871. Perhitungan dengan cara manual ini mendapatkan hasil yang sama dengan perhitungan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 Student Version*.

b. Uji reliabilitas bagian kepentingan

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	24

Gambar 4.4 Uji Reliabilitas Kepentingan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 Student Version* diperoleh nilai *Alpha Cronbach* untuk kuesioner data kepentingan didapat nilai $\alpha = 0.811$. Data dikatakan reliabel jika nilai α lebih besar dari 0.6. Berdasarkan ketentuan tersebut maka angket bagian kinerja yang dibuat sudah reliabel. Setelah dilakukan uji reliabilitas dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 Student Version*, dilakukan perhitungan uji reliabilitas dengan cara manual menggunakan rumus *Alpha Cronbach* untuk melihat apakah perhitungan uji reliabilitas dengan bantuan *software* sesuai dengan perhitungan secara manual. Berikut uji reliabilitas secara manual.

Tabel 4.7 Perhitungan Uji Reliabilitas Bagian Kepentingan

Responden	Atribut Pertanyaan											Total	Total Kuadrat
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	..	Y24		
1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	..	5	110	12100
2	5	3	5	3	5	3	4	4	5	..	5	101	10201
3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	..	5	104	10816
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	..	5	107	11449
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	..	4	105	11025

Responden	Atribut Pertanyaan											Total	Total Kuadrat
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	..	Y24		
6	4	5	4	4	4	4	4	4	5	..	4	104	10816
7	4	5	5	5	5	5	4	5	4	..	4	108	11664
8	5	5	5	3	5	3	4	4	5	..	4	98	9604
9	4	4	5	3	4	4	5	5	5	..	5	104	10816
10	5	5	5	5	5	5	5	4	4	..	3	109	11881
11	5	5	5	5	4	4	5	5	5	..	5	108	11664
12	4	5	5	5	5	5	4	4	4	..	3	101	10201
13	5	4	4	4	4	5	5	4	5	..	3	103	10609
14	4	5	4	4	5	5	4	3	5	..	4	102	10404
15	5	5	5	4	5	5	5	4	4	..	4	110	12100
16	5	5	5	3	5	5	4	5	5	..	5	109	11881
17	5	4	5	5	4	3	4	5	4	..	3	99	9801
18	5	4	5	4	4	5	5	5	4	..	3	110	12100
19	5	4	4	4	5	5	4	4	5	..	4	110	12100
20	5	5	3	4	4	4	4	5	4	..	5	104	10816
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	..	5	113	12769
22	5	4	5	4	4	4	4	5	4	..	5	110	12100
23	5	5	5	5	5	4	4	4	5	..	5	109	11881
24	4	5	4	4	4	5	5	5	5	..	5	107	11449
25	5	4	4	4	5	5	5	4	5	..	4	108	11664
26	5	4	5	4	5	5	5	5	5	..	4	116	13456
27	5	5	5	4	4	4	4	4	5	..	5	107	11449
28	4	5	4	4	5	5	5	3	4	..	5	104	10816
29	4	4	5	4	5	5	4	4	5	..	4	107	11449
30	4	5	5	5	5	4	5	4	5	..	3	107	11449
31	4	4	5	4	5	4	5	4	4	..	4	104	10816
32	3	5	3	2	2	4	4	4	4	..	3	80	6400
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	..	5	111	12321
...
75	5	4	4	4	5	4	5	4	5	..	3	107	11449
Jumlah	341	345	346	306	335	334	341	337	342		313	7886	832084
Jumlah Kuadrat	1575	1617	1626	1292	1529	1518	1571	1537	1578		1353		

Keterangan:

$$12100 \longrightarrow 110^2$$

$$341 \longrightarrow 5^2 + 5^2 + 3^2 + 4^2 + 5^2 + 4^2 + 4^2 + 5^2 + 4^2 + 5^2 + \dots + 5^2$$

$$832084 \longrightarrow 12100 + 10201 + 10816 + 11449 + 11025 + \dots + 12321$$

Untuk menghitung reliabilitas instrumen, pertama dihitung dulu jumlah varian butir ($\sum \sigma_b^2$)

Hitung jumlah varian butir (σ_b^2) pertama dari pertanyaan kuesioner nomor 1 (Y1):

$$\sigma_b^2 = \frac{1575 - \frac{341^2}{75}}{75}$$

$$\sigma_b^2 = \frac{1575 - 1550.41}{75}$$

$$\sigma_b^2 = \frac{24.59}{75} \quad \sigma_b^2 = 0.3278$$

Untuk jumlah varians butir ke 2 (Y2) sampai butir ke 24 (Y24) dapat dihitung dengan cara yang sama seperti menghitung varians butir pertama (Y1). Setelah menghitung semua jumlah varians, dengan demikian total jumlah varians butir:

$$\begin{aligned}\Sigma\sigma_b^2 &= 0.3278 + 0.4000 + 0.3972 + 0.5803 + 0.4356 + 0.4078 + 0.2745 + \\ &0.3033 + 0.2464 + 0.3865 + 0.3300 + 0.2798 + 0.4224 + 0.3289 + \\ &0.5323 + 0.5198 + 0.2763 + 0.3438 + 0.3172 + 0.6756 + 0.6944 + \\ &0.3563 + 0.3556 + 0.6233\end{aligned}$$

$$\Sigma\sigma_b^2 = 9.8148$$

Tahap selanjutnya menghitung jumlah varian total (σ_t^2):

$$\sigma_t^2 = \frac{832084 - \frac{7886^2}{75}}{75} = \frac{832084 - 829186.61}{75} = \frac{2897.39}{75}$$

$$\sigma_t^2 = 38.631$$

Menghitung koefisien *Cronbach Alpha*:

$$r_{11} = \left[\frac{75}{75-1} \right] \left[1 - \frac{9.8148}{38.631} \right]$$

$$r_{11} = \left[\frac{75}{74} \right] [1 - 0.2540]$$

$$r_{11} = 1.0135 \times 0.74594$$

$$r_{11} = 0.811$$

Hasil perhitungan uji reliabilitas dengan cara manual adalah 0.811. Perhitungan dengan cara manual ini mendapatkan hasil yang sama dengan perhitungan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 Student Version*.

4.1.2.5 Perhitungan Nilai SERVQUAL

Perbedaan antara ekspektasi dan realita atas suatu kualitas pelayanan yang diterima oleh siswa inilah yang disebut dengan kesenjangan atau gap. Pada penelitian ini penulis menggunakan gap kelima dalam kualitas layanan menurut parasuraman. Gap kelima tersebut didefinisikan sebagai kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima. Berikut merupakan persamaan dari SERVQUAL Skor.

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Rata-rata Persepsi(P)} - \text{Rata-rata Ekspektasi(E)} \quad (4.6)$$

Perhitungan manual SERVQUAL *Score* pada atribut pertanyaan 1.

$$\text{Skor SERVQUAL} = 3.520 - 4.547 = -1.027$$

Tabel 4.8 Skor SERVQUAL

Atribut Pertanyaan	Mean Persepsi	Mean Ekspektasi	Gap
1	3.520	4.547	-1.027
2	2.627	4.600	-1.973
3	3.333	4.613	-1.280
4	2.867	4.080	-1.213
5	3.200	4.467	-1.267
6	3.027	4.453	-1.427
7	2.587	4.547	-1.960
8	2.853	4.493	-1.640
9	2.640	4.560	-1.920
10	2.867	4.347	-1.480
11	3.120	4.507	-1.387
12	3.280	4.653	-1.373
13	3.040	4.240	-1.200
14	3.280	4.533	-1.253
15	2.867	4.120	-1.253
16	2.480	3.653	-1.173
17	2.467	4.520	-2.053
18	3.053	4.387	-1.333
19	2.560	4.613	-2.053
20	2.640	3.933	-1.293
21	3.480	4.160	-0.680
22	3.613	4.480	-0.867
23	2.760	4.533	-1.773
24	2.560	4.173	-1.613
Rata-rata	2.947	4.384	-1.437

Skor SERVQUAL negatif (-) berarti adanya gap pada atribut kualitas tersebut sedangkan skor SERVQUAL positif berarti kualitas pelayanan yang selama ini diberikan sudah cukup memuaskan siswa. Dapat dilihat pada tabel 4.8 seluruh atribut memiliki skor negatif yang berarti siswa kurang puas akan kualitas pelayanan yang selama ini diberikan.

4.1.2.6 Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Ada empat tahap dalam perhitungan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), yaitu yang pertama perhitungan tingkat kesesuaian antara kepentingan dari siswa terhadap kinerja yang dilakukan pihak sekolah, yang kedua penentuan urutan prioritas atau perhitungan tingkat kepentingan dari kinerja pemberi layanan dan harapan penerima layanan, yang ketiga perhitungan gap dan yang keempat penjabaran atribut ke dalam diagram.

Berikut merupakan tahap yang pertama.

1. Perhitungan tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor dari kinerja dengan skor dari kepentingan. Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan yang mencapai kepuasan siswa. Berikut rumus perhitungan tingkat kesesuaian.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (4.7)$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja sekolah

Yi = Skor penilaian kepentingan sekolah

Tabel 4.9 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Dimensi	Atribut	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
Reliability	1	264	341	0.774
	2	197	312	0.631
	3	250	346	0.723
	4	215	305	0.704
Responsiveness	5	241	335	0.719
	6	229	334	0.686
	7	219	327	0.670
empathy	8	214	331	0.647
	9	218	330	0.661
	10	215	326	0.660
	11	234	338	0.692
	12	246	349	0.704
Tangible	13	228	318	0.717
	14	246	340	0.724
	15	215	309	0.695
	16	186	274	0.679
	17	185	305	0.607
	18	229	329	0.696
	19	202	341	0.592
	20	198	295	0.671
	21	261	312	0.837
	22	271	336	0.807
	23	215	330	0.652
	24	192	313	0.613
Rata-rata				0.690

Berdasarkan perhitungan dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 0.690 dengan rentang nilai yang berada pada kisaran angka 0.592 sampai pada angka 0.837. Atribut yang memiliki nilai terendah 0.592 adalah atribut pertanyaan nomor 19 yaitu kebersihan toilet. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan toilet di SMK St. Katolik Fransiskus Xaverius masih belum memuaskan siswa. Atribut yang memiliki nilai tertinggi 0.837 adalah atribut pertanyaan nomor 21 yaitu ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler. Hal ini berarti fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler sudah memuaskan siswa, tetapi perlu diperhatikan dan dipertahankan kualitasnya.

2. Urutan Prioritas

Urutan prioritas yang dimaksud adalah penjabaran setiap atribut yang telah diurutkan mulai dari atribut yang memiliki nilai kualitas terendah sampai atribut yang memiliki nilai kualitas tertinggi. Berikut merupakan tabel urutan prioritas.

Tabel 4.10 Urutan Prioritas

No. Atribut	Pertanyaan	Nilai	Dimensi
Q19	Kebersihan toilet	59.2	<i>Tangible</i>
Q17	Hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa	60.7	<i>Tangible</i>
Q24	Ketersediaan sarana dan prasarana olahraga	61.3	<i>Tangible</i>
Q2	Peran bimbingan konseling dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa	63.1	<i>Reliability</i>
Q8	Memberikan perhatian terhadap siswa	64.7	<i>Emphaty</i>
Q23	Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pada masing-masing jurusan	65.2	<i>Tangible</i>
Q10	Komunikasi yang baik dan efektif dengan siswa	66,0	<i>Emphaty</i>
Q9	Perilaku dan sikap petugas dalam melayani siswa	66.1	<i>Emphaty</i>
Q7	Sekolah cepat tanggap terhadap masalah yang timbul	67,0	<i>Responsivenes</i>
Q20	Papan petunjuk informasi untuk tamu	67.1	<i>Tangible</i>
Q16	Ketersediaan Tempat Parkir	67.9	<i>Tangible</i>
Q6	Sekolah memberikan fasilitas untuk kesehatan	68.6	<i>Responsivenes</i>
Q11	Guru ramah dalam memberikan pengajaran	69.2	<i>Emphaty</i>
Q18	Ketersediaan toilet yang cukup	69.6	<i>Tangible</i>
Q15	Kenyamanan kursi dan meja dalam ruang kelas	69.6	<i>Tangible</i>
Q12	Pihak sekolah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan siswa	70.5	<i>Emphaty</i>
Q4	Proses pembayaran uang sekolah yang mudah	70.5	<i>Reliability</i>
Q13	Penataan ruang kelas yang baik	71.7	<i>Tangible</i>

No. Atribut	Pertanyaan	Nilai	Dimensi
Q5	Pelayanan terhadap siswa yang sakit	71.9	<i>Responsiveness</i>
Q3	Kemampuan dan kecakapan guru	72.3	<i>Reliability</i>
Q14	Kebersihan dan kerapihan sekolah	72.4	<i>Tangible</i>
Q1	Kenyamanan Pelayanan	77.4	<i>Reliability</i>
Q22	Proses belajar mengajar yang sesuai kurikulum	80.7	<i>Tangible</i>
Q21	Ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler	83.7	<i>Tangible</i>

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa atribut yang memiliki nilai kualitas layanan terendah dan tertinggi berada pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu kebersihan toilet dengan nilai 59.2 dan ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler dengan nilai 83.7.

3. Perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja (GAP)

Setelah diketahui hasil dari tingkat kesesuaian dan urutan prioritas selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, perhitungan ini digunakan untuk mengetahui posisi atribut kualitas pelayanan menurut para siswa. Berikut merupakan rumus perhitungan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad (4.8)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (4.9)$$

Dimana:

\bar{X}_i = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y}_i = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = banyaknya sampel

Tabel 4.11 Rata-rata Skor Tingkat Kepentingan dan Kinerja

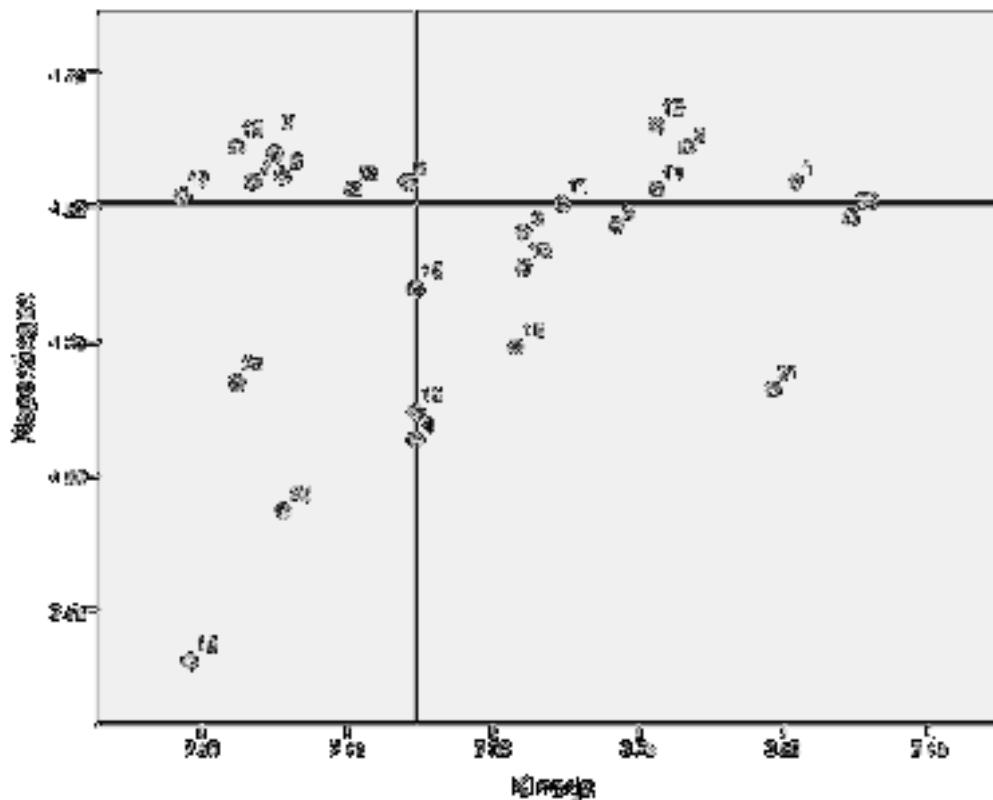
No Atribut	\bar{X}_i	\bar{Y}_i	GAP	Urutan
1	3.520	4.547	-1.027	3
2	2.627	4.280	-1.653	19
3	3.333	4.613	-1.280	10
4	2.867	4.067	-1.200	5
5	3.213	4.467	-1.253	7
6	3.053	4.453	-1.400	15
7	2.920	4.453	-1.533	16

No Atribut	\bar{X}_i	\bar{Y}_i	GAP	Urutan
8	2.853	4.480	-1.627	21
9	2.907	4.427	-1.520	18
10	2.867	4.347	-1.480	17
11	3.120	4.507	-1.387	14
12	3.280	4.653	-1.373	13
13	3.040	4.240	-1.200	6
14	3.280	4.533	-1.253	8
15	2.867	4.120	-1.253	9
16	2.480	3.653	-1.173	4
17	2.467	4.187	-1.720	22
18	3.053	4.387	-1.333	12
19	2.693	4.547	-1.853	24
20	2.640	3.933	-1.293	11
21	3.480	4.160	-0.680	1
22	3.613	4.480	-0.867	2
23	2.867	4.493	-1.626	20
24	2.560	4.173	-1.613	23

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut yang memiliki nilai gap terendah ada pada atribut pertanyaan nomor 21 sesuai dengan yang telah dijelaskan pada tingkat kesesuaian dimana atribut tersebut sudah memenuhi harapan siswa. Sebaliknya atribut yang memiliki nilai gap tertinggi ada pada atribut nomor 19 yang artinya masih harus dilakukan perbaikan kualitas.

4. Penjabaran ke dalam Diagram Kartesius

Setelah mengetahui tingkat kepentingan-kinerja yang didapat dari masing-masing responden, tahap selanjutnya adalah menjabarkan data tersebut ke dalam diagram kartesius agar dapat diketahui letak atribut pada masing-masing kuadran. Cara membuat diagram kartesius adalah membagi suatu bagan menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang saling berpotongan tegak lurus pada sumbu X dan sumbu Y. Dimana X merupakan rata-rata skor tingkat kinerja dan Y merupakan rata-rata skor tingkat kepentingan.



Gambar 4.5 Diagram Kartesius

Keterangan:

1. Kenyamanan Pelayanan
2. Peran bimbingan konseling dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa
3. Kemampuan dan kecakapan guru
4. Proses pembayaran uang sekolah yang mudah
5. Pelayanan terhadap siswa yang sakit
6. Sekolah memberikan fasilitas untuk kesehatan
7. Sekolah cepat tanggap terhadap masalah yang timbul
8. Memberikan perhatian terhadap siswa
9. Perilaku dan sikap petugas dalam melayani siswa
10. Komunikasi yang baik dan efektif dengan siswa
11. Guru ramah dalam memberikan pengajaran
12. Pihak sekolah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan siswa
13. Penataan ruang kelas yang baik
14. Kebersihan dan kerapihan sekolah
15. Kenyamanan kursi dan meja dalam ruang kelas

16. Ketersediaan tempat parkir
17. Hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa
18. Ketersediaan toilet yang cukup
19. Kebersihan toilet
20. Papan petunjuk informasi untuk tamu
21. Ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler
22. Proses belajar mengajar yang sesuai kurikulum
23. Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pada masing-masing jurusan
24. Ketersediaan sarana dan prasarana olahraga

Berdasarkan uraian di dalam diagram kartesius di atas, dapat dilihat penjabaran setiap yang masuk ke dalam Kuadran A, kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D. adapun penjabaran sebagai berikut.

- Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A yang sering disebut sebagai prioritas utama yaitu dimana responden/siswa merasa atribut tersebut sangat penting tetapi merasa tidak puas atas pelayanan yang diterima. Atribut-atribut yang masuk pada kuadran A adalah:

1. Kebersihan toilet
2. Hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa
3. Peran bimbingan konseling dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa
4. Memberikan perhatian terhadap siswa
5. Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pada masing-masing jurusan
6. Perilaku dan sikap petugas dalam melayani siswa
7. Sekolah cepat tanggap terhadap masalah yang timbul

- Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B merupakan kuadran yang diharapkan oleh responden, atribut-atribut tersebut telah dianggap memenuhi harapan responden sehingga patut dipertahankan. Atribut-atribut yang masuk pada kuadran B adalah:

1. Kenyamanan Pelayanan
2. Kemampuan dan kecakapan guru

3. Kebersihan dan kerapian sekolah
4. Pihak sekolah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan siswa
5. Guru ramah dalam memberikan pengajaran

- Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C atau prioritas rendah adalah atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh responden dan mendapat pelayanan yang kurang memuaskan pula sehingga tidak perlu diprioritaskan. Atribut-atribut yang masuk pada kuadran C adalah:

1. Papan petunjuk informasi untuk tamu
2. Ketersediaan tempat parkir
3. Ketersediaan sarana dan prasarana olahraga
4. Komunikasi yang baik dan efektif dengan siswa
5. Kenyamanan kursi dan meja dalam ruang kelas

- Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D adalah atribut-atribut yang dirasa tidak penting oleh responden dan tidak terlalu diharapkan, tetapi pihak sekolah memberi pelayanan dengan sangat baik. Atribut-atribut yang masuk pada kuadran D adalah:

1. Proses pembayaran uang sekolah yang mudah
2. Pelayanan terhadap siswa yang sakit
3. Sekolah memberikan fasilitas untuk kesehatan
4. Proses belajar mengajar yang sesuai kurikulum
5. Ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler
6. Penataan ruang kelas yang baik
7. Ketersediaan toilet yang cukup

4.2 Analisis dan Pemecahan Masalah

Setelah menyelesaikan perhitungan di atas, selanjutnya masuk pada tahap analisis dan pemecahan masalah. Analisis yang dilakukan adalah analisis terhadap gap Servqual setiap dimensi dan Analisis Matriks Kuadran (*Importance Performance Analysis*) atau diagram kartesius.

4.2.1 Analisis Gap SERVQUAL Per-Dimensi

Perhitungan skor Servqual dimaksudkan untuk mengetahui gap antara ekspektasi (harapan) dan realita (persepsi) dari responden (siswa/i). Analisis gap Servqual ini memperlihatkan gap per dimensi untuk setiap atribut pertanyaan. Adapun dimensi yang dibahas adalah dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (kepedulian), dan *tangible* (bukti fisik).

1. Analisis Servqual pada Dimensi *Reliability*

Tabel 4.12 Gap Dimensi *Reliability*

No	Atribut Pertanyaan	Realita	Ekspektasi	Gap
Q1	Kenyamanan Pelayanan	3.520	4.547	-1.027
Q2	Peran bimbingan konseling dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa	2.627	4.600	-1.973
Q3	Kemampuan dan kecakapan guru	3.333	4.613	-1.280
Q4	Proses pembayaran uang sekolah yang mudah	2.867	4.080	-1.213
Rata-rata		3.087	4.460	-1.373

Dapat dilihat pada tabel di atas, dimensi *reliability* memperoleh rata-rata gap sebesar -1.373 yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah belum memenuhi ekspektasi siswa karena nilai rata-rata pada dimensi 4 > -1 menurut teori dari parasuraman. Gap terbesar yang diperoleh dari dimensi ini ada pada atribut Q2 yaitu peran bimbingan konseling dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa dengan nilai gap sebesar -1.973, kemudian disusul di urutan kedua ada pada atribut Q3 yaitu kemampuan dan kecakapan guru dengan nilai gap sebesar -1.280, di urutan ketiga ada pada atribut Q4 yaitu Proses pembayaran uang sekolah yang mudah dengan nilai gap sebesar 1.213 dan gap terkecil pada dimensi ini ada pada atribut pertanyaan Q1 yaitu kenyamanan pelayanan. Berdasarkan urutan gap dapat diketahui bahwa peran bimbingan konseling dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa masih belum memuaskan siswa, atau masih belum memenuhi ekspektasi siswa. Sebaliknya kenyamanan pelayanan dari pihak sekolah telah memenuhi harapan siswa atau para siswa cukup puas dengan pelayanan yang selama ini diberikan. Hal ini berarti pihak sekolah harus memperhatikan peran bimbingan konseling yang dimana peran bimbingan konseling sangat penting untuk menunjang kebutuhan siswa.

2. Analisis Servqual pada Dimensi *Responsiveness*

Tabel 4.13 Gap Dimensi *Responsiveness*

No	Atribut Pertanyaan	Realita	Ekspektasi	Gap
Q5	Pelayanan terhadap siswa yang sakit	3.200	4.467	-1.267
Q6	Sekolah memberikan fasilitas untuk kesehatan	3.027	4.453	-1.427
Q7	Sekolah cepat tanggap terhadap masalah yang timbul	2.587	4.547	-1.960
Rata-rata		2.938	4.489	-1.551

Dapat dilihat pada tabel di atas, dimensi *responsiveness* memperoleh rata-rata gap sebesar -1.551 yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah belum memenuhi ekspektasi siswa karena nilai rata-rata pada dimensi *responsiveness* >-1 menurut teori dari parasuraman. Gap terbesar yang diperoleh dari dimensi ini ada pada atribut Q7 yaitu sekolah cepat tanggap terhadap masalah yang timbul dengan nilai gap sebesar -1.960, kemudian disusul di urutan kedua ada pada atribut Q6 yaitu sekolah memberikan fasilitas untuk kesehatan dengan nilai gap sebesar -1.427, dan gap terkecil pada dimensi ini ada pada atribut pertanyaan Q5 yaitu pelayanan terhadap siswa yang sakit dengan nilai gap -1.267. Berdasarkan urutan gap dapat diketahui bahwa sekolah masih belum cepat tanggap terhadap masalah yang timbul, tetapi sekolah memberikan pelayanan yang baik terhadap siswa yang sakit. Hal ini berarti pihak sekolah harus lebih cepat tanggap untuk menangani masalah yang timbul di lingkungan sekolah.

3. Analisis Servqual Dimensi *Empathy*

Tabel 4.14 Gap Dimensi *Empathy*

No	Atribut Pertanyaan	Realita	Ekspektasi	Gap
Q8	Memberikan perhatian terhadap siswa	2.853	4.493	-1.640
Q9	Perilaku dan sikap petugas dalam melayani siswa	2.640	4.560	-1.920
Q10	Komunikasi yang baik dan efektif dengan siswa	2.867	4.347	-1.480
Q11	Guru ramah dalam memberikan pengajaran	3.120	4.507	-1.387
Q12	Pihak sekolah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan siswa	3.280	4.653	-1.373
Rata-rata		2.952	4.512	-1.560

Dapat dilihat pada tabel di atas, dimensi *empathy* memperoleh rata-rata gap sebesar -1.560 yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah belum memenuhi ekspektasi siswa karena nilai rata-rata pada dimensi *empathy* >-1 menurut teori dari parasuraman. Gap terbesar yang diperoleh dari dimensi ini ada pada atribut Q8 yaitu memberikan perhatian terhadap siswa dengan nilai gap sebesar -1.627, kemudian disusul diurutan kedua ada pada atribut Q9 yaitu perilaku dan sikap petugas dalam melayani siswa dengan nilai gap sebesar -1.520, diurutan ketiga ada pada atribut Q10 yaitu komunikasi yang baik dan efektif dengan siswa dengan nilai gap sebesar -1.480, kemudian disusul diurutan keempat ada pada atribut pertanyaan Q11 yaitu guru ramah dalam memberikan pengajaran dengan nilai gap sebesar -1.387 dan gap terkecil pada dimensi ini ada pada atribut pertanyaan Q12 yaitu pihak sekolah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan siswa. Berdasarkan urutan gap dapat diketahui bahwa perhatian yang pihak sekolah berikan masih belum memuaskan siswa atau pihak sekolah masih kurang dalam memberikan perhatian terhadap siswa, tetapi pihak sekolah bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan siswa. Hal ini berarti pihak sekolah harus lebih memperhatikan para siswa agar dapat tercapainya harapan siswa.

4. Analisis Servqual Dimensi *Tangible*

Tabel 4.15 Gap Dimensi *Tangible*

No	Atribut Pertanyaan	Realita	Ekspektasi	Gap
Q13	Penataan ruang kelas yang baik	3.040	4.240	-1.200
Q14	Kebersihan dan kerapihan sekolah	3.280	4.533	-1.253
Q15	Kenyamanan kursi dan meja dalam ruang kelas	2.867	4.120	-1.253
Q16	Ketersediaan tempat parkir	2.480	3.653	-1.173
Q17	Hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa	2.467	4.520	-2.053
Q18	Ketersediaan toilet yang cukup	3.053	4.387	-1.333
Q19	Kebersihan toilet	2.560	4.613	-2.053
Q20	Papan petunjuk informasi untuk tamu	2.640	3.933	-1.293
Q21	Ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler	3.480	4.160	-0.680
Q22	Proses belajar mengajar yang sesuai kurikulum	3.613	4.480	-0.867
Q23	Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pada masing-masing jurusan	2.760	4.533	-1.773

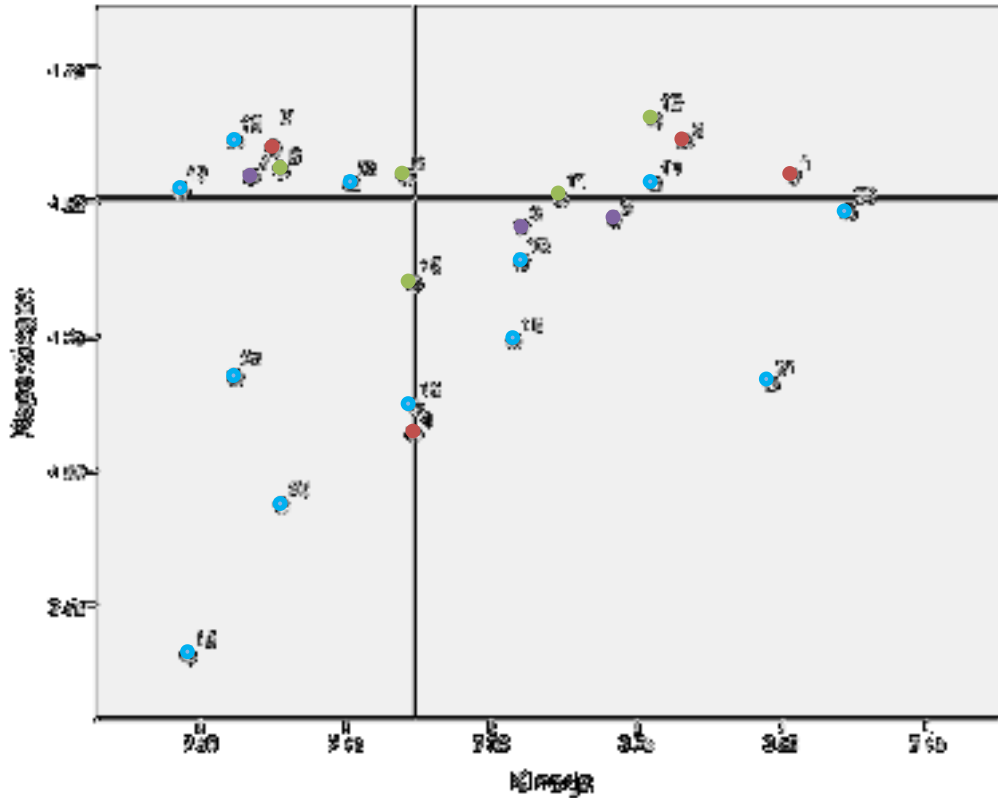
No	Atribut Pertanyaan	Realita	Ekspektasi	Gap
Q24	Ketersediaan sarana dan prasarana olahraga	2.560	4.173	-1.613
Rata-rata		2.900	4.279	-1.379

Dapat dilihat pada tabel di atas, dimensi *tangible* memperoleh rata-rata gap sebesar -1.379 yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah belum memenuhi ekspektasi siswa karena nilai rata-rata pada dimensi *tangible* >-1 menurut teori dari parasuraman. Gap terbesar yang diperoleh dari dimensi ini ada pada atribut Q17 yaitu hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa dan atribut Q19 yaitu kebersihan toilet dengan nilai gap sebesar -2.053, kemudian disusul diurutkan kedua ada pada atribut Q23 yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pada masing-masing jurusan dengan nilai gap sebesar -1.773, diurutkan ketiga ada pada atribut Q24 yaitu ketersediaan sarana dan prasarana olahraga dengan nilai gap sebesar -1.613, kemudian disusul diurutkan keempat ada pada atribut pertanyaan Q18 yaitu ketersediaan toilet yang cukup dengan nilai gap sebesar -1.333, diurutkan kelima ada pada atribut Q20 yaitu papan petunjuk informasi untuk tamu dengan nilai gap sebesar -1.293, disusul pada urutan keenam ada pada atribut Q22 yaitu proses belajar mengajar yang sesuai kurikulum dengan nilai gap sebesar -0.867 dan gap terkecil pada dimensi ini ada pada atribut pertanyaan Q21 yaitu ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler dengan nilai gap sebesar 0.680. Berdasarkan urutan gap dapat diketahui bahwa hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa masih belum memuaskan siswa atau pihak sekolah masih melewatkan perihal pengembalian hasil ujian pada siswa. kondisi toilet juga belum memuaskan siswa. hal ini berarti pihak sekolah harus lebih memperhatikan kebersihan lingkungan sekolah. Berdasarkan gap terkecil, pihak sekolah sudah cukup memuaskan siswa dengan fasilitas ekstrakurikuler.

4.2.2 Analisis Matriks Kuadran

Matriks kuadran yang dibuat dimaksudkan untuk menampilkan informasi mengenai atribut-atribut yang menurut para siswa sangat mempengaruhi kepuasan mereka, dan faktor-faktor yang perlu ditingkatkan kualitasnya karena kondisinya saat ini masih belum memuaskan dan belum sesuai dengan standar mutu sekolah

pada seharusnya. Pada matriks ini nilai persepsi siswa digabung dengan nilai harapan siswa sehingga dapat diketahui masing-masing atribut pelayanan akan berada pada kuadran berapa.



Gambar 4.6 Diagram Kartesius Per-Dimensi

Keterangan:

Lingkaran yang berwarna merah [●] dikategorikan dimensi *Reliability*

Lingkaran yang berwarna ungu [●] dikategorikan dimensi *Responsiveness*

Lingkaran yang berwarna hijau [●] dikategorikan dimensi *Empathy*

Lingkaran yang berwarna biru [●] dikategorikan dimensi *Tangible*

1. Analisis Dimensi *Reliability*

Pada dimensi *reliability* terdapat 4 atribut pertanyaan yaitu, Q1, Q2, Q3, dan Q4. Pada gambar 4.6 dapat dilihat pada lingkaran berwarna merah atribut pertanyaan Q3 yaitu kemampuan dan kecakapan guru dan Q1 yaitu keamanan pelayanan berada pada kuadran B yang artinya atribut tersebut penting menurut siswa dan kenyataannya sudah sesuai dengan harapan siswa, maka kinerja atribut tersebut harus dipertimbangkan agar terus menghasilkan kepuasan siswa. Atribut pertanyaan Q4 yaitu proses pembayaran uang sekolah yang mudah berada pada kuadran D yang artinya atribut tersebut kurang penting dimata siswa tetapi

mendapat pelayanan yang berlebihan. Atribut ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi supaya pihak sekolah dapat mengalokasikan sumber daya untuk faktor yang memiliki prioritas. Atribut pelayanan Q2 yaitu peran bimbingan konseling terhadap masalah yang dihadapi siswa berada pada kuadran A yang berarti atribut ini dianggap penting oleh pelanggan tetapi pelayanan yang dirasakan masih kurang memuaskan siswa. hal ini berarti atribut ini perlu ditingkatkan kualitasnya karena belum memenuhi kepuasan siswa.

2. Analisis Dimensi *Responsiveness*

Pada dimensi *responsiveness* terdapat 3 atribut pertanyaan yaitu, Q5, Q6, dan Q7. Pada gambar 4.6 dapat dilihat pada lingkaran berwarna ungu atribut pertanyaan Q5 yaitu pelayanan terhadap siswa yang sakit dan Q6 yaitu sekolah memberikan fasilitas untuk kesehatan berada pada kuadran D yang artinya atribut tersebut kurang penting dimata siswa tetapi mendapat pelayanan yang berlebihan. Atribut ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi supaya pihak sekolah dapat mengalokasikan sumber daya untuk faktor yang memiliki prioritas. Atribut pelayanan Q7 yaitu Sekolah cepat tanggap terhadap masalah yang timbul berada pada kuadran A yang berarti atribut ini dianggap penting oleh pelanggan tetapi pelayanan yang dirasakan masih kurang memuaskan siswa. hal ini berarti atribut ini perlu ditingkatkan kualitasnya karena belum memenuhi kepuasan siswa.

3. Analisis Dimensi *Empathy*

Pada dimensi *empathy* terdapat 5 atribut pertanyaan yaitu, Q8, Q9, Q10, Q11 dan Q12. Pada gambar 4.6 dapat dilihat pada lingkaran berwarna hijau atribut pertanyaan Q11 yaitu guru ramah dalam memberikan pengajaran dan Q12 pihak sekolah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan siswa berada pada kuadran B yang artinya atribut tersebut penting menurut siswa dan kenyataannya sudah sesuai dengan harapan siswa, maka kinerja atribut tersebut harus dipertimbangkan agar terus menghasilkan kepuasan siswa. Atribut pertanyaan Q10 yaitu komunikasi yang baik dan efektif dengan siswa berada pada kuadran C yang artinya atribut tersebut kurang penting dimata siswa dan bukan atribut yang diharapkan siswa. Atribut ini dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan karena pengaruhnya terhadap siswa yang merasakan amat kecil. Atribut pelayanan Q8 yaitu Memberikan perhatian terhadap siswa dan Q9 yaitu

Perilaku dan sikap petugas dalam melayani siswa berada pada kuadran 1 yang berarti atribut ini dianggap penting oleh pelanggan tetapi pelayanan yang dirasakan masih kurang memuaskan siswa. hal ini berarti atribut ini perlu ditingkatkan kualitasnya karena belum memenuhi kepuasan siswa.

4. Analisis Dimensi *Tangible*

Pada dimensi *Tangible* terdapat 12 atribut pertanyaan yaitu, Q13, Q14, Q15, Q16, Q17, Q18, Q19, Q20, Q21, Q22, Q23 dan Q24. Pada gambar 4.6 dapat dilihat pada lingkaran berwarna biru atribut pertanyaan Q15 yaitu kenyamanan kursi dan meja dalam ruang kelas, Q16 yaitu ketersediaan tempat parkir, Q20 yaitu papan petunjuk informasi untuk tamu dan Q24 yaitu ketersediaan sarana dan prasarana olahraga berada pada kuadran C yang artinya atribut tersebut kurang penting dimata siswa dan bukan atribut yang diharapkan siswa. Atribut ini dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan karena pengaruhnya terhadap siswa yang merasakan amat kecil. Atribut pertanyaan Q14 yaitu kebersihan dan kerapihan sekolah berada pada kuadran B yang artinya atribut tersebut penting menurut siswa dan kenyataannya sudah sesuai dengan harapan siswa, maka kinerja atribut tersebut harus dipertimbangkan agar terus menghasilkan kepuasan siswa. Atribut pertanyaan Q13 yaitu penataan ruang kelas yang baik, Q18 yaitu ketersediaan toilet yang cukup, Q21 yaitu ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler, dan Q22 yaitu proses belajar mengajar yang sesuai kurikulum berada pada kuadran D yang artinya atribut tersebut kurang penting dimata siswa tetapi mendapat pelayanan yang berlebihan. Atribut ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi supaya pihak sekolah dapat mengalokasikan sumber daya untuk faktor yang memiliki prioritas. Atribut pelayanan Q17 yaitu hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa, Q19 yaitu kebersihan toilet, dan Q23 yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pada masing-masing jurusan berada pada kuadran A yang berarti atribut ini dianggap penting oleh pelanggan tetapi pelayanan yang dirasakan masih kurang memuaskan siswa. hal ini berarti atribut ini perlu ditingkatkan kualitasnya karena belum memenuhi kepuasan siswa.

BAB V

KESIMPULAN dan SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian keseluruhan kualitas pelayanan pada SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius menunjukkan bahwa kinerja sekolah masih kurang baik menurut para siswa. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah nilai rata-rata setiap dimensi yang lebih dari nilai *cut off point* yang telah ditentukan.
2. Kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa berdasarkan empat dimensi menunjukkan bahwa gap terbesar yang diperoleh dari dimensi *reliability* ada pada atribut Q2 yaitu peran bimbingan konseling dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa dengan nilai gap sebesar -1.973. Gap terbesar yang diperoleh dari dimensi *responsiveness* ada pada atribut Q7 yaitu sekolah cepat tanggap terhadap masalah yang timbul dengan nilai gap sebesar -1.960. Gap terbesar yang diperoleh dari dimensi *empathy* ada pada atribut Q8 yaitu memberikan perhatian terhadap siswa dengan nilai gap sebesar -1.627. dan gap terbesar yang diperoleh dari dimensi ini *tangible* ada pada atribut Q17 yaitu hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa dan atribut Q19 yaitu kebersihan toilet dengan nilai gap sebesar -2.053.
3. Usulan Perbaikan yang pertama kebersihan toilet SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius perlu diperbaiki, kedua setiap guru mata pelajaran sebaiknya mengembalikan hasil penilaian ujian kepada siswa, ketiga sekolah sebaiknya memiliki satu guru yang bertugas menjadi guru Bimbingan Konseling, keempat sekolah sebaiknya memberikan perhatian lebih untuk para siswa, kelima sekolah sebaiknya menyediakan/melengkapi sarana dan prasarana yang menunjang pada masing-masing jurusan, keenam pihak sekolah sebaiknya memperhatikan dan memperbaiki perilaku dan sikap petugas saat melayani siswa, ketujuh pihak sekolah sebaiknya lebih cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang timbul.

5.2 Saran

1. Pihak sekolah sebaiknya memperbaiki atau melakukan peningkatan terhadap atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
2. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, diharapkan untuk melakukan perbandingan lebih dari satu sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM) Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi, 2001.
- [2] Yulista, “Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang”, *Skripsi Thesis*, Universitas Negeri Semarang, 2015.
- [3] I. Bakti dan S. Sumaedi, “Pengukuran Kualitas Pelayanan SMK dengan Metode Integrasi Serperv dan IPA” *Seminar Ilmiah Nasional UNPAM*, Tangerang, 2011, pp. 246-262.
- [4] S. Munadi, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Siswa SMP Masuk SMK di Pontianak” *Jurnal Pendidikan Vokasi*, vol. 4, no. 3, pp. 405-419, 2014.
- [5] S. Waluyo “Analisa Pengaruh Lokasi, Biaya dan Kualitas Pendidikan Terhadap Minat Siswa Memilih Sekolah SMA Muhammadiyah 2 Mojosari di Mojokerto” *Journal of Entrepreneurship, Business Development and Economic Educations Research*, vol. 1, no. 2, pp. 49-58, 2018
- [6] A. Latief “Pengaruh Lingkungan Sekolah Terhadap Hasil Belajar Pendidikan Kewarganegaraan pada Peserta Didik di SMK Negeri Paku Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar” *Jurnal Papatuzdu*, vol. 7, no. 1, pp.13-26, 2014.
- [7] Kotler dan Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- [8] Ziethaml et all, *Service Marketing International Edition*. New York: McGraw Hill Inc, 2002.
- [9] C. Gronroos, *Service Management and Marketing*. Massachusetts: Lexington Books, 1992.
- [10] Parasuraman et all, *Delivering Service Quality*. New York: Mc Milan, 2002.
- [11] F. Tjiptono dan Fandi, *Service Management Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- [12] M. Toha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- [13] B. Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- [14] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano; Disertasi Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian, Cetakan Ke-2*. Jakarta: PT. Index, 2011.
- [15] Parasuraman et all, “Problems and Strategies in Service Marketing”, *Jurnal of Marketing Vol 49 (Spring)*, 1985.
- [16] I. Basuki, “Indikator dan Tolak ukur untuk evaluasi kinerja angkutan umum perkotaan di daerah istimewa Yogyakarta” Yogyakarta Universitas Gajahmada, 2012. [Online]. Available: http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=56578. [Accessed 22 April 2019].

- [17] F. Rangkuti, Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- [18] F. Rangkuti, The Power of Brands, Cetakan ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- [19] J. Sarwono, Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13 Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.

LAMPIRAN A

Kuisisioner Penelitian

Kuesioner Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan / Kinerja SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius

Kepada Yth:

Siswa/i SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan dan menyelesaikan Tugas Akhir pada Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik De La Salle Manado, saya melakukan penelitian yang difokuskan pada sekolah mengenai persepsi dan harapan siswa terhadap pelayanan dan kinerja dari SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius. Saya sangat mengharapkan partisipasi dari para siswa/i untuk membantu saya dalam pengumpulan data dengan cara mengisi kuesioner penelitian ini.

Untuk itu, besar harapan saya bagi siswa/i sebagai responden dalam penelitian ini bersedia untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dan pernyataan yang sudah tersedia didalam kuesioner ini.

Demikianlah kuisisioner ini dibuat, atas bantuan dan kerjasama serta waktu yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

Salam,

Benedicta Christanti

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Pada kuesioner ini Anda diminta untuk mengisi setiap aspek yang dirasakan dalam mendapatkan pelayanan dari SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado.
2. Jawaban dilakukan dengan mengisi terlebih dahulu bagian I tentang profil responden dengan melingkari jawaban Anda. Kemudian mengisi bagian II dan III dengan memberi tanda silang (√) pada pilihan jawaban sesuai dengan pendapat Anda.

Untuk bagian Harapan:

Sangat Penting (5), Penting (4), Cukup Penting (3), Kurang Penting (2), dan Tidak Penting (1)

Untuk bagian Kinerja:

Sangat Baik (5), Baik (4), Cukup Baik (3), Kurang Baik (2), dan Tidak Baik (1)

I. Profil responden (Lingkari jawaban anda)

1. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Kelas:
 - a. X
 - b. XI
 - c. XII
3. Jurusan:
 - a. Manajemen Perkantoran
 - b. Akuntansi dan Keuangan Lembaga
 - c. Bisnis dan Pemasaran
 - d. Perhotelan dan Jasa Pariwisata
 - e. Teknik Komputer dan Informatika

II. Isilah kolom sesuai dengan pilihan berdasarkan harapan atau tingkat kepentingan Anda terhadap pelayanan dari SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado.

No	Pertanyaan	Kinerja				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
RELIABILITY (KEHANDALAN)						
1	Kenyamanan Pelayanan					
2	Peran bimbingan konseling dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa					
3	Kemampuan dan kecakapan guru					
4	Proses pembayaran uang sekolah yang mudah					
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)						
5	Pelayanan terhadap siswa yang sakit					
6	Sekolah memberikan fasilitas untuk kesehatan					
7	Sekolah cepat tanggap terhadap masalah yang timbul					
EMPHATY (KEPEDULIAN)						
8	Memberikan perhatian terhadap siswa					
9	Perilaku dan sikap petugas dalam melayani siswa					
10	Komunikasi yang baik dan efektif dengan siswa					
11	Guru ramah dalam memberikan pengajaran					
12	Pihak sekolah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan siswa					
TANGIBLES (BUKTI FISIK)						
13	Penataan ruang kelas yang baik					
14	Kebersihan dan kerapian sekolah					
15	Kenyamanan kursi dan meja dalam ruang kelas					
16	Ketersediaan Tempat Parkir					
17	Hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa					
18	Ketersediaan toilet yang cukup					
19	Kebersihan toilet					
20	Papan petunjuk informasi untuk tamu					
21	Ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler					
22	Proses belajar mengajar yang sesuai kurikulum					
23	Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pada masing-masing jurusan					
24	Ketersediaan sarana dan prasarana olahraga					

III. Isilah kolom sesuai dengan pilihan yang mencerminkan pendapat Anda tentang pelayanan/kinerja dari SMK Katolik St. Fransiskus Xaverius Manado.

No	Pertanyaan	Kinerja				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Sangat Buruk
RELIABILITY (KEHANDALAN)						
1	Kenyamanan Pelayanan					
2	Peran bimbingan konseling dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa					
3	Kemampuan dan kecakapan guru					
4	Proses pembayaran uang sekolah yang mudah					
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)						
5	Pelayanan terhadap siswa yang sakit					
6	Sekolah memberikan fasilitas untuk kesehatan					
7	Sekolah cepat tanggap terhadap masalah yang timbul					
EMPHATY (KEPEDULIAN)						
8	Memberikan perhatian terhadap siswa					
9	Perilaku dan sikap petugas dalam melayani siswa					
10	Komunikasi yang baik dan efektif dengan siswa					
11	Guru ramah dalam memberikan pengajaran					
12	Pihak sekolah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan siswa					
TANGIBLES (BUKTI FISIK)						
13	Penataan ruang kelas yang baik					
14	Kebersihan dan kerapian sekolah					
15	Kenyamanan kursi dan meja dalam ruang kelas					
16	Ketersediaan Tempat Parkir					
17	Hasil penilaian ujian yang dikembalikan pada siswa					
18	Ketersediaan toilet yang cukup					
19	Kebersihan toilet					
20	Papan petunjuk informasi untuk tamu					
21	Ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler					
22	Proses belajar mengajar yang sesuai kurikulum					
23	Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pada masing-masing jurusan					
24	Ketersediaan sarana dan prasarana olahraga					

LAMPIRAN B

Skor Hasil Kuisisioner

Bagian Kinerja

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Bagian Kepentingan

2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
2	4	3	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3
2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3
3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	1
3	2	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3
3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	4	2	2
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	1
1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
1	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4
3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	81	3	4
3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	68	2	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	70	2	1
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	61	2	2
4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	85	4	4
3	3	3	4	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	58	4	3
3	3	2	4	3	2	1	3	3	2	4	4	3	3	2	63	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2
1	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	2
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	1	2	3
2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3
1	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3
1	4	3	4	3	2	2	3	5	4	4	3	4	3	2	2	3	3
4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2
2	4	3	3	3	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5
5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5
5	5	5	3	5	3	1	1	5	1	1	1	1	3	5	3	5	1	1
1	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	103	4	5	5
3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	78	5	4	5
1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	112	5	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	107	4	4	4
4	4	4	3	5	4	2	5	4	5	3	4	5	4	4	100	5	5	4
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	103	4	4	5
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	103	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	109	5	4	5
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	106	1	1	5
5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	1	1	1	5	5	1	5	3	5	3	3	5	5	5
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5
5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5

2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4
2	2	2	2	2	4	4	5	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4
2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	2	2
5	5	4	2	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	2	5	2	5
5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5
5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5
4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	103	5	2
5	5	1	5	1	3	1	5	1	1	1	1	1	5	1	105	5	5
5	1	3	1	1	3	5	5	5	5	3	1	3	5	3	98	1	5
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	105	5	5
4	4	2	4	2	4	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	2	2
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4
5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	3	1	1	1
4	4	4	5	5	4	4	2	2	4	2	5	5	5	4	4	4	5
5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5
4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5