

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM
MENGIKUTI PELATIHAN PADA LEMBAGA
YAYASAN BATAM COLLEGE**

SKRIPSI



Oleh :
Ranto Fransiskus Manurung
140410146

**PROGRAM STUDY TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM
MENGIKUTI PELATIHAN PADA LEMBAGA
YAYASAN BATAM COLLEGE**

SKRIPSI



Oleh :
Ranto Fransiskus Manurung
140410146

**PROGRAM STUDY TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM
MENGIKUTI PELATIHAN PADA LEMBAGA
YAYASAN BATAM COLLEGE**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**



Oleh :

Ranto Fransiskus Manurung

140410146

**PROGRAM STUDY TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Batam, 05 Februari 2018
Yang membuat pernyataan,

Ranto Fransiskus Manurung
140410146

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ranto Fransiskus Manurung

NPM/NIP : 140410146

Fakultas : Teknik dan Komputer

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM MENGIKUTI PELATIHAN PADA LEMBAGA YAYASAN BATAM COLLEGE

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 05 Februari 2018

Ranto Fransiskus Manurung
140410146

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM
MENGIKUTI PELATIHAN PADA LEMBAGA
YAYASAN BATAM COLLEGE**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

**Oleh :
Ranto Fransiskus Manurung
140410146**

**Telah Disetujui Oleh Pembimbing Pada Tanggal
Seperti Yang Tertera Dibawah Ini**

Batam, 05 Februari 2018

**I Gede Asta Wido Herawan, S.T.,M.T
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan dunia pendidikan di Indonesia sangat berkembang dengan pesat. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyak bermunculan penyelenggara pendidikan baik dari pemerintahan maupun pihak swasta. Yayasan Batam Collage merupakan salah satu lembaga pendidikan yang bergerak dibidang pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak swasta. Yayasan Batam College memiliki permasalahan menurunnya jumlah pelanggan setiap bulan. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti pelatihan pada lembaga Yayasan Batam College menggunakan metode *Service Quality (servqual)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil analisis *Servqual* menunjukkan adanya *gap* antara persepsi dan ekspektasi. Pada hasil *importance performance analysis* terdapat 25 atribut penilaian, didalam kuadran I terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas utama tetapi kinerjanya kurang yaitu Yayasan pelatihan yang bersih, Tata letak ruang yang baik, Fasilitas ruang kelas yang memadai, Kesesuaian dalam memberi pelayanan dan materi. Kuadran II terdapat 8 atribut yang sesuai dengan harapan pelanggan yaitu Fasilitas parkir kendaraan yang disediakan memadai, Yayasan pelatihan yang bersih, Kerapian karyawan dalam berpenampilan, Pelayanan pelanggan dilakukan dengan mudah dan cepat, Memberikan informasi yang baik, Pelayanan cepat dan tanggap, Karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi siswa, Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan. Kuadran III terdapat 8 atribut yang dinilai biasa-biasa saja kinerjanya yaitu Harga pelatihan yang ekonomis, Karyawan yang cekatan dan terampil dalam memberi materi, Karyawan Batam College bersedia menerima saran dari calon pelanggan, Kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan, Perilaku pengajar selama proses pembelajaran, Karyawan yang menerima kritikan dari siswa, Sikap karyawan yang ramah terhadap pelanggan, Karyawan memahami kebutuhan dan harapan siswa. Kuadran IV terdapat 5 atribut yang dinilai berlebihan kinerjanya oleh pelanggan yaitu Memberikan kemudahan dalam sistem pembayaran, Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, Kesigapan karyawan dalam menyelesaikan keluhan siswa, Para pengajar lulusan perguruan tinggi, Karyawan mudah dihubungi dan mengutamakan kepentingan siswa.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Service Quality (servqual)*

ABSTRACT

The development of education in Indonesia is growing rapidly. This can be seen with more and more emerging education providers both from government and private parties. Batam Collage Foundation is one of the educational institutions engaged in training organized by private parties. Batam College Foundation has a problem of decreasing the number of customers every month. Therefore, the researcher wanted to analyze the influence of service quality to the satisfaction of the students in the training at the institution of Batam College Foundation using the Service Quality (servqual), Importance Performance Analysis (IPA) method. Serqual analysis results show the gap between perception and expectations. In the result of importance performance analysis there are 25 attribute assessment, in quadrant I there are 4 attributes which become the main priority but its performance is less that is clean foundation of training, good room layout, adequate classroom facilities, Conformity in service and material. Quadrant II there are 8 attributes in accordance with customer expectations that are provided adequate parking facilities vehicles, foundation training is clean, Tidiness of employees in appearance, Customer service done easily and quickly, Providing good information, Fast and responsive service, Employees willing to help difficulties faced by students, Hospitality and courtesy employees in serving customers. Quadrant III there are 8 attributes that are considered mediocre performance is the price of economic training, Employees are skilled and skilled in giving materials, Employees Batam College willing to accept suggestions from prospective customers, Honesty employees in serving customers, Behavior of teachers during the learning process, Employees who receive student criticism, Employee friendly attitude towards customers, Employees understand the needs and expectations of students. Quadrant IV there are 5 attributes that are considered excessive performance by the customer that is Provide convenience in the payment system, Readiness of employees in serving customers, Kesigapan employees in resolving student complaints, Teachers college graduates, Employees easy to contact and prioritize student interests.

Keywords: Customer Satisfication Index (CSI),Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality (servqual)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir yang berjudul: “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Pelatihan Pada Lembaga Yayasan Batam College”

Adapun tujuan skripsi yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan gelar sarjana pada Fakultas Teknik dan Komputer di Universitas Putera Batam.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan dorongan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat dari permulaan sampai selesainya penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda., S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam
3. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
4. Bapak I Gede Asta Wido Herawan, S.T., M.T. selaku pembimbing skripsi penulis pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
5. Bapak/ Ibu dosen Teknik Industri serta staf pegawai Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan pelayanan kepada penulis.

6. Bapak Suwandi, S.T selaku direktur Yayasan Batam College yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta memberi masukan dan saran kepada penulis untuk kelancaran menyelesaikan materi skripsi ini.
7. Kedua orangtua dan seluruh keluarga saya tercinta yang selalu senantiasa mendoakan, memberikan nasihat, semangat, dan fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seangkatan Teknik Industri yang memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, atas segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan bisa menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan yang sedang menyusun skripsi.

Batam, 16 Januari 2018

Ranto Fransiskus Manurung

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SURAT PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Konsep jasa	8
2.1.2 Konsep kualitas pelayanan	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4 Indikator kualitas pelayanan.....	14
2.1.5 Customer Service	15
2.1.6 Perilaku Konsumen	15
2.1.7 Kepuasan	16
2.1.8 <i>Customer Satisfication Index (CSI)</i>	17
2.1.9 Metode Importance Peformance Analysis (IPA)	18

2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.3	Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Desain Penelitian	23
3.2	Populasi dan Sampel.....	24
3.2.1	Populasi	24
3.2.2	Sampel.....	24
3.3	Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.1	Metode Kuesioner	25
3.3.2	Metode Observasi.....	25
3.4	Metode Analisis Data	25
3.4.1	Uji Validitas	25
3.4.2	Uji Realibilitas.....	26
3.4.3	Metode Service Quality (servqual)	27
3.4.4	<i>Customer satisfication index</i> (CSI)	29
3.5	Lokasi dan Waktu penelitian	30
3.5.1	Lokasi Penelitian	30
3.5.2	Waktu Penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	32
4.1.1	Profil Perusahaan.....	32
4.2	Visi dan Misi Batam College.....	34
4.2.1	Visi	34
4.2.2	Misi.....	34
4.3	Stuktur Organisasi Perusahaan	35
4.4	Deskripsi Data	36
4.4.1	Responden Berdasarkan Usia	36
4.4.2	Responden Berdasarkan Pendidikan	37
4.4.3	Responden Berdasarkan Jenis kelamin	37
4.5	Hasil Penelitian.....	38
4.5.1	Hasil Uji Validitas	38
4.5.2	Hasil Uji Reliabilitas	40
4.6	Pembahasan	41
4.6.1	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan	41

4.7	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	44
4.7.1	<i>Customer Satisfication Index (CSI)</i>	47
4.7.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Data Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Populasi per Bulan	24
Tabel 3.2 Metode Service Quality (servqual)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.6 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan Setiap Atribut.....	41
Tabel 4.7 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan Setiap Dimensi.....	42
Tabel 4.8 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Jumlah siswa Yayasan Batam College.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Profil Perusahaan.....	32
Gambar 4.2 Stuktur organisasi.....	35
Gambar 4.3 Kuadran Kartesius Atribut kualitas Pelayanan.....	51

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Bivariate Pearson	26
Rumus 3.2 metode Alpha (Cronbach's).....	27