



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

USULAN PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID
PADA BIMBINGAN BELAJAR TINGKAT SEKOLAH DASAR DI PASAR KEMIS TANGERANG
TAHUN 2019**

Peneliti:
AMIR HAMZAH, SE., MM.
(Dosen Tetap ASM Lepisi Tangerang)

**PROGRAM STUDI MAA
AKADEMI SEKRETARI DAN MANAJEMEN (ASM) LEPISI
TANGERANG
2019**



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

Halaman Persetujuan

1. Judul Penelitian : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID PADA BIMBINGAN BELAJAR TINGKAT SEKOLAH DASAR DI PASAR KEMIS TANGERANG TAHUN 2019**
2. Peneliti:
- a. Nama Lengkap : Amir Hamzah, SE., MM.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIDN : 0317116302
 - d. Jabatan Struktural : Ketua Program Studi MAA ASM Lepisi
Tangerang
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor
 - f. Program Studi : MAA
 - g. Pusat Penelitian : LPPM ASM Lepisi
 - h. Alamat : Kampus ASM Lepisi Jl. KS. Tubun No. 11 Ps.
Baru Karawaci Tangerang 15112
 - i. Telp./Fax. : (021) 5589161-62/(021) 5589163
 - j. Alamat Rumah : Jl. Semeru Ujung B.12/19 RT.001/009 Taman Kuta
Bumi Ps. Kemis Tangerang 15562
 - k. Telp./HP : (021) 5904257/0813.1662.4735
 - l. E_mail : fham_mmh@yahoo.co.id
3. Jangka waktu penelitian : 1 (satu) Semester
4. Pembiayaan : Yayasan Widya Anindya melalui ASM Lepisi

Tangerang, Pebruari 2019

Mengetahui,

Yang mengusulkan,

(Meidy F. Lombogia, SH., MM.)
Ketua Ketua LPPM

(Amir Hamzah, SE., MM.)
Peneliti

Menyetujui,

(Hesti Umiyati, SE., MM.)
Direktur



PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163

Sistematika Usulan Penelitian

I. Identitas Penelitian

1. Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID PADA BIMBINGAN BELAJAR TINGKAT SEKOLAH DASAR DI PASAR KEMIS TANGERANG TAHUN 2019**
2. Peneliti : Amir Hamzah, SE., MM.
(Dosen Tetap ASM Lepisi Tangerang)
3. Objek penelitian (jenis material yang akan diteliti dan segi penelitian)
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa pada bimbingan belajar di wilayah Pasar Kemis Tangerang, sehingga orang tua murid percaya dan merasa puas atas layanan yang diberikan, sehingga mereka yakin menitipkan anak-anaknya pada bimbingan belajar tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*, yang akan menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen tersebut terhadap variabel dependen dengan variabel pemoderasi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Untuk memperoleh data penelitian, digunakan instrumen kuesioner dengan beberapa pertanyaan yang diajukan untuk mewakili variabel penelitian. Terdapat total 134 siswa yang belajar pada Bimbel Ganesha, Gama, dan PEC (Survey awal bulan pebruari 2019), dan orang tua murid menjadi responden penelitian selama jangka waktu yang telah ditetapkan, dari kuesioner yang disebarakan diharapkan data bisa dikumpulkan dan diolah. Adapun metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi dengan alat analisis SPSS versi 22.
4. Masa Pelaksanaan Penelitian
Mulai : Pebruari 2019
Berakhir : Agustus 2019
5. Pembiayaan Penelitian: Yayasan Widya Anindya melalui ASM Lepisi
(Rincian dapat dilihat pada anggaran penelitian)
6. Lokasi Penelitian : Bimbel di wilayah Kuta Baru, Kuta Bumi dan Perumahan Permata Pasar Kemis Tangerang.
7. Hasil yang ditargetkan:



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

Hasil penelitian diharapkan menunjukkan bahwa (1) Terdapat kualitas pelayanan jasa pada bimbingan belajar, (2) Metode belajar, Sarana dan prasarana pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat keberhasilan belajar siswa, (3) Tingkat keberhasilan siswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan orang tua murid.

II. Substansi Penelitian

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa pada bimbingan belajar di wilayah Pasar Kemis Tangerang, sehingga orang tua murid percaya dan merasa puas atas layanan yang diberikan, sehingga mereka yakin menitipkan anak-anaknya pada bimbingan belajar tersebut. Metode yang digunakan adalah metode *survey* dengan menganalisis pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat, alat ukur yang digunakan adalah skala Likert dengan bobot untuk Sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan skor masing-masing 5,4,3,2,1 untuk kualitas pelayanan jasa, Sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, dan sangat tidak puas dengan skor masing-masing 5,4,3,2,1 untuk kepuasan orang tua murid. Penulis mengambil sampel sebanyak 100 responden dari populasi yang ada dengan menggunakan rumus Slovin. Untuk uji statistik penulis menggunakan aplikasi SPSS.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan jasa dan kepuasan orang tua murid.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, Pendidikan Anak adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia dewasa yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut. Keseriusan pemerintah pada pendidikan anak pada Sistem Pendidikan Nasional tahun 2003, memiliki dampak yang cukup luas untuk mendorong pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan bagi anak. Hal ini terbukti dengan semakin menjamurnya lembaga-lembaga pendidikan anak dan juga begitu antusiasnya



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

masyarakat untuk mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan anak. Layanan pendidikan kepada anak ini merupakan salah satu dasar yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan anak selanjutnya hingga dewasa. Hal ini diperkuat oleh pendapat Hurlock (1980) dalam Suryani (2014) yang menyatakan bahwa tahun-tahun awal kehidupan anak merupakan dasar yang cenderung bertahan dan mempengaruhi sikap dan perilaku sepanjang hidupnya.

Pendidikan anak adalah jenjang pendidikan dasar yang merupakan upaya pembinaan yang ditunjukkan bagi anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut, yang diselenggarakan pada jalur formal, nonformal, dan informal.

Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan kepada hasil dan proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah anak yang berbakat, melainkan juga fokus perhatian kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar-mengajar. Kualitas layanan pendidikan bukan hanya berpengaruh terhadap hasil pendidikan, tetapi juga penting dari aspek persaingan antar lembaga pendidikan dalam mendapatkan calon murid. Kualitas pelayanan pendidikan adalah sebuah keniscayaan yang tidak terelakan di era globalisasi. Organisasi yang unggul adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Pertumbuhan sebuah lembaga bersumber dari kesesuaian layanan lembaga dengan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan dan loyalitas dibutuhkan lembaga pendidikan untuk mempertahankan dan mendapatkan pelanggan baru.

Orang tua murid sebagai pelanggan eksternal sekunder tentunya sangat berperan penting dalam menentukan pilihan lembaga sekolah untuk anaknya. Masing-masing orang tua murid mempunyai kriteria sendiri dan menentukan sekolah untuk anaknya. Ketidakpuasan atas layanan yang diberikan tidak dapat direspon secara mudah dan cepat dengan berpindah pada lembaga pendidikan lainnya. Respon yang mungkin dilakukan adalah dengan tidak merekomendasikan kerabat atau orang disekitar lingkungannya untuk masuk ke lembaga pendidikan tersebut. Demikian pula sebaliknya, pengalaman yang baik dapat menimbulkan kepuasan akan bernilai positif. Informasi dari orang tua murid selaku konsumen untuk merekomendasikan kerabat dan orang lain menunjukkan bahwa lembaga menghasilkan kepuasan pelayanan yang tinggi. Saat ini banyak



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

sekolah anak yang memberikan berbagai fasilitas dan keunggulan sesuai dengan perkembangan teknologi seperti internet dan komputer, dan memperbaiki fasilitas yang sudah ada. Diantaranya adalah lembaga bimbingan belajar Gama, Ganesha, dan PEC adalah sekolah anak yang berada di daerah Kuta Baru, Kuta Bumi, dan Perumahan Permata Pasar Kemis Tangerang, menggunakan sistem pembelajaran montessori dan tempat area belajar bagi anak, yang melatih sistem motorik kasar serta sistem motorik halus bagi anak.

Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat membentuk suatu lembaga pendidikan menurut pada UU No. 20 tahun 2003 pasal 62 ayat 2 antara lain: tersedianya kurikulum, peserta didik/siswa/anak didik, tenaga kependidikan (guru dan staf), sarana prasarana, pembiayaan pendidikan, dan sistem evaluasi (Suyadi: 2011). Muliawan (2009) menyatakan bahwa ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam mendirikan *bimbel* dan Taman Kanak-Kanak, 4 (empat) unsur penting diantaranya adalah legalitas, lokasi, ketenagakerjaan, dan teknik serta strategi pemasaran. Walaupun dalam teori dan perundang-undangan telah tercantum persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembentukan lembaga pendidikan, tetapi pada kenyataannya masih banyak lembaga-lembaga pendidikan yang didirikan tanpa pemenuhan persyaratan secara lengkap. Terlebih lagi, pada saat ini masih banyak beberapa pihak lembaga yang lebih mengedepankan tujuan bisnis pada lembaga pendidikan daripada pemberian jasa yang berkualitas. Hal ini menyebabkan pembentukan pendidikan menjadi tidak maksimal dan berimbas pada pelaksanaan pendidikan yang tidak optimal di masa yang akan datang.

Selain permasalahan dalam pembentukan lembaga, masih ada lagi beberapa kendala maupun permasalahan yang timbul di lembaga-lembaga pendidikan. Menurut hasil analisis Suryani (2007) dalam artikelnya yang berjudul "*Analisis Permasalahan Pendidikan Anak Usia Sekolah*", disebutkan bahwa masalah-masalah yang timbul dalam lembaga-lembaga pendidikan di Indonesia antara lain: belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pendidikan, kurangnya kualitas dan kuantitas guru atau pamong pendidikan, kurangnya mutu pendidikan, kurangnya animo masyarakat atau kesadaran orang tua tentang urgensi pendidikan, dan kebijakan pemerintah tentang pendidikan yang belum memadai. Hal serupa juga dipaparkan oleh Hiryanto, dkk (2011) dalam jurnalnya yang berjudul "*Pemetaan Tingkat Pencapaian Mutu Program Pendidikan Anak Usia sekolah di DIY*". Dari hasil penelitiannya di propinsi DIY, Hiryanto, dkk (2011) mengungkapkan bahwa masih ada beberapa kekurangan dan kendala dalam



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

pelaksanaan bimbel di DIY. Beberapa masalah terjadi pada kualitas atau mutu lembaga, seperti: minimnya sarana prasarana, tidak seimbang rasio guru dengan murid, minimnya dana, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan.

Permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan diatas menjadi fenomena yang cukup memprihatinkan, mengingat begitu pentingnya pendidikan bagi kualitas perkembangan dan pertumbuhan anak. Kualitas suatu lembaga bimbel merupakan salah satu kunci yang paling menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Nugroho, dkk (2010) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty terhadap Kualitas bimbingan belajar secara Keseluruhan*" dan menjadikan para ibu sebagai sampel penelitiannya menemukan hasil bahwa kualitas *Tangibles* (yang meliputi sarana prasarana dan pegawai), dan *reliability* (yang meliputi kecakapan guru), *assurance* (yang meliputi jaminan sikap dan sifat guru) berpengaruh terhadap kualitas suatu lembaga bimbel. Berdasarkan hasil penelitiannya tersebut, disimpulkan bahwa dan hasil rata-rata menunjukkan bahwa kelima dimensi pendukung kualitas jasa lembaga pendidikan tersebut masih memiliki kualitas yang kurang baik bahkan tidak baik, sehingga dapat dikatakan bahwa masih banyak lembaga pendidikan di Indonesia yang memiliki kualitas dibawah rata-rata.

Selain berhubungan dengan kemampuan anak, kualitas pendidikan di suatu lembaga pendidikan juga akan berhubungan dengan persepsi orang tua anak didik terhadap lembaga tersebut. Persepsi orang tua merupakan tanggapan atau cara pandang orang tua terhadap kualitas suatu lembaga pendidikan. Persepsi orang terhadap kualitas suatu lembaga pendidikan akan sangat berpengaruh terhadap motivasi, kepercayaan, dan kepuasan orang tua dalam mengambil keputusan untuk memasukan anaknya kedalam suatu lembaga pendidikan. Di era industri 4.0 sekarang ini, sebagian besar masyarakat mulai sadar akan pentingnya memberikan pendidikan yang berkualitas untuk anak sejak dini. Terlebih setelah pemerintah dan pihak-pihak terkait memberikan pengertian tentang pentingnya pendidikan anak usia kepada masyarakat dewasa ini. Oleh karena itu, lembaga pendidikan sebagai lembaga mitra pemerintah yang menyediakan produk berupa jasa pendidikan harus lebih mampu memenuhi kebutuhan para pelanggannya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas seorang pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan tersebut.



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

Kepuasan menurut Kotler (2009) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen. Orang tua merupakan pelanggan dari suatu lembaga pendidikan, tak terkecuali lembaga yang bergerak di bidang bimbel. Menurut konsep Oliver dalam Darsono dan Junaedi (2006), kepuasan pelanggan terhadap suatu produk akan tercipta apabila kebutuhan, keinginan, harapan, dan tujuan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang digunakan tersebut.

Dari berbagai realita yang menunjukkan bahwa masih banyak lembaga pendidikan yang memiliki kualitas dibawah rata-rata, tidak menutup kemungkinan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap lembaga-lembaga bimbel tersebut juga masih rendah. Selain itu, fenomena lain memperlihatkan bahwa hampir sebagian besar lembaga pendidikan hingga saat ini tidak melakukan pengukuran atau penelitian yang berkenaan dengan kepuasan orang tua terhadap kualitas pendidikan lembaga pendidikannya. Hal ini menjadi suatu masalah yang patut diperhatikan, mengingat pengetahuan tentang tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas suatu lembaga pendidikan sangat penting bagi peningkatan mutu lembaga tersebut. Pengukuran terhadap tingkat kepuasan orang tua sebagai konsumen pendidikan dapat menjadi evaluasi untuk memperbaiki kualitas suatu lembaga pendidikan. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga pendidikan, sebagai penyedia jasa pendidikan bagi bimbel anak, melakukan pengukuran tingkat kepuasan para pelanggannya atau dalam hal ini adalah orang tua murid, sehingga lembaga pendidikan tersebut dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaganya, dan kedepannya lembaga tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanannya.

1.2 Tujuan Khusus

Penelitian merupakan kegiatan untuk mencari, menggali, menguji teori, menghubungkan dan memprediksi suatu kejadian dengan memiliki tujuan yang jelas dan terarah.



PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163

1.3 Keutamaan Penelitian

Keutamaan dari penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang pengembangan lembaga bimbingan belajar dan dapat memberikan bukti empiris dan konfirmasi konsistensi dengan hasil penelitian sebelumnya.

II. TINJAUAN TEORI

2.1 Jasa pendidikan.

Pengertian pendidikan dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas yaitu,

“Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.”

Menurut Rusdiana (2015 : 263), pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik, yaitu proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa yang mempunyai sifat tidak mengakibatkan perpindahan hak atau kepemilikan”.

Lembaga pendidikan pada hakekatnya bertujuan memberi layanan kepada pelanggan yang berupa murid, siswa, mahasiswa, dan masyarakat umum yang dikenal sebagai “*Stakeholder*”. Pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan tersebut. Layanan ini dapat dilihat dari berbagai bidang, mulai dari layanan yang berbentuk fisik bangunan, sampai layanan berbagai fasilitas dan guru yang bermutu.

2.2 Kepuasan.

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa Latin, *satis* yang berarti cukup dan *facere* yang berarti melakukan. Bila diartikan secara bahasa,



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

makaproduk yang memuaskan adalah produk (barang/jasa) yang mampu melakukan/memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen hingga pada tingkatan cukup.

Secara umum pengertian kepuasan konsumen atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen berarti kinerja suatu barang/jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan. Kotler dan Keller (2009: 36) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah:

“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.”

Definisi lain menyebutkan bahwa kepuasan adalah perbedaan yang dirasakan antara kenyataan dengan harapan (Pascoe). Sedangkan Linder dan Pelz mengatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi positif dari dimensi pelayanan kesehatan yang berbeda dilihat dari sudut pandang pasien. Jadi, kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan.

Senada dengan hal di atas, kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan tidak kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang. (Kotler dan Keller, 2009:14).

Kepuasan seorang pelanggan atau kepuasan dari para pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan setelah pelanggan membandingkan kinerja / hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Jadi tingkat kepuasan pelanggan itu berbeda satu dengan lainnya. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkannya. Jika kinerja yang dilakukannya di bawah harapan yang diinginkannya maka secara otomatis pelanggan merasa kecewa, dan bila kinerja dilakukan sesuai dengan harapan yang diinginkannya, maka pelanggan merasa puas, dan jika kinerja dilakukan melebihi harapan yang diinginkannya maka jelaslah pelanggan merasa sangat puas sekali.



PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163

2.3 Studi pendahuluan yang telah dilaksanakan

Beberapa penelitian yang telah dilaksanakan dan dipublikasi, antara lain:

1. Aniek Indrawati

PENGARUH KUALITAS LAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN Tahun 2011 (JURNAL EKONOMI BISNIS, Vol. 16, NO. 1, MARET 2011). Penelitian ini menggunakan variabel X_1 = keandalan, X_2 = bukti langsung, X_3 = daya tanggap, X_4 = jaminan, X_5 = empati sebagai variabel bebas dan Y = kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif-*causal*. Jumlah sampel sebanyak 175 siswa yang dipilih dengan *purposive sampling* dan besarnya sampel ditentukan dengan *proportional random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel bebas yang signifikan terhadap variabel terikat dengan nilai koefisien determinasi pada persamaan regresi yang ditunjukkan *Adjusted R-Square* sebesar 0.731 berarti 73.1% kemampuan model atau seluruh variabel dimensi kualitas layanan digunakan dalam persamaan regresi ini secara bersama-sama telah mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika.

2. Rizkan Faif Fasani

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI BIMBEL MTA SURAKARTA TAHUN 2016 (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret tahun 2016). Penelitian ini menggunakan variabel kurikulum (X_1), pendidik dan tenaga kependidikan (X_2), sarana dan prasarana (X_3), pengelolaan pendidikan (X_4), biaya pendidikan (X_5), daya tanggap (X_6), dan akses ke fasilitas (X_7) sebagai variabel bebas dan kepuasan orang tua siswa di bimbel MTA Surakarta (Y) sebagai variabel terikat. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Jumlah sampel sebanyak 86 orang tua siswa. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh variabel bebas yang signifikan terhadap variabel terikat dengan nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* pada persamaan regresi adalah sebesar 0,969 sehingga dapat diartikan bahwa 0,969 atau 96,9%.



PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163

III.METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif, ujikualitas data dan uji asumsi klasik serta uji hipotesis. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2013:19). Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi di mana sampel diambil. Tetapi bila peneliti ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi, maka teknik analisis yang digunakan adalah statistik inferensial. (Sugiono, 2005:147).

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: Kualitas pelayanan jasa dan kepuasan orang tua murid. Setiap variabel penelitian akan mempunyai parameter/dimensi dan indikator yang akan dijabarkan dalam landasar teori dalam laporan penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal lain yang ingin diteliti. Populasi merupakan keseluruhan obyek yang karakteristiknya akan diteliti. Populasi penelitian ini adalah orang tua murid bimbil Gama, Ganesha, dan PEC.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Erlina (2008 : 75), “ Sampel adalah bagian populasi yang digunakan untuk memperkirakan karakteristik populasi”. Pola pengambilan sampel dalam penelitian ini akan dilakukan dengan teknik *random sampling* dan jumlah sampelditentukan dengan rumus Slovin.

3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini berupa sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sugiyono (2005), sumber data primer adalah sumber data yang



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini berupa opini dan informasi dari responden yang diperoleh dengan memberikan kuisisioner yang telah disusun kepada responden. Kuisisioner akan diberikan secara langsung kepada responden sehingga peneliti dapat menjelaskan mengenai penelitian yang akan dilakukan serta cara pengisian kuisisioner. Kesibukan yang dimiliki responden menyebabkan responden memerlukan waktu yang tidak singkat untuk melakukan pengisian kuisisioner. Hal ini mengharuskan peneliti untuk memberikan waktu kepada responden untuk melakukan pengisian kuisisioner. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui buku, jurnal, dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu metode pengumpulan dan analisis data yang berupa opini dari subjek yang diteliti (responden) melalui tanya-jawab (Indriantoro dan Supomo, 2002). Metode survei dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu melalui kuisisioner (pertanyaan tertulis) dan wawancara (pertanyaan lisan). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Peneliti dalam penelitian ini akan mengkomunikasikan kuisisioner secara langsung kepada responden. Kuisisioner disusun dengan menggunakan skala Likert. Menurut Kinnear (1988) dalam Umar (2007), skala Likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik. Skala Likert dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur respon seseorang ke dalam 5 poin skala dengan rentang nilai poin 1 yang menunjukkan respon sangat tidak setuju/ sangat tidak puas sampai poin 5 yang menunjukkan respon sangat setuju/sangat puas, serta poin 3 yang menunjukkan respon netral terhadap suatu pernyataan.

Pengumpulan data juga dilakukan oleh peneliti melalui studi pustaka. Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, baik yang tidak dipublikasikan maupun yang dipublikasikan. Bentuk literatur yang digunakan berupa buku, jurnal dan literatur lain yang berkaitan.

3.6 Pengujian Kualitas Data

3.6.1 Uji Validitas

3.6.2 Uji Reliabilitas

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

3.7 Teknik Analisis Data



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

Indriantoro dan Supomo (2002) menyatakan, bahwa analisis data penelitian merupakan bagian dari proses pengujian data setelah tahap pemilihan dan pengumpulan data penelitian.

3.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menghitung nilai koefisien regresi yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi linier sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X + e$$

3.7.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis sebagai berikut:

- a. Uji t (*Partial Individual Test*)
- b. Nilai R

IV. PEMBIAYAAN

Rencana pembiayaan dari usulan penelitian yang akan dilaksanakan, secara garis besar dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Anggaran Penelitian Prodi MAA per dosen tetap Tahun 2019

No	Jenis Penerimaan dan Penggunaan	Usulan Anggaran Tahun 2019 (Rp)
1	Biayadari ASM Lepisi(14 sesi x Rp 132.000)	1.848.000
	Penggunaan:	
1	Pengetikan dan Bahan habis pakai	500.000
2	Perjalanan/Pengumpulan data	300.000
3	Lain-lain(termasuk honor peneliti)	1.048.000
Sisa		0

DAFTAR PUSTAKA

Alma dan Hurryati, 2012, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, Bandung: Alfabeta



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

Aritonang Lerbin R., 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

David.Wijaya, 2016, *Manajemen Pemasaran Strategis*. Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.

Daryanto, 2010, *Evaluasi Pendidikan*, Jakarta : Rineka Cipta

Djaenudin Akhmad, Drs., SE., MM, 2015, *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*, Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Global*, 2012, Cet.1 Yogyakarta : UPP STIM YKPN

Fandy Tjiptono dan Diana, 2003, *Strategi Pemasaran*, Andy Offset, Yogyakarta Fornel (1992), "A National Customer Satisfaction Barometer,"The Swedish Experience, Journal Marketing

Ghozali Imam, 2005, *Analisis Multivariate Dengan SPSS. Analisis Multivariate Lanjutan Dengan SPSS*. Edisi I Semarang.:BP-Undip.

Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

H.A. Rusdiana, M. Dr. & Moch. Irfan, S. M., 2015, *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Terj. Bob Sabran, Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat

Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Terjemahan). PT. Indeks, Jakarta.

Muhaimin, dkk, 2014, *Pengembangan Model Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) Pada Sekolah dan Madrasah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada



**PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163**

Nandan Limakrisna, H. Dr., Ir., MM., CQM., CMA dan Togi Parulian Purba, Dr., MM., 2017, Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis, Edisi 2, Jakarta: Mitra Wacana Media

Nunung Ayu Sofiaty dan Dewi Sumarni, 2016, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smk Angkasa Lanud Husein Sastra Negara Kota Bandung, Jurnal Indonesia Membangun Vol. 2, No. 1., 2016.

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*" dalam Journal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan

Rizkan Faif dan Fasani, 2016, Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sma Mta Surakarta, Jurnal Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan universitas Sebelas Maret Tahun 2016.

Subagiyo, Drs., 2017, Metodologi Penelitian dan Penulisan, Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia

Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.

Undang-undang U No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Kemdiknasbud.

Wijaya Tony, 2018, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta :PT Indeks



PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163

III. Lembar Kuesioner

Para Responden yang Terhormat,

Dengan Hormat,

Sebelumnya kamiucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas partisipasi bpk/ibu mengisi lembaran kuesioner ini.

Adapun kami sampaikan, bahwa kuesioner ini dibuat oleh:

Nama : Amir Hamzah, SE., MM.
NIDN : 0317116302
Jabatan Struktural : Ketua Program Studi MAA ASM Lepisi
Tangerang
Alamat : Jl. KS. Tubun No. 11 Ps Baru Tangerang 15112
Telp./Fax. : (021) 5589161-62/(021) 5589163

Kuesioner ini merupakan bagian dari proses pengumpulan data untuk keperluan pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yaitu Penelitian, yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID PADA BIMBINGAN BELAJAR TINGKAT SEKOLAH DASAR DI PASAR KEMIS TANGERANG TAHUN 2019”**

Jawaban yang bpk/ibuberikan tidak akan dinilai sebagai BENAR atau SALAH karena apa yang menjadi kebenaran adalah sesuai apa yang bpk/iburasakan dan yakini. Data yang diperoleh akan kami rahasiakan dan tidak akan kami sebar luaskan, karena hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian ini saja dalam rangka pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi sesuai amanat Undang-Undang.

Atas partisipasi dan kesediaan bpk/ibusekalian kamiucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Mengetahui,

Tangerang, Feb. 2019
Hormat kami,

(Hesti Umiyati, SE., MM.)
Direktur ASM Lepisi

(Amir Hamzah, SE., MM.)
Peneliti



PROGRAM STUDI MAA
ASM LEPISI TANGERANG
KAMPUS: JL. KS. TUBUN NO. 11 PS. BARU KOTA TANGERANG 15112
TELP.: 021.5589161-62 FAX.:021.5589163

IV. Skedul Penelitian dan Penulisan Laporan

No.	Kegiatan	Bulan/2019						
		Peb.	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agt.
1	Pengajuan proposal penelitian sem. Genap 2019							
2	Desain kuesioner dan pengumpulan data							
3	Penulisan Bab I Pendahuluan							
4	Penulisan Bab II Kajian Teori							
5	Penulisan Bab III Metodologi Penelitian							
6	Tabulasi dan analisis data							
7	Penulisan Bab IV Analisis dan Pembahasan							
8	Penulisan Bab V Penutup							
9	Penulisan Laporan Penelitian sem. Genap 2019							
Judul:	"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID PADA BIMBINGAN BELAJAR TINGKAT SEKOLAH DASAR DI PASAR KEMIS TANGERANG TAHUN 2019"							