

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR NEUTRON DI KAMPUS
PUSAT YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh :

**Andang Widi Prasetyo
98 311 345**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR NEUTRON DI KAMPUS
PUSAT YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir Guna
memperoleh gelar sarjana jenjang Strata I di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta**



Oleh :

Andang Widi Prasetyo
98 311 345

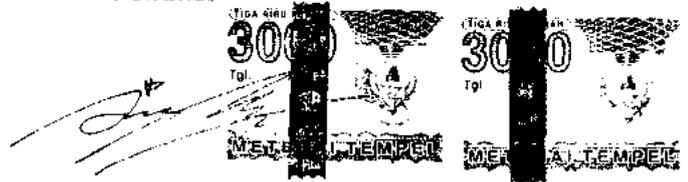
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Mei 2005

Penulis,

The image shows a handwritten signature in black ink on the left. To the right of the signature are two identical 3000 Rupiah postage stamps. Each stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'TIGA RIBU RUPIAH', '3000', and 'MERKA TEMPEL'.

Andang Widi Prasetyo

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

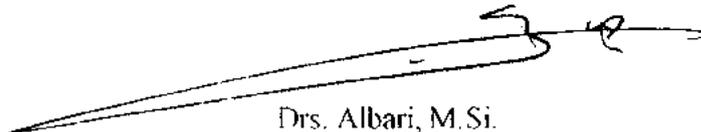
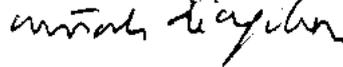
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR NEUTRON DI KAMPUS PUSAT YOGYAKARTA

Nama : Andang Widi Prasetyo
Nomor Mahasiswa : 98 311 345
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Juni 2005

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Drs. Albari, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah dipertahankan/diujikan dan disahkan
Untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Strata-I di Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Nama : Andang Widi Prasetyo
Nomor Mahasiswa : 98 311 345
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Mei 2005

Disahkan oleh

Penguji/Pembimbing Skripsi : Drs. Albari, M. Si.

Penguji 1

:

 Des. H. Murni, Sigit, MPA

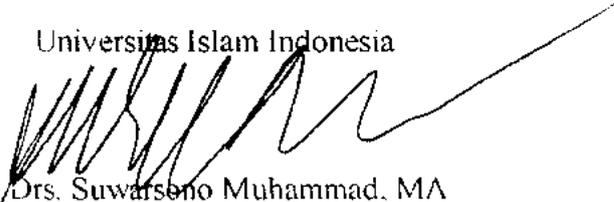
Penguji 2

:

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia


Drs. Suwarsono Muhammad, MA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah perbedaan antara harapan dan kinerja terhadap kualitas jasa pada Lembaga Bimbingan Belajar Neutron di Yogyakarta dan untuk mengetahui apakah konsumen merasa puas terhadap jasa yang diberikan oleh Lembaga Bimbingan Belajar tersebut.

Metode yang digunakan untuk mengetahui adakah perbedaan antara harapan dan kinerja terhadap jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron di Yogyakarta adalah dengan menggunakan alat analisis uji Wilcoxon. Dalam hal ini digunakan skala Likert yang selanjutnya akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam Diagram Kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan antara harapan dan kinerja yang diberikan oleh Lembaga Bimbingan Belajar Neutron di Yogyakarta, namun gap yang ada tidak terlalu besar sehingga penilaian yang diberikan terhadap kualitas jasa Lembaga Bimbingan Belajar tersebut secara rata-rata adalah cukup baik sehingga konsumenpun merasa cukup puas meskipun ada beberapa faktor yang masih kurang memuaskan konsumen, yaitu antara lain sikap dan penampilan tentor, image baik yang melekat pada Lembaga Bimbingan Belajar, serta gedung yang bagus dan megah masih belum sesuai dengan harapan konsumen.

Selanjutnya pada Diagram Kartesius menunjukkan bahwa dari kelima belas faktor yang diteliti, pada kuadran A terdapat tiga faktor, kuadran B empat faktor, kuadran C empat faktor dan kuadran D lima faktor. Maka perusahaan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron di Yogyakarta harus lebih memperhatikan faktor prioritas yang ada pada kuadran A, karena hal ini merupakan faktor yang sangat diharapkan oleh konsumen sementara pelaksanaannya belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Sehingga nantinya akan menciptakan kepuasan konsumen seperti yang diharapkan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT kami memohon pertolongan, petunjuk dan berindung kepada-Nya, shalawat dan salam bagi junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesabaran dan hikmah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Adapun tujuan penulisan ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Dimana skripsi ini berjudul "**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Lembaga Bimbingan belajar Neutron Di Yogyakarta**".

Penulisan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik moril dan materil.

Oleh karena itu pada kesempatan ini sudah sepantasnya penulis menghaturkan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs.H. Suwarsono, MA selaku Dekan FE UII, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menempuh tugas akhir.

2. Bapak Drs. Albari, M.Si. yang telah membimbing dengan penuh perhatian dan kesabaran, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen-dosen dan para staf jurusan Manajemen yang telah banyak membantu penulis dalam proses studi di kampus FE UII.
4. Pimpinan Lembaga Bimbingan Belajar Neutron di Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian dan seluruh staf yang telah banyak membantu penulis .
5. Keluarga tercinta, terutama Bapak, Ibu dan Papa, terima kasih atas doa yang selalu diberikan kepada ananda.
6. Seseorang yang selalu setia mendampingi, pasanganku Yaya, terima kasih atas segala kasih dan dukunganmu...
7. Rekan bisnis dan group saya di Tianshi, yang telah mengukir sejuta kesan dalam manisnya jalinan persahabatan.
8. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu... thanks for everything !!

Dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan . Amin.

Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat berguna bagi siapa saja yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr Wb.

Yogyakarta, Mei 2005

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Judul Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Batasan penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II. LANDASAN TEORI	10
A. Manajemen Pemasaran.....	10
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2. Konsep Pemasaran.....	11
B. Pemasaran Jasa	12
1. Pengertian Jasa	12
2. Karakteristik Jasa	14
3. Perilaku Konsumen Jasa	15
4. Proses Pembelian Jasa	16

C. Kualitas jasa.....	20
1. Pengertian Kualitas jasa	20
2. Komponen-Komponen Kualitas jasa	21
3. Dimensi Kualitas jasa	23
D. Kepuasan Konsumen (Pelanggan).....	24
1. Pengertian Kepuasan Konsumen (Pelanggan)	24
2. Penilaian Kepuasan Konsumen (Pelanggan)	25
3. Manfaat Penilaian Kepuasan Konsumen (Pelanggan).....	27
4. Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27
E. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen	29
F. Model Gap Kualitas jasa.....	30
BAB III. METODE PENELITIAN.....	35
A. Variabel Penelitian	35
B. Populasi dan sampel.....	37
C. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	38
D. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
E. Tehnik analisis Data	43
BAB IV. ANALISIS DATA	50
A. Analisis Deskriptif	50
B. Analisis Kuantitatif.....	51
C. Penilaian Kepuasan Konsumen.....	52
1. Analisis Uji Wilcoxon	52
2. Analisis Diagram Kartesius	55
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Hasil Uji Validitas Pertanyaan Menurut Tingkat Kinerja.....	41
3.2	Hasil uji validitas Pertanyaan Menurut Tingkat Harapan.....	42
3.3	Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Menurut Tingkat Kinerja.....	43
3.4	Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Menurut Tingkat Harapan.....	43
4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Sekolah.....	51
4.3	Interval Kepuasan Konsumen.....	53
4.4	Hasil Perhitungan Analisis Uji Wilcoxon dan Diagram Kartesius Antara Harapan dan Kinerja.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Diagram Kartesius	48
4.1 Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- A Daftar Pertanyaan Sebelum Uji Validitas dan Reliabilitas.
- B Daftar Pertanyaan Setelah Uji validitas dan Reliabilitas.
- C Uji Validitas dan Reliabilitas.
- D Hasil Analisis Uji Wilcoxon