

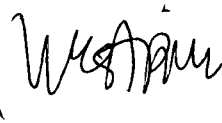
HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Adie Hendra Prasetyo
NIM : 96.30.2715
NIRM : 96.6.111.02016.50116
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : “ Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness,
Assurance, Emphaty Terhadap Kualitas Jasa.”
(Studi Kasus Pada BBC International Cabang Ungaran)



Disetujui di Semarang, Juli 2003

Dosen Pembimbing



(M.G. Westri Kekalih, SE, ME.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Dengan Judul

**PENGARUH TANGIBLE , RELIABILITY, RESPONSIVENESS,
ASSURANCE, EMPHATY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada BBC International Cabang Ungaran)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Adie Hendra Prasetyo

NIM : 96.30.2715

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 25 Juli 2003
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen

Pembimbing

Koordinator Penguji

(M.G. Westri Kekalih.,SE,ME)

(DRA. Retno Yustini., MSi)

Dekan Fakultas Ekonomi

(Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D)

MOTO DAN PERSEMBAHAN

✚ *Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung.*

(*Ali Imran : 173*)

✚ *Dia adalah sebaik-baik pelindung dan sebaik-baik penolong.*

(*Al Anfaal : 40*)

✚ *Only The Winner Can Survive*

(*Wuysang, Mario*)



Persembahan Untuk :

☉ Kedua orang tuaku serta kakakku tercinta

☉ Teman-temanku semua

ABSTRAKSI

Kualitas jasa sangat sukar untuk diukur maupun diartikan dibandingkan dengan kualitas barang yang secara kasat mata dapat dengan mudah untuk didefinisikan. Hal tersebut terjadi karena jasa memiliki sifat yang sulit distandarisasikan dan sulit dipisahkan dari penyedia jasa. Jasa sendiri berarti suatu kegiatan atau prestasi apapun juga yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak tertangkap panca indera (Kotler, 1997).

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah kualitas jasa yang diberikan BBC International cabang Ungaran sudah memuaskan siswanya atau belum dan faktor manakah yang paling berpengaruh antara siswa yang puas dan tidak puas.

Dari populasi yang terdiri dari 856 siswa BBC International Cabang Ungaran yang layak menjadi responden. Diambil sampel sebesar 86 responden dengan tehnik *proportional stratified random sampling* atau pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan tingkatan secara acak di mana kelompok sub tertentu di pilih untuk menjamin bahwa masing-masing kelompok mewakili.

Kinerja jasa dari BBC International Cabang Ungaran diukur berdasarkan nilai kualitas jasa, yaitu :

- Keandalan yaitu kemampuan BBC International Cabang Ungaran yang dapat diandalkan, akurat dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan siswa.
- Tanggapan yaitu kemampuan dan kemauan BBC International Cabang Ungaran untuk memberikan pelayanan dan membantu siswa segera.
- Jaminan yaitu memberi keyakinan BBC International cabang Ungaran mampu untuk melaksanakan kewajibannya
- Bukti fisik yaitu kemampuan BBC International untuk memberikan dukungan fisik atas penyelenggaraan jasa pendidikan bagi siswa.
- Empati yaitu memberikan kebutuhan siswa akan perhatian oleh BBC International Cabang Ungaran

Dari hasil analisis *servqual* dapat di lihat bahwa kualitas jasa BBC International Cabang Ungaran belum memuaskan siswanya hal ini dapat di lihat dari skor kualitas jasa yang masih menunjukkan angka negatif sebesar -5.79. Sedangkan urutan kelima dimensi kualitas jasa yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah faktor reliability dengan skor SQ -4,77, faktor assurance dengan skor SQ -5.29, faktor tangible dengan skor SQ -5,89, kemudian faktor *emphaty* dengan skor SQ -6.26, dan yang terakhir faktor *responsiveness* dengan skor SQ -6,70.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga tersusunlah Skripsi dengan judul “PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (SUATU STUDI KASUS PADA SISWA BBC INTERNATIONAL CABANG UNGARAN)”.

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu kewajiban yang dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan Strata I (SI) pada Universitas Khatolik Soegijapranata.

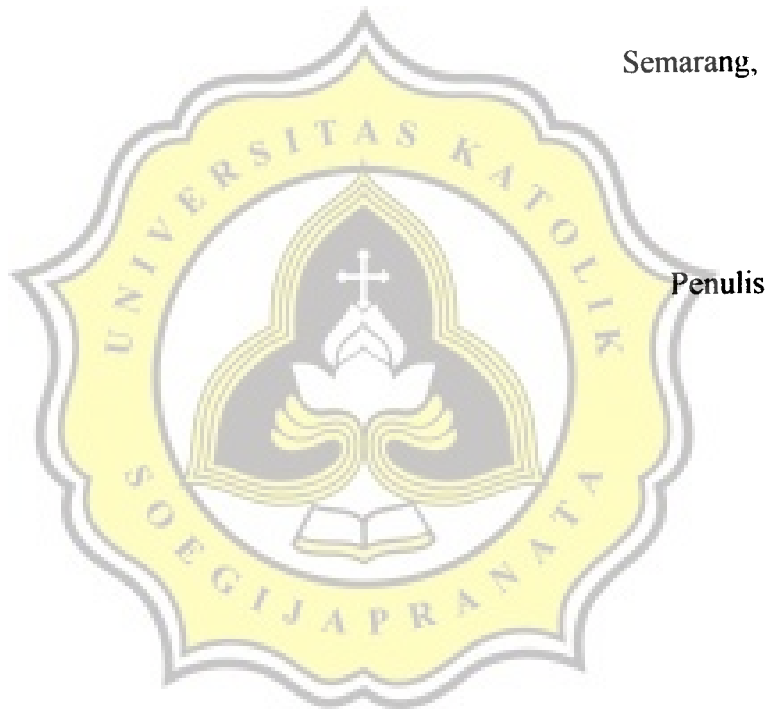
Atas tersusunnya Skripsi ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Vincentius Didiek Wiet, Phd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata.
2. Ibu MG Westri Kekalih, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dan petunjuk.
3. Kedua orang tua kami tercinta dan kakakku yang tersayang
4. Bapak Asep S, Spd sebagai manajer dari BBC International cabang Ungaran.
5. Teman – teman angkatan 1996 yang satu perjuangan dengan kami.
6. Rekan – rekan klub bola basket Rookies terus berjuang teman.
7. Aji dan MG crew terima kasih buat segalanya
8. Semua pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun bagi diri penulis.

Akhir kata, semoga Skripsi yang penulis buat dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Semarang, Juli 2003



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto /Persembahan	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
II LANDASAN TEORI	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. Kualitas Jasa	7
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3. Kualitas Pendidikan	19

2.2.	Kerangka Pikir	19
2.3.	Definisi Operasional	20
III	METODE PENELITIAN	24
3.1.	Obyek Penelitian	24
3.2.	Populasi	24
3.3.	Desain sampel	24
3.4.	Desain data	26
	3.3.1. Jenis data	26
	3.3.2. Teknik pengambilan data	26
3.5.	Pengujian Kuesioner	28
3.6.	Teknik analisa data	33
IV	PEMBAHASAN DAN HASIL	
4.1.	Sejarah berdirinya BBC International Cabang Ungaran	34
4.2.	Gambaran umum BBC International Cabang Ungaran	34
4.3.	Visi, Misi dan Tujuan BBC International cabang Ungaran	35
	4.3.1. Visi BBC International Cabang Ungaran	35
	4.3.2. Misi BBC International Cabang Ungaran	35
	4.3.3. Tujuan BBC International Cabang Ungaran	36
4.4.	Analisis Hasil Penelitian	36
	4.4.1. Analisis Weight Servqual	38

V	KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1.	Kesimpulan	40
5.2.	Saran	41

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Siswa Regular dan Kerja Sama

Tabel 1.2 Perbedaan Jumlah Siswa dengan Kapasitas Kelas

Tabel 3.1 Validitas Kinerja

Tabel 3.2 Validitas Harapan

Tabel 3.3 Validitas Kepentingan

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.1 Hasil Analisis Weight Servqual

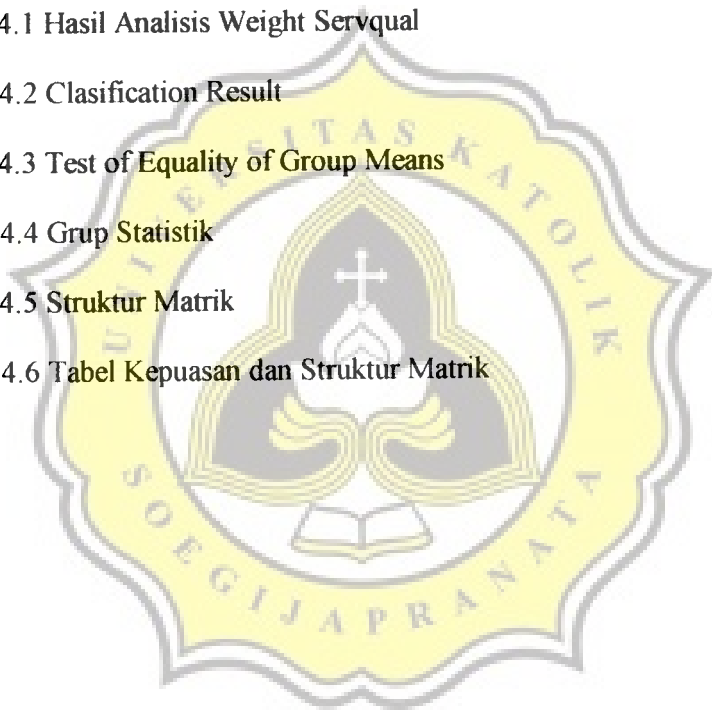
Tabel 4.2 Clasification Result

Tabel 4.3 Test of Equality of Group Means

Tabel 4.4 Grup Statistik

Tabel 4.5 Struktur Matrik

Tabel 4.6 Tabel Kepuasan dan Struktur Matrik



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa

Gambar 2.2 Konsep kepuasan Pelanggan

Gambar 2.3 Kerangka Pikir

