

PENERAPAN PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN DI LEMBAGA KURSUS KETERAMPILAN “X” KOTA GORONTALO

Hariana

Jurusan Teknik Kriya, Universitas Negeri Gorontalo
Jl. Jend. Sudirman No. 6 Kota Gorontalo
Email: harianapare@yahoo.co.id

ABSTRAK

Arah kebijakan pendidikan nasional menurut Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) diarahkan untuk meningkatkan ketersediaan, keterjangkauan, kualitas, kesetaraan dan kepastian, dengan bertumpu pada prinsip penyediaan berbagai program layanan pendidikan, biaya pendidikan yang terjangkau bagi seluruh masyarakat, jaminan kualitas lulusan dan keselarasan dengan dunia kerja. Mengingat keterbatasan sumber daya pendidikan, maka kehadiran lembaga kursus keterampilan sebagai lembaga pendidikan luar sekolah yang diselenggarakan oleh masyarakat (DIKLUSEMAS) menjadi alternatif bagi pemerintah dalam menyediakan program pendidikan berbagai jalur dengan biaya terjangkau.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan Lembaga Kursus “X” Kota Gorontalo dengan pendekatan *Model SERVQUAL (Service Quality)*, yang dikembangkan dari 5 (lima) dimensi kualitas jasa yakni *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan kualitas), *Tangibility* (sarana fisik), *Empathy* (empati), dan *Responsiveness* (kesiaptanggapan). Data diperoleh dari hasil pengumpulan 2 (dua) jenis kuesioner yakni kuesioner *customer perception* (pengukuran persepsi responden) dan kuesioner *customer expectation* (harapan responden). Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa data kuesioner valid dan reliabel. Hasil penelitian ini adalah nilai persepsi *content* sebesar 2,85 dari 4,60 yang diharapkan (tercapai 62%), *reliability* sebesar 2,95 dari 4,7 yang diharapkan (tercapai 63%), *competence* sebesar 3,51 dari 4,59 (76%), *attitude* sebesar 3,28% dari 4,59 (71%) dan *delivery* sebesar 3,51 dari ekspektasi 4,73 (74%), sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan lembaga “X” sudah mencapai kualitas layanan yang diharapkan oleh para peserta kursus.

Keywords: Kualitas Layanan, Kursus, Model *Servqual*

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi abad ke-21, dunia pendidikan di Indonesia menghadapi tiga tantangan besar; **Pertama**, sebagai akibat dari krisis ekonomi, dunia pendidikan diharapkan untuk dapat mempertahankan hasil-hasil pembangunan pendidikan yang telah dicapai. **Kedua**, untuk mengantisipasi era global, dunia pendidikan dituntut untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang kompeten agar mampu bersaing dalam pasar kerja global. **Ketiga**, sejalan dengan diberlakukannya otonomi daerah, perlu dilakukan perubahan dan penyesuaian sistem pendidikan nasional sehingga dapat mewujudkan proses pendidikan yang lebih demokratis, memperhatikan keragaman kebutuhan/keadaan daerah dan peserta didik,

serta mendorong partisipasi masyarakat (UU No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional 2000 – 2004, Bab VII).

Untuk menjawab tantangan tersebut, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan telah menetapkan berbagai upaya dan kebijakan, dengan terus mengupayakan pemerataan/ perluasan akses terhadap pendidikan, peningkatan mutu dan relevansi pendidikan serta mengembangkan manajemen pendidikan yang berbasis sekolah dan masyarakat, antara lain melalui pengembangan lembaga kursus keterampilan guna pemerataan kesempatan mengakses pendidikan bagi masyarakat luas.

Mengingat lembaga kursus keterampilan sebagai lembaga pendidikan luar sekolah yang diselenggarakan masyarakat (DIKLUSEMAS) sangat penting dalam pemerataan kesempatan mengakses pendidikan keterampilan, maka dirasakan penting untuk mengukur sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik yang belajar di lembaga kursus. Penelitian ini diukur pada lembaga “X” yang berada di Kota Gorontalo. Pemilihan lembaga “X” ini didasarkan pada pertimbangan bahwa: (1) telah berdiri lebih dari 5 tahun, (2) telah lama menjadi mitra dinas Pendidikan Provinsi Gorontalo, (3) memiliki jaringan dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri, (4) menyelenggarakan lebih dari 3 jenis keterampilan, dan (5) memiliki reputasi dan kinerja baik menurut penilaian Badan Akreditasi Lembaga, sehingga pengukuran ini dapat mewakili lembaga kursus yang ada di Kota Gorontalo.

Pada penelitian ini, dilakukan pengukuran dimensi kualitas pelayanan di lembaga “X” yang dikembangkan dari beberapa dimensi kualitas jasa yakni:

- Model *Servqual* Parasuraman *et al.* (1990) terdiri dari 5 dimensi kualitas jasa: *Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, Responsivess* (RATER).
- Model *Customer attribute* Lewis dan Smith yang terdiri dari 5 dimensi: *competence, attitude, content, delivery, dan reliability* (Arambewela dan Hall, 2006).

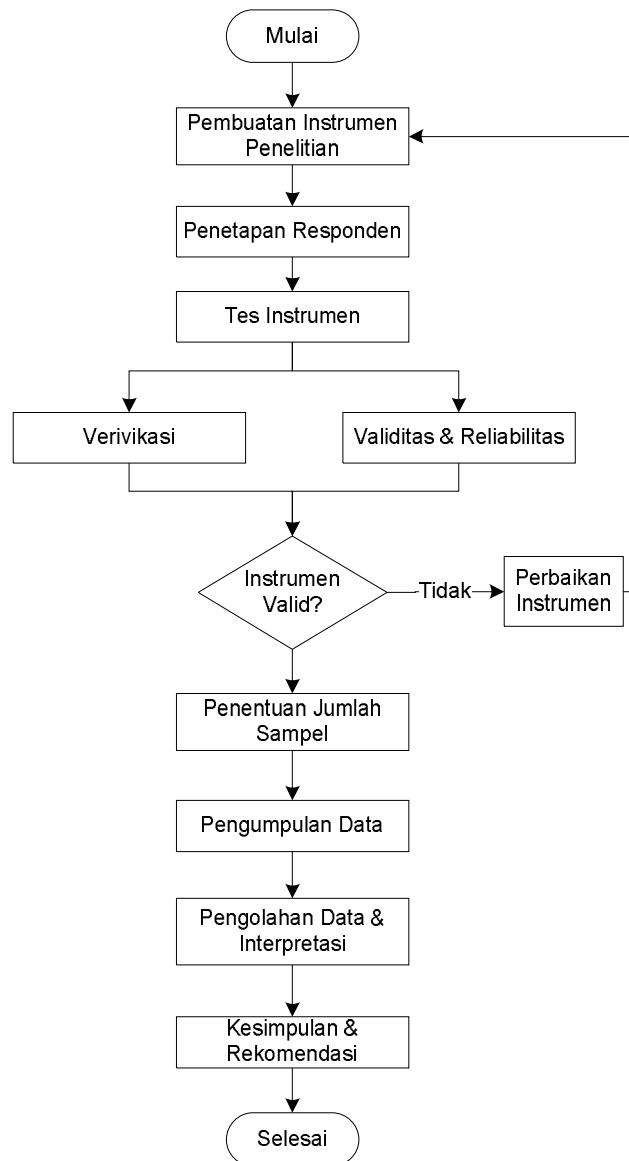
Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Mengukur tingkat **persepsi** peserta didik terhadap tingkat pelayanan yang diterima.
- b. Mengukur tingkat **ekspektasi** peserta didik terhadap pelayanan yang diharapkan.
- c. Menentukan dimensi kualitas pelayanan yang telah memenuhi dan belum memenuhi tingkat kepuasan yang diinginkan oleh peserta didik.
- d. Mengevaluasi, menganalisis dan memberikan suatu usulan perbaikan terhadap mutu sistem pelayanan di lembaga kursus keterampilan “X”.

METODOLOGI PENELITIAN

Diagram alir metodologi penelitian diuraikan pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Diagram Alir Metodologi Penelitian

Pembuatan Instrumen Survei

Tahap pertama yang dilakukan dalam pengukuran kepuasan peserta didik adalah pembuatan instrumen survei. Instrumen survei yang dibuat haruslah instrumen yang mudah dijawab oleh responden, juga harus *valid* dan *reliable*. Yang dimaksud dengan *valid* (sahih) adalah instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan *reliable* adalah

instrumen harus menghasilkan sesuatu yang dapat diandalkan, konsisten, dan dapat dipercaya.

Dalam pembuatan instrumen harus sudah mempunyai atribut pelanggan (*customer attribut = CA*) sebagai dasar pengukuran. Kemudian *customer attribut* ini dijadikan variabel operasional sebagai indikator pengukuran instrumen. Pertanyaan dan pernyataan ini dikombinasikan antara pertanyaan dan pernyataan yang positif dengan yang negatif. Hal ini dimaksudkan untuk pengecekan konsistensi jawaban dan untuk membuat responden lebih obyektif, mengingat kuesioner ini berdasarkan persepsi. Dalam kuesioner haruslah tiap variabel diwakili minimal dalam 1 (satu) pertanyaan/ pernyataan.

Kuesioner ini terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu bagian pengukuran persepsi responden (*customer perception*) dan bagian pengukuran harapan responden (*customer expetation*). Dengan demikian dapat diketahui kesenjangan (gap) antara pencapaian jasa yang diberikan dengan harapan konsumen (peserta didik) atau janji yang diberikan produsen (lembaga kursus). Dari gap tersebut kita dapat mengetahui posisi lembaga kursus dan dapat melakukan perbaikan serta pengembangan bisnis yang tepat.

Penetapan Responden

Responden yang menjadi sumber data adalah peserta didik yang minimal telah 3 (tiga) bulan belajar dan mengetahui seluk beluk lembaga kursus keterampilan “X”.

Tes Instrumen

Sebelum instrumen (kuesioner) disebarkan maka tahap yang harus dilakukan adalah tes instrumen. Tes instrumen ini terdiri dari verifikasi, validitas dan reliabilitas. Verifikasi dilakukan dengan cara uji coba instrumen, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah instrumen dapat dimengerti oleh responden ataukah tidak. Jika terdapat pertanyaan/ pernyataan yang tidak dimengerti/ responden maka pertanyaan/ pernyataan tersebut harus diperbaiki.

Uji validasi dilakukan untuk mengetahui tiap item pertanyaan/ pernyataan apakah **berkorelasi** terhadap seluruh pertanyaan/ pernyataan, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan telah **konsisten** dan **dapat diandalkan** hasilnya. Apabila dari hasil analisis validitas dan reliabilitas terdapat item pertanyaan/ pernyataan yang tidak *valid* dan *reliable* maka item pertanyaan/ pernyataan tersebut harus diperbaiki.

Penetapan Customer Atribut

Customer atribut yang digunakan sebagai pertanyaan dalam kuesioner penelitian diuraikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tabel Customer Attribute Penelitian

Variabel	Konsep variabel	Sub variabel	indikator	No. pertanyaan
<i>Competence</i>	Kemampuan dalam menampilkan fungsi dan tujuan dengan baik	Fasilitas fisik/ infra struktur	Ketersediaan Ruang Belajar Teori	1
			Ketersediaan Ruang Belajar praktek	2
			Kelengkapan Media Pembelajaran & Alat Tulis Menulis	3
		Bidang keahlian kursus	Fokus bidang keahlian	4
			Adanya pengakuan dari asosiasi lembaga pendidikan (HIPPKI, HISPI, Aptekindo)	5
		Keahlian dan kemampuan pengajar	Pengajar mengetahui dan menguasai materi dengan baik	6
			Kesesuaian pemberian materi dengan kurikulum	7
		Support staf	Kesigapan dan kecepatan pelayanan dalam mendukung proses belajar mengajar	8
<i>Attitude</i>	Kemampuan dalam menampilkan sikap dan performa	Efektivitas dalam pemecahan masalah	Kemampuan dalam memberikan solusi masalah, baik dalam proses belajar mengajar maupun terkait urusan administrasi	9
		Orientasi pada keberhasilan	Pengajar membantu siswa dalam menguasai materi baik teori dan praktek	10
		Lingkungan pendidikan yang kompetitif	Adanya reward bagi siswa terbaik	11
		Kemauan untuk menolong	Mendengar kemauan dan keluhan siswa	12
		Keramahan	Keramahan pengajar kursus	13
			Keramahan staf kursus	14
Lingkungan yang kooperatif	atmosfir akademik yang kondusif untuk diskusi	15		
<i>Content</i>	Kemampuan menampilkan cara atau metoda	Learn to apply	materi kursus dapat diaplikasikan pada dunia kerja	16
		Tujuan kursus yang jelas	Kesesuaian antara kurikulum dengan tujuan bidang keahlian	17
		Kurikulum yang relevan	Kurikulum pengajaran sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	18
		Materi belajar yang fleksibel	Materi pembelajaran sesuai dengan perkembangan teknologi	19
<i>Delivery</i>	Kemampuan dalam penyampaian jasa dengan baik	Kemudahan berhubungan dengan staf pengajar dan administrasi	Staf pengajar selalu berada sesuai dengan jadwal	20
			Staf administrasi selalu hadir ditempat	21
		Manajemen kelas yang efektif	Perkuliahan terlaksana di kelas sesuai jadwal	22
		responsivness	Adanya pengajar pengganti	23
		Penilaian terhadap hasil pembelajaran	Adanya laporan kemajuan study	24
<i>Reliability</i>	kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas secara konsisten pada setiap waktu, secara tepat dan akurat	Konsisten antara materi dan praktek	Materi yang diajarkan didukung dengan praktek	25
		Kejelasan cara dan metoda pembelajaran	Adanya silabus materi (standarisasi metoda pembelajaran)	26
		Aturan belajar yang fair	tidak adanya deskriminiasi dalam proses belajar	27

Penentuan Jumlah Sampel

Tahap selanjutnya adalah penentuan jumlah sampel. Dalam kamus *Dictionary and Thesaurus*, sampel diartikan dengan suatu bagian atau jumlah kecil yang ditujukan untuk menunjukkan apa dan bagaimana keseluruhan data. Ukuran sampel dapat ditentukan dengan beberapa pendekatan yaitu:

- Sampel yang diambil sebesar 10% dari populasi. Ini merupakan *rule of thumb* empiris.
- Dengan menggunakan rumus penentuan minimal ukuran sampel *Cochran* :

$$n = \frac{n_0}{1 + (n_0 / N)}$$

dimana n = ukuran sampel

N = populasi

n_0 = *estimate sample size*

$$\text{dengan } n_0 = \left(\frac{z_{\alpha/2} \sigma}{E} \right)^2$$

dimana α = tingkat kepercayaan

σ = estimasi variansi

E = *error* yang ditetapkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan Ukuran Sampel

Untuk mengetahui bahwa sampel yang ambil sudah mampu mewakili populasinya atau belum, maka dilakukan perhitungan ukuran sampel untuk dapat mengetahui seberapa banyak jumlah responden yang diperlukan untuk dapat memenuhi sampel yang representatif. Dari hasil perhitungan jumlah sampel minimum yang digunakan pada penelitian adalah:

$$n_0 = \left(\frac{z_{\alpha/2} \sigma}{E} \right)^2 = \left(\frac{1,96 \cdot (5/4)}{1} \right)^2 = 7$$

$$n = \frac{n_0}{1 + (n_0 / N)} = \frac{7}{1 + (7/70)} = 7 \text{ orang responden}$$

Berdasarkan dari hasil pengujian kecukupan data, maka jumlah sampel minimal yang diperlukan yaitu sebanyak 7 kuesioner (responden). Dengan jumlah 30 kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dianggap sudah cukup mewakili populasi (representatif).

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Karena kuesioner dibuat untuk menjawab dua informasi pokok, yaitu informasi tentang persepsi dan harapan peserta didik, maka uji validitas ini dilakukan menurut 2 informasi tersebut yaitu:

a. Uji Validitas untuk informasi mengenai Persepsi peserta didik

Angka korelasi yang diperoleh dari pertanyaan berada diatas angka kritis 5%, maka pertanyaan nomor 1 s/d 27 dinyatakan signifikan atau valid. Hasil pengujian validitas dengan menggunakan *software* SPSS ditunjukkan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Output SPSS Untuk Uji Validitas (Persepsi)

		TOTAL							
VAR00001	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,411115 * 0,024012 30	VAR00011	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,431044 * 0,490041 30	VAR00021	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,575362 ** 0,00088 30	
VAR00002	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,573191 ** 0,00093 30	VAR00012	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,510863 ** 0,003917 30	VAR00022	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,446601 * 0,013361 30	
VAR00003	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,674168 ** 4,41E-05 30	VAR00013	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,499538 ** 0,004946 30	VAR00023	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,590734 ** 0,000588 30	
VAR00004	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,527614 ** 0,002733 30	VAR00014	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,797872 ** 1,29E-07 30	VAR00024	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,678035 ** 3,84E-05 30	
VAR00005	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,433738 * 0,016638 30	VAR00015	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,692531 ** 0,308059 30	VAR00025	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,776942 ** 4,45E-07 30	
VAR00006	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,46818 * 0,151896 30	VAR00016	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,663814 ** 6,36E-05 30	VAR00026	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,596871 ** 0,000498 30	
VAR00007	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,631492 ** 0,000182 30	VAR00017	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,499909 ** 0,004909 30	VAR00027	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,838023 ** 7,56E-09 30	
VAR00008	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,628199 ** 0,000202 30	VAR00018	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,628538 ** 0,0002 30				
VAR00009	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,710795 ** 1,07E-05 30	VAR00019	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,574732 ** 0,000894 30				
VAR00010	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,590156 ** 0,166933 30	VAR00020	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,651711 ** 9,57E-05 30				

b. Uji Validitas untuk informasi mengenai Ekspektasi Konsumen

Untuk uji validitas mengenai Ekspektasi Konsumen menggunakan langkah-langkah yang sama seperti pada pengujian validitas diatas, dengan hasil pengujian dengan menggunakan *software* SPSS seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Output SPSS Untuk Uji Validitas (Ekspektasi)

		TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	0,420 *
	Sig. (2-tailed)	0,085
	N	30
VAR00002	Pearson Correlation	0,413 *
	Sig. (2-tailed)	0,023
	N	30
VAR00003	Pearson Correlation	0,480 *
	Sig. (2-tailed)	0,006
	N	30
VAR00004	Pearson Correlation	0,416 *
	Sig. (2-tailed)	0,022
	N	30
VAR00005	Pearson Correlation	0,462 *
	Sig. (2-tailed)	0,393
	N	30
VAR00006	Pearson Correlation	0,728 **
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
VAR00007	Pearson Correlation	0,494 **
	Sig. (2-tailed)	0,006
	N	30
VAR00008	Pearson Correlation	0,400 *
	Sig. (2-tailed)	0,028
	N	30
VAR00009	Pearson Correlation	0,466 *
	Sig. (2-tailed)	0,009
	N	30
VAR00010	Pearson Correlation	0,480 *
	Sig. (2-tailed)	0,338
	N	30
VAR00011	Pearson Correlation	0,407 *
	Sig. (2-tailed)	0,273
	N	30
VAR00012	Pearson Correlation	0,608 **
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
VAR00013	Pearson Correlation	0,543 **
	Sig. (2-tailed)	0,196
	N	30

VAR00014	Pearson Correlation	0,453 *
	Sig. (2-tailed)	0,055
	N	30
VAR00015	Pearson Correlation	0,413 *
	Sig. (2-tailed)	0,551
	N	30
VAR00016	Pearson Correlation	0,436 *
	Sig. (2-tailed)	0,069
	N	30
VAR00017	Pearson Correlation	0,399 *
	Sig. (2-tailed)	0,076
	N	30
VAR00018	Pearson Correlation	0,485 *
	Sig. (2-tailed)	0,328
	N	30
VAR00019	Pearson Correlation	0,413 *
	Sig. (2-tailed)	0,023
	N	30
VAR00020	Pearson Correlation	0,813 **
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
VAR00021	Pearson Correlation	0,456 *
	Sig. (2-tailed)	0,053
	N	30
VAR00022	Pearson Correlation	0,409 *
	Sig. (2-tailed)	0,025
	N	30
VAR00023	Pearson Correlation	0,423 *
	Sig. (2-tailed)	0,053
	N	30
VAR00024	Pearson Correlation	0,634 **
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
VAR00025	Pearson Correlation	0,634 **
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
VAR00026	Pearson Correlation	0,416 *
	Sig. (2-tailed)	0,022
	N	30
VAR00027	Pearson Correlation	0,713 **
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana kuesioner yang digunakan dapat dipercaya atau memberikan perolehan hasil pengukuran yang relatif konsisten, apabila alat ukur ini digunakan kembali dalam pengukuran gejala yang sama. Pengujian ini dilakukan untuk menganalisis data/instrumen penelitian (butir-butir pertanyaan kuesioner), apakah reliabel atau tidak reliabel. Instrumen penelitian yang reliabel berarti bahwa instrumen tersebut dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama. Pengujian reliabilitas ini dilakukan terhadap butir-butir pertanyaan (kuesioner) dengan melihat nilai r ($alpha$) pada tabel reliabilitas data.

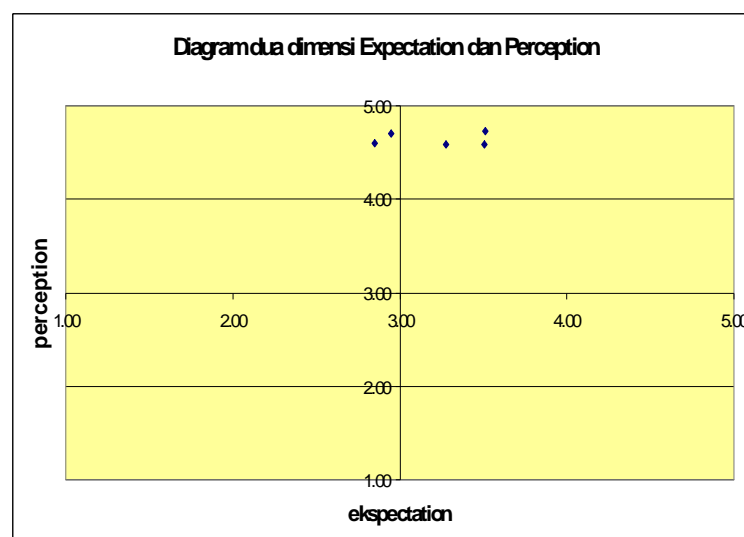
Metode yang digunakan dalam pengujian alat ukur pada penelitian ini adalah metode **Cronbach Alpha**. Harga koefisien $alpha$ ini berkisar antara 0 sampai 1, makin besar

koefisien ini maka makin besar keandalan alat ukur yang digunakan. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi. Untuk menghitung koefisien keandalan ini harga korelasi antara variabel manifes adalah nilai mutlaknya, karena negatif maupun positif suatu jawaban tidak mempengaruhi keandalan suatu alat penelitian. Untuk memudahkan didalam pengolahan data reabilitas dari kuesioner ini digunakan *software* SPSS. Menurut Hair *et al.* (2006) bahwa daerah kritis *Cronbach's Alpha* diterima jika memiliki nilai lebih besar dari nilai 0,6. Berdasarkan hasil pengolahan data, secara keseluruhan nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,6 sehingga hasil penelitian dikatakan reliabel.

Interpretasi Data

Pengolahan dilakukan dengan cara pengumpulan data masing-masing untuk data persepsi dan data harapan. Pada masing-masing data persepsi maupun harapan kemudian dihitung nilai rata-rata untuk tiap kelompok variabel. Dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) variabel *customer attribut* dari Parasuraman *et al.* ditambah 3 (tiga) atribut yang umum yaitu *faster*, *cheaper*, dan *better*. Dengan demikian dalam penelitian ini terdapat 8 (delapan) rata-rata.

Setelah diketahui rata-rata dari tiap *customer attribut* baik data persepsi maupun harapan, maka nilai rata-rata tersebut kemudian di-plot pada 2 *Dimentional Diagram* untuk mengetahui posisi lembaga kursus “X” guna mengetahui tingkat kepuasan peserta didik atas jasa yang diberikan. Sumbu *x* merupakan persepsi dari peserta didik, sedangkan untuk sumbu *y* merupakan ekspektasi peserta didik seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Two Dimensional Diagram

Kuadran I:

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan peserta didik, atribut-atribut produk jasa berada pada tingkat yang tinggi, tetapi jika dilihat dari kepuasannya, peserta didik merasakan tingkat kepuasan yang rendah, sehingga menuntut adanya perbaikan dari atribut tersebut. Dilihat dari kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga lembaga kursus “X” harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

Kuadran II:

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan peserta didik, atribut-atribut berada pada tingkat yang tinggi, dan dilihat dari kepuasannya, peserta didik merasakan tingkat yang tinggi pula. Kinerja dan keinginan peserta didik pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga lembaga kursus “X” cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.

Kuadran III:

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan peserta didik, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya cukup baik. Namun, peserta didik mengabaikan atribut-atribut yang terletak pada posisi ini. Kinerja dan keinginan peserta didik pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga lembaga kursus “X” belum perlu melakukan perbaikan.

Kuadran IV:

Pada posisi ini, kinerja lembaga kursus “X” berada pada tingkat tinggi tetapi keinginan peserta didik akan kinerja dari variabel tersebut rendah, sehingga lembaga kursus “X” perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian data secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa:

- a. Semua dimensi dianggap penting oleh *customer* (peserta didik). Untuk dimensi *content* dan *reliability* masih berada pada kuadran I. Itu berarti persepsi dari siswa terhadap dimensi tersebut masih belum seperti yang diharapkan. Nilai persepsi *content* adalah 2,85 dari 4,60 yang diharapkan (tercapai sekitar 62%). Nilai untuk *reliability* adalah 2,95 dari 4,7 yang diharapkan (tercapai 63%). Untuk dimensi *competence*, *attitude* dan *delevery* sudah mencapai kondisi yang diharapkan oleh para peserta kursus, dimana

competency sebesar 3,51 dari 4,59 (76%), sedangkan *attitude* memperoleh 3,28% dari 4,59 (71%) dan *delivery* memperoleh nilai 3,51 dari ekspektasi 4,73 (74%). Ketiga dimensi ini harus dipertahankan sehingga dapat terus memenuhi harapan dari *customer*. Pencapaian tertinggi dicapai oleh dimensi *competence* yaitu sekitar 76%. Hal ini dikarenakan dimensi ini merupakan aspek yang lebih terlihat bila dibandingkan dengan dimensi lain, disamping ketersediaan tenaga pengajar berkualitas yang dimiliki lembaga sangat mempengaruhi penilaian ini.

- b. Rendahnya pencapaian dimensi *content* disebabkan materi/kurikulum lembaga kursus “X” dianggap tidak jauh berbeda dengan sekolah formal, sedangkan kurangnya nilai dimensi *reliability* lebih banyak disebabkan oleh belum konsistennya layanan yang diberikan oleh pengajar maupun staff yang ada.
- c. Secara keseluruhan bahwa pelayanan yang diberikan lembaga “X” sudah mencapai kualitas layanan yang diharapkan oleh para peserta kursus.

DAFTAR PUSTAKA

- Arambewela dan Hall (2006), *A Comparative Analysis Of International Education Satisfaction Using SERVQUAL*, *Journal of Services Research*, Institute for International Management and Technology, Volume 6, Hal 141 – 163
- Ghozali, I. (2005), *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hair, Black, Babin, Anderson dan Tatham (2006), *Multivariate Data Analysis*, 6th Edition, Pearson International Edition – Prentice-Hall, New Jersey
- Jasfar, Farida (2005), *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Landrum, Prybutok, Zhang, Peak (2009), *Measuring Is System Service Quality with SERVQUAL: Users’ Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions*, *Informing Science: the International Journal of An Emerging Transdiscipline*, Volume 12, Hal 17 – 35
- Minaf, F. X. Ferry (2002), *Analisis Kualitas Jasa Perguruan Tinggi Di Jurusan Sipil Fakultas Teknik Universitas Pancasila Dengan Menggunakan Model House Of Quality Menurut Persepsi Mahasiswa*, Tesis Magister Teknik dan Manajemen Industri, ITB, Bandung
- Nasution, M. N. (2005), *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor
- Parasuraman, A. Zethaml, V. A dan Berry, L. L (1990), *Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, New York

- Sahney, S., Banwet, D.K. dan Karunes (2004), *A SERVQUAL and QFD Approach to Total Quality Education; A Student Perspective*, International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 53, No. 1, Hal. 143
- Simmons dan Korrapati, (2007), *Quality, Technology-Enabled, Student Support Services*, Proceedings of the Academy of Information and Management Sciences, Volume 11, No. 1, Hal 45 - 47
- Supranto, J. (2004), *Analisis Multivariat : Arti dan Interpretasi*, PT. Rineka Cipta, Jakarta