

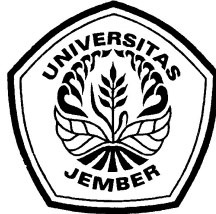
**ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN
KINERJA (*PERFORMANCE*) KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
EF ENGLISH FIRST NUSANTARA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

Haidiar Zulmi Farensi
030810201320

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2007**



**ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN
KINERJA (*PERFORMANCE*) KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
EF ENGLISH FIRST NUSANTARA JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh :

Haidiar Zulmi Farensi
030810201320

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2007**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja
(*Performance*) Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Konsumen EF English First Nusantara Jember

Nama Mahasiswa : Haidiar Zulmi Farensi

NIM : 030810201320

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM
NIP. 131 624 475

Purnamie Titisari, SE., M.Si
NIP. 132 258 070

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen,

Dra. Diah Yulisetiari, M.Si
NIP. 131 624 474

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Haidiar Zulmi Farensi

NIM : 030810201320

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi :

“ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN KINERJA (*PERFORMANCE*) KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN EF ENGLISH FIRST NUSANTARA JEMBER”

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, Januari 2008

Yang menyatakan,

HAIIDIAR ZULMI FARENSI
NIM : 030810201320

JUDUL SKRIPSI

“ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN KINERJA (*PERFORMANCE*) KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN EF ENGLISH FIRST NUSANTARA JEMBER”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Haidiar Zulmi Farensi

N I M : 030810201320

Jurusan : Manajemen Pemasaran

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

4 Februari 2008

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Imam Suroso, M.Si : _____
NIP. 131 759 838

Sekretaris : Sri Wahyu Lely, SE, M.Si : _____
NIP. 132 258 069

Anggota : Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM : _____
NIP. 131 624 475

Mengetahui ;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Sarwedi, MM
NIP. 131 276 658

ABSTRAKSI

Skripsi ini berjudul “Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen EF English First Nusantara Jember”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi prioritas dalam upaya memuaskan konsumen atau siswa untuk selanjutnya dapat dijadikan dasar dalam menentukan strategi pemasaran.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan mengambil obyek penelitian EF English First Nusantara Jember. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada siswa-siswi EF English First Nusantara Jember sebagai responden. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*.

Dari *Importance-Performance Analisis* dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang seharusnya menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu item pertanyaan bernomor 1, 8, 12, 13, 16, 17, yang berada pada posisi kuadran A, karena tingkat kepentingan konsumenn yang tinggi tidak disertai dengan kinerja yang tinggi pula. Untuk item-item pertanyaan nomor 4, 5, 15, dalam kuadran B perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen. Item-item pertanyaan nomor 2, 9, 10, 11, 14, merupakan atribut-atribut yang berada dalam kuadran C, dengan pengertian bahwa kualitas layanan item-item tersebut biasa saja dan dianggap kurang penting oleh konsumen. Untuk item-item pertanyaan bernomor 3, 6, 7, dalam kuadran D dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena konsumen menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan.

Berdasarkan *Importance-Performance Analisis* dapat dibuat kesimpulan mengenai alternatif strategi pemasaran yang dapat digunakan oleh perusahaan, yaitu meningkatkan atribut-atribut pelayanan yang masuk pada kuadran A, dan C serta, mempertahankan atribut-atribut yang masuk pada kuadran B dan D.

Kata kunci : Dimensi kualitas jasa, *importance*, *performance* , kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepentingan

(*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen EF English First Nusantara Jember”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat berbagai kekurangan. Penulis tak lain hanya manusia biasa yang tak luput dari kesalahan. Hanya berkat izin dan pertolongan Allah SWT serta dorongan semua pihak yang telah membantu penulis, skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sarwedi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si selaku Ketua Jurusan S-1 Manajemen Reguler.
3. Bapak Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM, dan Ibu Purnamie Titisari, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian dan kesabaran untuk meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dalam memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Seluruh staff dan karyawan EF English First Nusantara Jember.
6. The Big Family, sebuah keluarga yang kutemukan dan kupersatukan. Hari ini mungkin kita pemuda-pemudi, besok om-om dan tante-tante, kemudian bapak-bapak dan ibu-ibu, lalu kakek-kakek dan nenek-nenek, menjadi apapun atau siapapun kelak, kita adalah keluarga besar, selamanya.
7. Teman-teman seperjuangan Manajemen S-1 Reguler Angkatan 2003.
8. Rekan-rekan pemilik rumah singgah di Perumnas – Patrang, Jl. Nusa Indah – Kreongan, Perumdim – Mangli, Jl. Kartini – Polres Jember, Jl. Teuku Umar – Tegal Besar, serta di daerah Kampus Tegalboto dan sekitarnya.
9. Sahabat-sahabatku di The ESQ Way 165. Kalian semua, kita semua, luar biasa!
10. Rekan-rekan satu visi di Olimpico, Ashburton Grove, Mestalla, Westfalen, serta Stade de Gerland. Mas Alessandro (Nesta), Robin (van Persie), Dik Francesc (Fabregas), Mas Tomas (Rosicky), Mas Vicente, Mas Joaquin, Mas David

(Villa), Om Christian (Worns), serta Om Juninho, terima kasih atas inspirasinya.

11. Somebody I haven't know yet, or maybe I knew, I'll take what I left.
12. Semua orang yang kusayangi dan menyayangiku apa adanya.
13. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan terima kasih atas bantuan, perhatian, dan dorongan serta semangat sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Dengan segala keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, maka penulis sangat mengharapkan saran dan kritik guna instropeksi dan memperbaiki diri di masa depan. Pada akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Jember khususnya.

Februari 2008,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	x
ABSTRAKSI	xi
KATA PENGANTAR	xii
DARTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I. PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	
2.1.1 Konsep Pemasaran	5
2.1.2 Pengertian Jasa dan Karakteristiknya	5
2.1.3 Kualitas Jasa	7
2.1.4 Kepuasan Konsumen dan Pengukurannya	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan dan Gap Kualitas Layanan.....	12

2.2 Kajian Empiris	14
2.3 Kerangka Konseptual penelitian	16

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	
3.1.1 Populasi	18
3.1.2 Sampel	18
3.3 Jenis dan Sumber Data	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	19
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	
3.5.1 Definisi Operasional Variabel	20
3.5.2 Skala Pengukuran Variabel	22
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	
3.6.1 Uji Validitas	23
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	23
3.7 Metode Analisis Data	
3.7.1 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan (<i>Importance-performance Analysis</i>)	24
3.8 Kerangka pemecahan Masalah	26

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek	
4.1.1 Sejarah Singkat EF English First.....	29
4.1.2 Sejarah Singkat EF English First Nusantara Jember	30
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	30
4.1.4 Produk Layanan EF English First Nusantara Jember	33
4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian	
4.2.1 Karakteristik Responden	34
4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	37
4.2.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja	41

4.2.4 Diagram Kartesius	62
V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	65
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
1. Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden	35
2. Tabel 4.2 : Jenis Pekerjaan Responden	36
3. Tabel 4.3 : Tingkat Pendidikan Responden	36
4. Tabel 4.4 : Lamanya Pemanfaatan Jasa.....	37
5. Tabel 4.5 : Validitas Instrumen Pada Faktor Kinerja.....	38
6. Tabel 4.6 : Validitas Instrumen Pada Faktor Kepentingan.....	39
7. Tabel 4.7 : Realibilitas Instrumen Pada Kepentingan dan Kinerja	40
8. Tabel 4.8 : Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kondisi Gedung EF English First Nusantara Jember Sudah Memadai.....	41
9. Tabel 4.9 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kondisi Gedung EF English First Nusantara Jember Sudah Memadai.....	42
10. Tabel 4.10 : Penilaian Responden Terhadap Kinerja Tempat Duduk EF English First Nusantara Jember Nyaman dan Luas	42
11. Tabel 4.11 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Tempat Duduk EF English First Nusantara Jember Nyaman dan Luas	43
12. Tabel 4.12 : Penilaian Responden Terhadap Ruangan Gedung EF English First Nusantara Jember Terlihat Bersih.....	43
13. Tabel 4.13 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ruangan Gedung EF English First Nusantara Jember Terlihat Bersih	44
14. Tabel 4.14 : Penilaian Responden Terhadap AC Dalam Ruangan Gedung EF English First Nusantara Jember Berfungsi Dengan Baik	44
15. Tabel 4.15 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap AC Dalam Ruangan Gedung EF English First Nusantara Jember Berfungsi Dengan Baik.....	45

16. Tabel 4.16 : Penilaian Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Berpakaian Bersih dan Rapi	45
17. Tabel 4.17 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Berpakaian Bersih dan Rapi	46
18. Tabel 4.18 : Penilaian Responden Terhadap Jadwal Dimulai dan Berakhirnya Kursus EF English First Nusantara Jember Tepat Waktu	47
19. Tabel 4.19 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Jadwal Dimulai dan Berakhirnya Kursus EF English First Nusantara Jember Tepat Waktu.....	47
20. Tabel 4.20 : Penilaian Responden Terhadap Registrasi Siswa Baru EF English First Nusantara Jember Dilayani Dengan Cepat	48
21. Tabel 4.21 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Jadwal Dimulai dan Berakhirnya Kursus EF English First Nusantara Jember Tepat Waktu.....	48
22. Tabel 4.22 : Penilaian Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Melayani Siswa Dengan Sungguh-sungguh	49
23. Tabel 4.23 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Melayani Siswa Dengan Sungguh-sungguh	49
24. Tabel 4.24 : Penilaian Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Mengerjakan Penanganan Keluhan Dengan Cepat	50
25. Tabel 4.25 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Mengerjakan Penanganan Keluhan Dengan Cepat.....	50
26. Tabel 4.26 : Penilaian Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Mau Membantu Kesulitan Siswa	51
27. Tabel 4.27 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Mau Membantu Kesulitan Siswa	51

28. Tabel 4.28 : Penilaian Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Siswa Dengan Jelas	52
29. Tabel 4.29 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Siswa Dengan Jelas	52
30. Tabel 4.30 : Penilaian Responden Terhadap Keamanan dan Kenyamanan Siswa Selama Dalam Kegiatan Belajar	53
31. Tabel 4.31 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Keamanan dan Kenyamanan Siswa Selama Dalam Kegiatan Belajar	54
32. Tabel 4.32 : Penilaian Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Menguasai Bidang Studi Yang Dikursuskan	54
33. Tabel 4.33 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Menguasai Bidang Studi Yang Dikursuskan	55
34. Tabel 4.34 : Penilaian Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Mampu Memberikan Kursus Dengan Baik	55
35. Tabel 4.35 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Mampu Memberikan Kursus Dengan Baik.....	57
36. Tabel 4.36 : Penilaian Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Bersikap Ramah dan Sopan	57
37. Tabel 4.37 : Penilaian Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Bersikap Ramah dan Sopan	57
38. Tabel 4.38 : Penilaian Responden Terhadap Karyawan EF English Dapat Memahami Keinginan Siswa	58
39. Tabel 4.39 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Jember Bersikap Ramah dan Sopan	58
40. Tabel 4.40 : Penilaian Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Menanggapi Keluhan Siswa Dengan Sabar	59

41. Tabel 4.41 : Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan EF English First Nusantara Menanggapi Keluhan Siswa Dengan Sabar	59
42. Tabel 4.42 : Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Kepentingan Konsumen Terhadap Pelayanan EF English First Nusantara Jember.....	60

DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
1. Gambar 2.1 : Model Kepuasan/ Ketidakpuasan Pelanggan	10
2. Gambar 2.2 : Model Konseptual Servqual	13
3. Gambar 2.3 : Kerangka Konseptual Penelitian.....	16
4. Gambar 3.1 : Diagram Kartesius	26
5. Gambar 3.2 : Alur Pemecahan Masalah	27
6. Gambar 4.1 : Struktur Organisasi EF English First Nusantara Jember	31
7. Gambar 4.2 : Diagram Kartesius Atribut Layanan EF English First Nusantara Jember.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Karakteristik Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja dan Kepentingan
- Lampiran 6 : Tingkat Kesesuaian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Layanan EF English First Nusantara Jember
- Lampiran 7 : Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen EF English First Nusantara Jember
- Lampiran 8 : Nilai r tabel