

## Analisis kepuasan orang tua siswa/i terhadap kualitas pelayanan di sekolah x

Mangindaan, Miranti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=116508&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sekolah X adalah sebuah sekolah nasional plus yang mendapatkan akreditasi dari International Baccalaureate Organization (IBO) di Geneva, Swiss. Sebagai salah satu sekolah International Baccalaureate (IB) di Indonesia, Sekolah X tentunya menyadari tingginya tingkat kompetisi yang ada di tengah-tengah lembaga pendidikan yang juga sejenis dengan Sekolah X. Oleh karena itu, mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan (service quality) yang telah diberikan adalah hal mutlak yang harus dipenuhi. Jika konsumen merasa tidak terpuaskan, maka dengan mudah mereka akan beralih kepada pesaing. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan terhadap 100 orang responden dalam hal ini adalah orang tua siswa/i Sekolah X. Dalam penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa/i terhadap kualitas pelayanan dapat ditinjau dari 5 dimensi kualitas jasa seperti : tangible, empathy, responsiveness, reliability dan assurance. Harapan dan persepsi yang diterima konsumen merupakan 2 aspek penting dari kualitas jasa yang ada sehingga akan menimbulkan tanggapan dan respon dari konsumen terhadap harapan dan persepsi yang mereka terima, apakah nantinya mereka akan terpuaskan atau tidak. Dari hasil penelitian yang didapatkan, orang tua siswa/i belum sepenuhnya merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan tertinggi pelanggan ada pada dimensi tangible dan tingkat kepuasan terendah ada pada dimensi assurance.

.....School X was a national plus school which accredited by International Baccalaureate Organization (IBO) in Geneva, Swiss. As one of International Baccalaureate (IB) World School in Indonesia, School X realized the tight competition among the same education institutions. In consequence, to know its customer satisfaction towards the provided service quality was an absolute necessity. If customers felt dissatisfied, they would easily look for another competitor. The approach of this research was quantitative and questionnaire as the technique of data compiling on 100 respondents. In this research, it was found that the impact factors of parents' satisfaction through service quality could be analyzed with 5 dimensions of service quality such as tangible, empathy, responsiveness, reliability and assurance. The expectation and perceived quality were 2 important aspects of service quality which giving the effect to customer's respond regarding those 2 important aspects whether they would satisfy or not at the end. The final result of this research showed that parents had not fully satisfied yet with the service quality given. The highest level of customer satisfaction was in the tangible dimension and the lowest level was in assurance dimension.