

Analisis kualitas pelayanan pendidikan pada sekolah menengah pertama berstatus negeri di wilayah Kecamatan Pademangan Jakarta Utara =  
Analysis of the education service quality in junior high schools at Pademangan subdistrict North Jakarta

Juwita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20367606&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menggambarkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada SMPN di Wilayah Kecamatan Pademangan, Jakarta Utara, Dengan Menggunakan Metode Servqual. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan satu teori utama, yakni teori 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (1990). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada responden dan wawancara mendalam terhadap informan. Informan yang digunakan adalah wakil kepala sekolah, dan populasi yang digunakan adalah 869 siswa, dengan sampel sebanyak 173 siswa SMPN. Teknik penarikan sampel menggunakan Systematic Random Sampling. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa 2 SMPN memiliki kualitas pelayanan pendidikan yang sangat baik, dan 1 SMPN kurang baik.

.....The purpose of this research is to describe Education Service Quality in Junior High Schools at Pademangan subdistrict, North Jakarta, with using SERVQUAL method. The method of this research is a quantitative approach by using five dimensions of service quality theory proposed by Parasuraman (1990). This research used questionnaires to respondents and depth interviews with informants. The vice principal is a informants, and the population used 869 of students, and used 173 Junior High School's student for sample. This research using Systematic Random Sampling to sampling techniques. Based on the results of this research, 2 schools have a very good of education service quality, and 1 school have a not good of education service quality.