

**EVALUASI TINGKAT PELAYANAN SMK MANDALAHAYU
BEKASI TIMUR (STUDI KASUS: SISWA SMK
MANDALAHAYU)**

***EVALUATION OF THE SERVICES LEVEL OF SMK
MANDALAHAYU BEKASI TIMUR (CASE STUDY:
STUDENTS SMK MANDALAHAYU)***

Disusun Oleh :

FAJAR RAMDHANI WIDAYANTO

2015410015

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

JAKARTA

2019

**EVALUASI TINGKAT PELAYANAN SMK MANDALAHAYU
BEKASI TIMUR (STUDI KASUS: SISWA SMK
MANDALAHAYU)**

***EVALUATION OF THE SERVICES LEVEL OF SMK
MANDALAHAYU BEKASI TIMUR (CASE STUDY: STUDENTS SMK
MANDALAHAYU)***

Oleh
Fajar Ramdhani Widayanto
2015410015

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 15 Agustus 2019 seperti dibawah ini

Jakarta, 15 Agustus 2019 dengan nilai B+

Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

Pembimbing

Drs. Fauzi Baisvir, MM

Penguji I

Dr. Firsan Nova

Penguji II

Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D.
Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fajar Ramdhani Widayanto

NIM : 2015410015

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “Evaluasi Tingkat Pelayanan SMK Mandalahayu Bekasi Timur (Studi Kasus: Siswa SMK Mandalahayu)”, dengan Dosen pembimbing Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M. adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian dari hasil orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksuaiian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mepertanggung jawabkan.

Jakarta, 22 Agustus 2019

Penulis

Fajar Ramdhani Widayanto

ABSTRACT

This study aims to evaluate the level of service provided by East Bekasi Mandalahayu Vocational School. This research was conducted with a method of collecting data by means of questionnaires on 89 students of class XI and XII of Mandalahayu Vocational School with the Slovin formula. The sampling technique used probability sampling methods by means of a proportionate stratified random sampling for each class representative and skill competency. Data were analyzed using the Diagram Cartesius.

The results of this study found that the level of performance is lower than the level of importance / expectations. So the level of service at Mandalahayu Vocational School has not been satisfactory. This is shown from the average overall performance appraisal ($\bar{X}$). Facilities and Infrastructure get a value of 4.28, Teachers get a value of 4.18, Employees get a value of 4.19, Curriculum get a value of 4.40, and Management of Institutions get a value of 4.21. Average overall assessment of importance ($\bar{Y}$) Facilities and Infrastructure get a value of 4.24, Teachers get a value of 4.27, Employees get a value of 4.30, Curriculum get a value of 4.53, and Management of Institutions get a value of 4.38. With the results of the Cartesian Diagram, known indicators - indicators that need to be considered by Mandalahayu Vocational School are indicators that are in Quadrant I (Top Priority), namely Facilities in Vocational Mandalahayu Complete, Media tools are fully available to support the learning process, Provision of books in complete libraries, Cleanliness The environment at SMK Mandalahayu, employees / staff provide up-to-date information, employees / staff are fast and responsive in overcoming problems experienced by students, and subject matter delivered in accordance with the needs of the workforce.

Keywords: Education, Service Quality, Diagram Cartesius

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pelayanan yang diberikan SMK Mandalahayu Bekasi Timur. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner pada 89 siswa kelas XI dan XII SMK Mandalahayu dengan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan cara *proportionate stratified random sampling* untuk setiap masing-masing perwakilan kelas dan kompetensi keahlian. Data dianalisis dengan menggunakan Diagram Kartesius.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa tingkat kinerja lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan/harapan. Sehingga tingkat pelayanan pada SMK Mandalahayu belum memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari rata – rata keseluruhan penilaian kinerja ($\bar{X}$) Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 4,28, Guru mendapatkan nilai 4,18, Karyawan mendapatkan nilai 4,19, Kurikulum mendapatkan nilai 4,40, dan Pengelolaan Lembaga mendapatkan nilai 4,21. Rata – rata keseluruhan penilaian kepentingan ($\bar{Y}$) Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 4,24, Guru mendapatkan nilai 4,27, Karyawan mendapatkan nilai 4,30, Kurikulum mendapatkan nilai 4,53, dan Pengelolaan Lembaga mendapatkan nilai 4,38. Dengan hasil dari Diagram Kartesius, diketahui indikator – indikator yang perlu diperhatikan oleh SMK Mandalahayu adalah indikator yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) yaitu Fasilitas di SMK Mandalahayu Lengkap, Alat media tersedia lengkap untuk mendukung proses belajar, Penyediaan buku di perpustakaan lengkap, Bersihnya Lingkungan di SMK Mandalahayu, Karyawan/staf memberikan informasi secara up to date, Karyawan/staf cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah yang dialami siswa, dan Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Kata Kunci : Pendidikan, Kualitas Pelayanan, Diagram Kartesius

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis skripsi yang berjudul **“EVALUASI TINGKAT PELAYANAN**

SMK MANDALAHAYU BEKASI TIMUR (STUDI KASUS: SISWA SMK MANDALAHAYU)”. Skripsi ini disusun guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada

Penulis menyadari bahwa dalam mengerjakan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing penulisan skripsi. Terimakasih telah meluangkan waktu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Irma Citarayani, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Adi Suhandi. selaku staff TU SMK Mandalahayu yang membantu penulis dalam pengumpulan data di SMK Mandalahayu.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staff sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
8. Kedua Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan secara moral maupun material yang telah kalian berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Untuk sahabat saya Komang, Syatori, Rino, Kiki, Ira dan Reza yang menemani saya dari awal saya kuliah sampai sekarang, yang turut memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

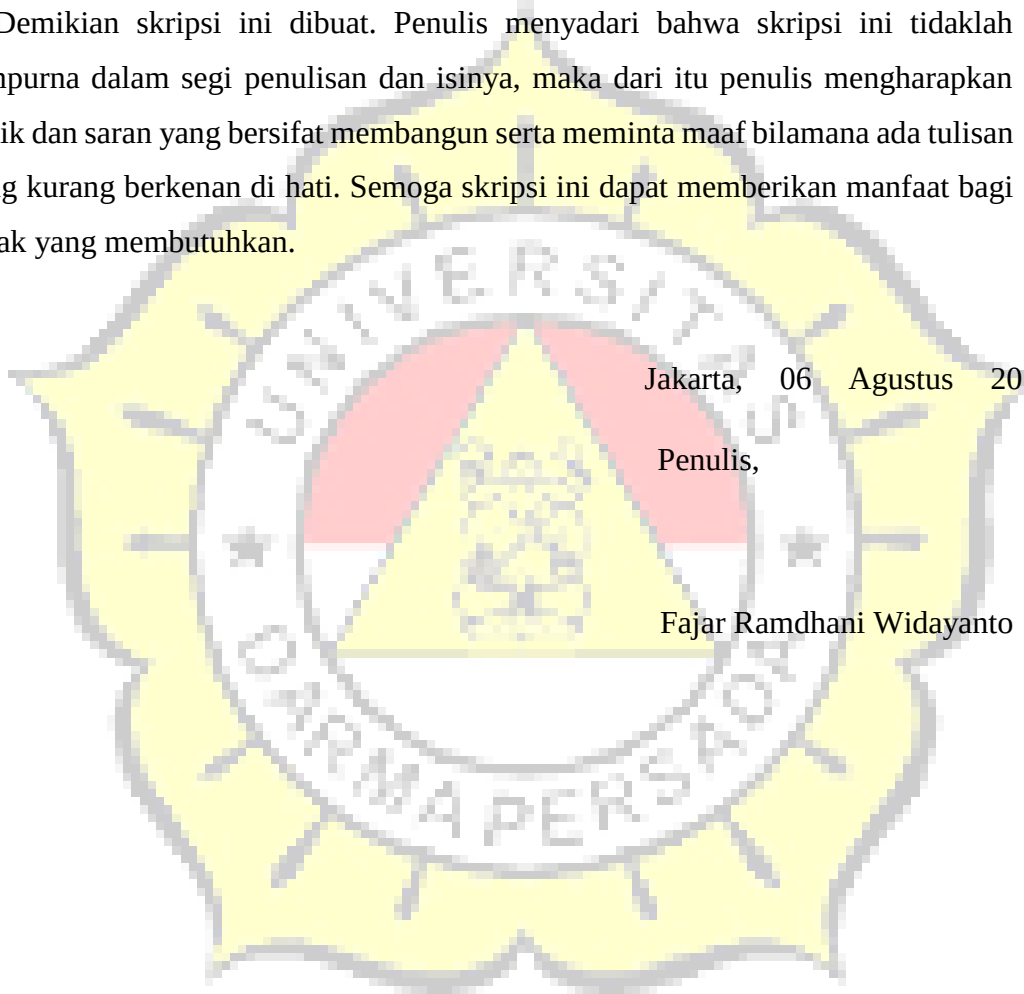
10. Untuk Mutia dan Gresia sebagai teman seperjuangan dalam menyusun skripsi yang telah membantu dan memberikan masukan satu sama lain.
11. Untuk Andia Dwi Anjani, Amd. yang selalu menemani, membantu, mendoakan serta memberikan dukungan dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
12. Teman-teman dan semua pihak yang mendukung penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang tidak bisa sebutkan satu persatu.

Demikian skripsi ini dibuat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna dalam segi penulisan dan isinya, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun serta meminta maaf bilamana ada tulisan yang kurang berkenan di hati. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 06 Agustus 2019

Penulis,

Fajar Ramdhani Widayanto



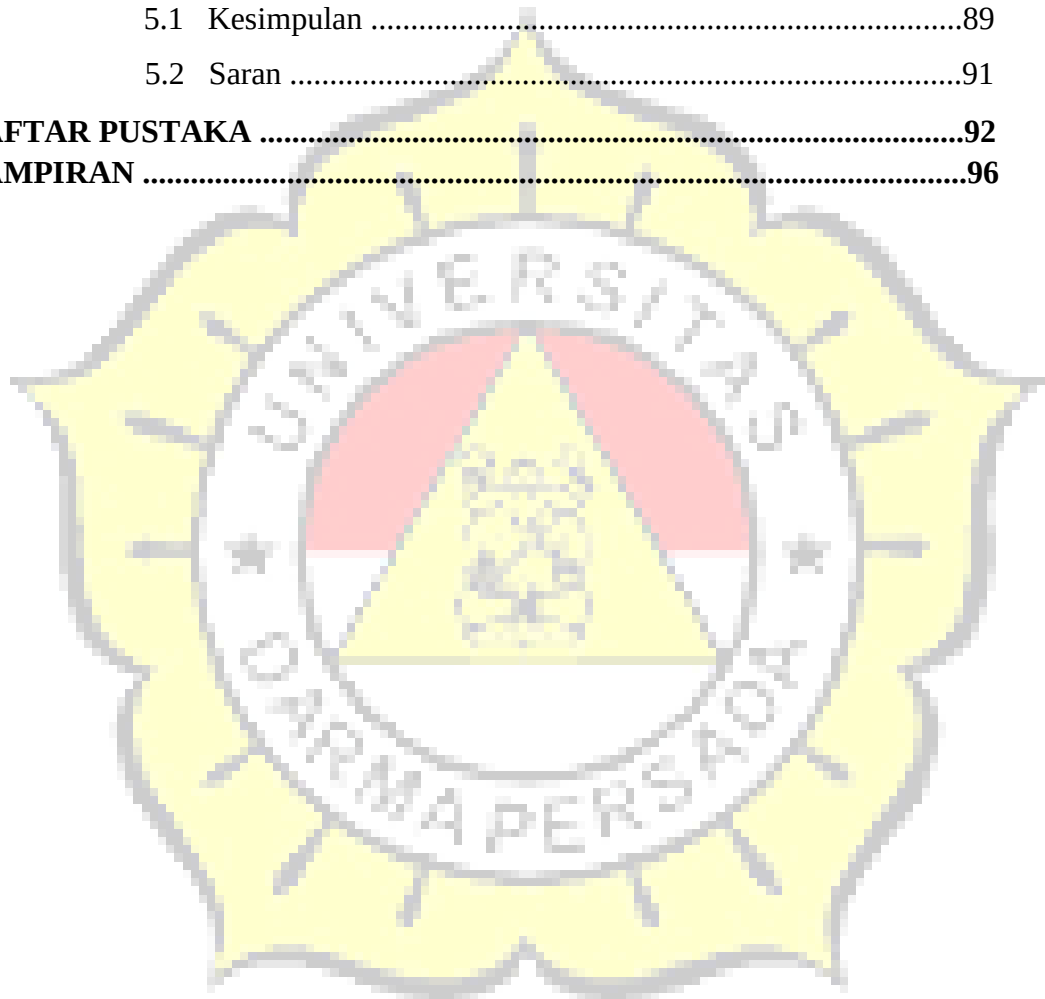
DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Jangka Waktu & Lokasi Penelitian	10
1.4 Pembatasan Masalah	10
1.5 Rumusan Masalah	10
1.6 Tujuan Penelitian	10
1.7 Kegunaan Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU DAN	
 KERANGKA PEMIKIRAN	12
2.1 Pemasaran	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran	12
2.1.2 Tujuan dan Fungsi Pemasaran	13
2.1.3 Konsep Pemasaran	17
2.2 Manajemen Pemasaran	18
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	18
2.3 Bauran Pemasaran	19
2.4 Jasa	23
2.4.1 Pengertian Jasa	23
2.4.2 Klasifikasi Jasa	24

2.4.3	Karakteristik Jasa	26
2.4.4	Strategi Pemasaran Jasa	29
2.5	Kualitas Pelayanan	31
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	31
2.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	32
2.5.3	Indikator Kualitas Pelayanan	34
2.6	Pendidikan	35
2.6.1	Pengertian Pendidikan	35
2.6.2	Faktor-faktor yang berpengaruh da;am proses pendidikan	36
2.7	Kepuasan Konsumen	38
2.7.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	38
2.7.2	Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen	39
2.8	Penelitian Terdahulu	42
2.9	Kerangka Pemikiran	45
BAB III	METODE PENELITIAN	47
3.1	Metode yang digunakan	47
3.2	Operasional Variabel	48
3.3	Sumber dan Cara Penentuan Data	51
3.3.1	Sumber dan Jenis Dara	51
3.3.2	Populasi dan Sampel	51
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	53
3.4	Teknik Pengumpulan Data	54
3.5	Rancangan Analisis	55
3.6	Diagram Kartesius	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	59
4.1.1	Profil SMK Mandalahayu.....	59
4.1.2	Visi dan Misi	59
4.2	Gambaran Umum Responden.....	60

4.3	Uji Keabsahan Data	64
4.4	Analisis Data	68
4.4.1	Hasil Pembobotan dan Rata-Rata Penilaian	68
4.4.2	Hasil Tingkat Kesesuaian	73
4.4.3	Diagram Kartesius	74
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN		96



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Statistik SMK Negeri dan Swasta Tahun Ajaran 2015/2016	3
Tabel 1.2	Jumlah SMK Negeri dan Swasta Pesaing SMK Mandalahayu di Bekasi Timur	5
Tabel 1.3	Perkembangan Jumlah Siswa/Siswi SMK Mandalahayu	7
Tabel 1.4	Hasil Pra Survey Responden atas Pelayanan yang diberikan SMK Mandalahayu	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1	Operasional Variabel	48
Tabel 3.2	Skala Likert untuk Kuesioner	50
Tabel 3.3	Skala Interval	50
Tabel 3.4	Jumlah Pengambilan Sampel	53
Tabel 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3	Persentase Responden Berdasarkan Media Promosi	62
Tabel 4.4	Persentase Responden Berdasarkan Alasan	63
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan	64
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kinerja	66
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Kepentingan/Harapan	67
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Kinerja	68
Tabel 4.9	Perhitungan Total dan Rata – Rata dari Kinerja dan Kepentingan SMK Mandalahayu	69
Tabel 4.10	Rata – Rata dari Kinerja dan Kepentingan Sarana dan Prasarana SMK Mandalahayu	74
Tabel 4.11	Rata – Rata dari Kinerja dan Kepentingan Guru SMK Mandalahayu	77

	Halaman
Tabel 4.12 Rata – Rata dari Kinerja dan Kepentingan Karyawan SMK Mandalahayu	80
Tabel 4.13 Rata – Rata dari Kinerja dan Kepentingan Kurikulum SMK Mandalahayu	83
Tabel 4.14 Rata – Rata dari Kinerja dan Kepentingan Pengelolaan Lembaga SMK Mandalahayu	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	46
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	57
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana	75
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Guru	78
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Karyawan	81
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Kurikulum	84
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Pengelolaan Lembaga	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	96
Lampiran 2 Daftar Nama SMK Negeri dan Swasta Bekasi Timur	97
Lampiran 3 Kuesioner (Pra Survey) Penelitian	98
Lampiran 4 Data (Pra Survey) Penelitian	100
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 6 Profil Responden	105
Lampiran 7 Data Kepentingan/Harapan.....	108
Lampiran 8 Data Kinerja	112
Lampiran 9 Catatan Kegiatan Konsultasi	116

