

**TINGKAT KEPUASAN SISWA ATAS KUALITAS JASA
PADA LPBI *GLOBAL ENGLISH LANGUAGE CENTER* (GELC)
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memnuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

Oleh:

DESTYA NINGSIH

0612 3060 1179

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2015

**TINGKAT KEPUASAN SISWA ATAS KUALITAS JASA
PADA LPBI GLOBAL ENGLISH LANGUAGE CENTER (GELC)
PALEMBANG**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

Oleh:

DESTYA NINGSIH

0612 3060 1179

Menyetujui,

Palembang, Juni 2015

Pembimbing I,

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.

NIP 197208182003121002

Pembimbing II,

Afrizawati M, S.E., M.Si.

NIP 198004112006042002

Mengetahui,

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.

NIP 197208182003121002

LEMBAR PENGESAHAN

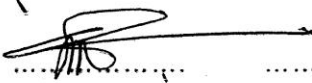
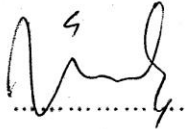


Nama mahasiswa : Destya Ningsih
NIM : 0612 3060 1179
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Jasa Pada
LPBI *Global English Language Center* (GELC)
Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 10 Juli 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Hendra Sastrawinata, S.E., M.Si.</u> Ketua	
2.	<u>Nirwan Rasyid, S.E., M.M.</u> Anggota	
3.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M.</u> Anggota	
4.	<u>Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.</u> Anggota	

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Jasa pada LPBI *Global English Language Center*” (GELC) Palembang. Laporan akhir ini membahas mengenai manajemen pemasaran jasa, yang penulis harapkan dapat membantu juga menambah pengetahuan pembaca. Penulisan Laporan Akhir ini dibuat sebagai satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Penulis menyadari dalam pembuatan Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan yang dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berhadarp semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this report is to determine how the level of customer satisfaction with service quality in Global English Language Center (GELC) Palembang. To achieve these objectives the writer used techniques collecting data observation, questionnaires, for data processing can be found that the level of customer satisfaction with services quality at Global English Language Center (GELC) Palembang is good to the customer can be seen from the consumer satisfaction index on service quality variable such as tangible 76,48% was classified based on interval value in the category of satisfied 61% until 80%, and then reliability 83,24%, responsiveness 82,458%, empathy 82,252% and assurance 83,278% were classified based on interval value in the category of very satisfied 80% until 100%. The writer suggest is Global English Language Center (GELC) Palembang should maintain the quality of existing services and further improve again so consumers feel very satisfied.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan dari laporan ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di *Global English Language Center* (GELC) Palembang. Untuk mencapai tujuan tersebut penulis menggunakan teknik pengumpulan observasi, kuesioner, untuk pengolahan data dapat ditemukan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan di *Global English Language Center* (GELC) Palembang baik untuk pelanggan dapat dilihat dari kepuasan konsumen indeks pada variabel kualitas pelayanan seperti nyata 76,48% diklasifikasikan berdasarkan nilai interval dalam kategori puas 61% sampai 80%, dan kemudian kehandalan 83,24%, tanggap 82.458%, empati 82.252% dan jaminan 83.278% diklasifikasikan berdasarkan nilai interval dalam kategori sangat puas 80% sampai 100%. Penulis sarankan adalah *Global English Language Center* (GELC) Palembang harus menjaga kualitas layanan yang ada dan lebih meningkatkan lagi sehingga konsumen merasa sangat puas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

MOTTO

- ❖ *“The best pleasure in life is doing what people say you cannot do”.*
(Kenikmatan terbaik di dalam hidup adalah melakukan apa yang orang katakan kamu tidak bisa lakukan). Unknown

- ❖ *"Rahmat sering datang kepada kita dalam bentuk kesakitan, kehilangan dan kekecewaan; tetapi kalau kita sabar, kita segera akan melihat bentuk aslinya." (Joseph Addison)*

- ❖ *"Bagian terbaik dari hidup seseorang adalah perbuatan-perbuatan baiknya dan kasihnya yang tidak diketahui orang lain." (William Wordsworth)*

Kupersembahkan untuk:

- ❖ *Kedua orang tuaku terutama Almh. Ibuku tercinta*
- ❖ *Kakak dan adikku tersayang*
- ❖ *Kedua dosen pembimbing*
- ❖ *Alamamaterku*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1 Tujuan.....	3
1.4.2 Manfaat.....	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Ruang lingkup penelitian	5
1.5.2 Jenis dan sumber data	5
1.5.3 Teknik pengumpulan data	5
1.5.4 Analisa data	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran.....	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.1 Pengertian kepuasan pelanggan.....	10
2.2.2 Indikator kepuasan pelanggan	11
2.2.3 Prinsip kepuasan pelanggan	11

2.3 Kualitas Jasa	13
2.3.1 Pengertian kualitas jasa	13
2.3.2 Variabel kualitas jasa.....	13
 BAB III KEADAAN UMUM	
3.1 Sejarah singkat perusahaan.....	16
3.1.1 Latar belakang	16
3.1.2 Sejarah pendirian <i>Global English Language Center</i> (GELC) Palembang	17
3.2 Visi dan misi lembaga	18
3.2.1 Visi	18
3.2.2 Misi.....	18
3.3 Program dan fasilitas belajar <i>Global English Language</i> <i>Center</i> (GELC) Palembang	18
3.4 Struktur organisasi dan pembagian tugas	22
3.4.1 Struktur organisasi.....	22
3.4.2 Pembagian tugas	22
3.5 Profil Responden	25
3.6 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Yang dicapai	28
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas jasa pada LPBI <i>Global English Language Center</i> (GELC) Palembang	32
4.1.1 <i>Tangible</i> (bukti fisik).....	32
4.1.2 <i>Reliability</i> (keandalan)	37
4.1.3 <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	40
4.1.4 <i>Empathy</i> (empati)	42
4.1.5 <i>Assurance</i> (jaminan).....	45
4.2 Variabel kualitas jasa yang memberikan tingkat kepuasan paling tinggi pada LPBI <i>Global English Language Center</i> (GELC) Palembang	48
 PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	52
4.2 Saran	52
 DAFTAR PUSTAKA	 54

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah siswa aktif pada LPBI GELC Periode 2014/2015	6
Tabel 1.2 Interval kriteria dan hasil Presentase	9
Tabel 3.1 Program belajar <i>Global English Language Center</i> (GELC) Palembang	18
Tabel 3.2 Jadwal <i>Global English Language Center</i> (GELC) Palembang .	19
Tabel 3.3 Responden berdasarkan jenis kelamin	25
Tabel 3.4 Responden berdasarkan level siswa	26
Tabel 3.5 Responden berdasarkan kelas	27
Tabel 3.6 Responden berdasarkan keterangan pendidikan	28
Tabel 3.7 Kepuasan siswa atas dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik)	29
Tabel 3.8 Kepuasan siswa atas dimensi <i>reliability</i> (keandalan)	29
Tabel 3.9 Kepuasan siswa atas dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) ..	30
Tabel 3.10 Kepuasan siswa atas dimensi <i>empathy</i> (empati)	30
Tabel 3.11 Kepuasan siswa atas dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	31
Tabel 4.1 Dasar interpretasi skor	33
Tabel 4.2 Tingkat kepuasan siswa atas kualitas jasa dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik)	34
Tabel 4.3 Tingkat kepuasan siswa atas kualitas jasa dimensi <i>reliability</i> (keandalan)	37
Tabel 4.4 Tingkat kepuasan siswa atas kualitas jasa dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)	40
Tabel 4.5 Tingkat kepuasan siswa atas kualitas jasa dimensi <i>empathy</i> (empati)	42
Tabel 4.6 Tingkat kepuasan siswa atas kualitas jasa dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	45

Tabel 4.7 Tingkat kepuasan atas dimensi kualitas jasa.....	48
--	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Fasilitas <i>Global English Language Center</i> (GELC) Palembang	21
Gambar 3.2 Struktur organisasi GELC Palembang	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 9 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Kuisisioner
- Lampiran 11 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner