

**PERSEPSI ORANG TUA MURID TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI RAUDHATUL ATFAL P.M SULTAN MAHMUD BADARUDDIN
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**IIN YULIANI
0611 3060 1228**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2014**

**PERSEPSI ORANG TUA MURID TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI RAUDHATUL ATFAL P.M SULTAN MAHMUD BADARUDDIN
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:
IEN YULIANI
0611 3060 1228

Menyetujui,

Pembimbing I,

Hanifati Burhan, S.E., M.M.
NIP 195611181987032901

Palembang, Juli 2014
Pembimbing II

M. Rizka Maulana Effendi, S.E., M.Si
NIP 197812162006041003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Alendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG 30139

Telp. 0711-250414 Fax. 0711-250918 Web: <http://www.pnbsri.ac.id> Email: admskaps@pnbsri.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : lin Yuliani
NIM : 061130601228
Jurusan/Program Studi : Administrasi bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Persepsi Orang Tua Murid Terhadap Kualitas Pelayanan di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan laporan akhir milik orang lain
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebersama untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2014
Yang membuat pernyataan

Lin Yuliani
NIM 061130601228

LEMBAR PENGESAHAN



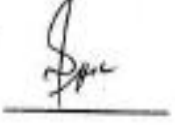
Nama : Iin Yuliani
NIM : 061130601228
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Persepsi Orang Tua Murid Terhadap Kualitas Pelayanan di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada hari:
Rabu

Tanggal:
16 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si</u> Ketua		<u>15/7/2014</u>
2.	<u>Dra. Elvia Zahara, M.M</u> Anggota		<u>11/8 - 2014</u>
3.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M</u> Anggota		<u>11/8 - 2014</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Keberanian Utama untuk menjadi pribadi yang benar, adalah keberanian untuk mengalami kesalahan”

(Mario Teguh)

Dengan segala kerendahan hati

Kupersembahkan kepada:

- ❖ *Ayah dan Ibu Tercinta*
- ❖ *Almamater*

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine parent's perception of service quality at Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang. The writer collected the data used questionnaire and the questionnaire were gave to the parents as the responden. Based on the results of analysis that has been done using important performance analysis, obtained results that average score of performance (\bar{X}) is 3,19 and average score of importance (\bar{Y}) is 3,38. It means that the level of service quality performance in Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang still below the standard expected by parents. Therefore, Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang needs to improve their performance especially in tangible dimension in order to get ideal level of service quality performance that was expected by parents.

Keyword: Perceptions, Service quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya yang berjudul “Persepsi Orang Tua Murid Terhadap Kualitas Pelayanan di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang”.

Adapun dalam penulisan Laporan Akhir ini terdiri dalam lima bab, yaitu: Bab I berisikan Latar Belakang Pemilihan Judul, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup Pembahasan, Tujuan dan Manfaat Penulisan dan Metode Penelitian. Bab II berisikan Landasan teori mengenai Jasa, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kualitas. Bab III berisikan Sejarah Singkat Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Uraian Tugas, Daftar Karyawan, Profil Murid, Profil Responden dan Rekapitulasi Kuisisioner. Bab IV berisikan pembahasan mengenai Persepsi Orang Tua Murid Terhadap Kualitas Pelayanan di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang. Bab V berisikan kesimpulan dan saran, beserta beberapa lampiran.

Penulis menyadari dengan keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki tidaklah mudah membuat suatu laporan yang sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna bagi kesempurnaan Laporan Akhir ini dimasa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi kita semua, khususnya bagi seluruh mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis dan pembaca pada umumnya. Amin ya Robbal Alamin.

Palembang, Juni 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Akhir ini dengan baik. Dalam melaksanakan kerja praktek ini, penulis banyak sekali menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
3. Ibu Rachmi Aryani S.Pd, selaku Kepala Sekolah beserta seluruh Staf Pengajar dan Staf Administrasi Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang.
4. Ibu Hanifati Burhan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak M. Rizka Maulana Effendi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan mulai dari penyusunan proposal hingga terwujudnya laporan akhir ini.
5. Staf Pengajar dan staf Administrasi Bisnis yang selama ini telah memberikan pengajaran dan pengarahan kepada penulis.
6. Ayahanda dan Ibunda tercinta, terima kasih atas semua dorongan dan doa restu yang tiada hentinya.
7. Almamater.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Palembang, Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
1.4.1 Tujuan Penulisan.....	3
1.4.2 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Penulisan	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	6
1.5.5 Analisa Data	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa	12
2.1.1 Pengertian Jasa	12
2.1.1 Karakteristik Jasa	12
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.3 Persepsi Kualitas	17

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang	20
3.2 Visi dan Misi	21
3.2.1 Visi	21
3.2.2 Misi	21
3.3 Struktur Organisasi	21
3.4 Uraian Jabatan	25
3.5 Daftar Karyawan	27
3.6 Profil Murid.....	27
3.7 Profil Responden.....	28
3.7.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
3.7.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	29
3.7.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	29
3.7.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
3.7.5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	31
3.7.6 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai Sekolah.....	31
3.7.7 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Anak.....	32
3.8 Penilaian Orang Tua Murid Mengenai Kualitas Pelayanan Di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Persepsi Orang Tua Murid Terhadap Kualitas Pelayanan di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang.....	44
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Kartesius.....	10
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	24
Gambar 4.1 Diagram Kartesius dari Perbandingan Antara Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Pengukuran Tingkat Pelaksanaan	6
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan.....	6
Tabel 3.1 Daftar Nama dan Jabatan Karyawan pada Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang.....	27
Tabel 3.2 Jumlah Murid Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang	28
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Umur	29
Tabel 3.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
Tabel 3.6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 3.7 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	31
Tabel 3.8 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai Sekolah.....	32
Tabel 3.9 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Anak.....	33
Tabel 3.10 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Dimensi Reliabilitas	33
Tabel 3.11 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi Reliabilitas	34
Tabel 3.12 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Dimensi Responsivitas	35
Tabel 3.13 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi Responsivitas	36
Tabel 3.14 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Dimensi Jaminan	37
Tabel 3.15 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi Jaminan	38
Tabel 3.16 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Dimensi Empati	39

Tabel 3.17	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi Empati	40
Tabel 3.18	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Dimensi Bukti Fisik.....	41
Tabel 3.19	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi Bukti Fisik.....	42
Tabel 4.1	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.2	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.3	Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 8 Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 9 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 10 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 11 Kuisisioner
- Lampiran 12 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 13 Hasil Perhitungan Kuisisioner