

A/SEP  
2000  
0205

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR "ABC"**

**OLEH :  
EBERTIUS GINTING  
A 31.0338**



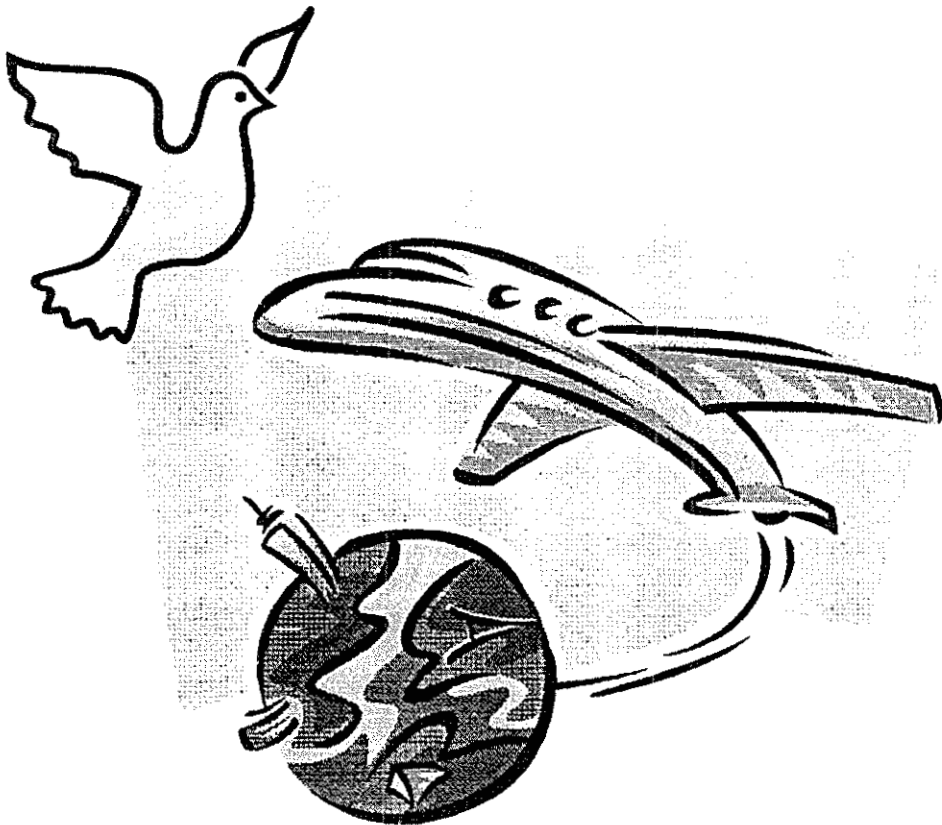
**JURUSAN ILMU-ILMU SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

**2000**

Inilah **KEMENANGAN**  
yang **MENGALAHKAN DUNIA :**

## **IMAN KITA**

*Siapakah yang **MENGALAHKAN DUNIA**  
Selain daripada dia yang percaya  
Bahwa **YESUS** adalah **ANAK ALLAH***



**Skripsi ini saya persembahkan buat  
DIA yang sangat mengasihi aku dan sangat aku kasihi  
Dan buat mereka yang sangat aku cintai**

## RINGKASAN

**EBERTIUS GINTING.** Analisis Kepuasan Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar "ABC". (di bawah bimbingan Manuntun Parulian Hutagaol)

Dari hasil survei yang dilakukan oleh penulis terhadap 15 sekolah di Kotamadya Bogor, menunjukkan bahwa lebih dari 50% siswa sekolah mengikuti tambahan belajar di luar sekolah. Persentase ini akan meningkat jika yang dimasukkan hanya siswa yang hendak mengikuti Ebtanas atau UMPTN. Persentase ini bisa mencapai 95% dari total siswa pada kelompok tersebut.

Besarnya persentase siswa pengguna jasa bimbingan belajar ini perlu dibarengi pelayanan jasa yang memuaskan. Untuk itulah penelitian ini dilakukan, yaitu untuk melihat tingkat kepuasan pengguna jasa pada lembaga bimbingan belajar.

Penelitian ini menganalisis kepuasan pelanggan di salah satu lembaga bimbingan belajar yang berada di Kotamadya Bogor, yang kemudian disebut Lembaga Bimbingan Belajar "ABC", yang sedang mengalami penurunan jumlah pelanggan. Dengan tujuan penelitian adalah menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan/harapan pelanggan terhadap atribut yang ditawarkan dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Lembaga Bimbingan Belajar "ABC", guna melihat tingkat kepuasan masing-masing atribut.

Analisis kepuasan dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah kinerja masing-masing atribut lembaga telah memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau belum. Pengukuran dilakukan dengan mengadakan (pebilain) pembobotan terhadap tingkat kepentingan (harapan) pelanggan terhadap suatu atribut dan penilaian pelanggan terhadap kinerja aktual suatu atribut. Jika bobot nilai harapan suatu atribut lebih besar

dari bobot kinerjanya, maka atribut tersebut dikatakan belum memuaskan, dan sebaliknya jika bobot kinerja suatu atribut telah sama atau lebih besar dari bobot tingkat kepentingan (harapan) suatu, maka atribut tersebut dikatakan telah memuaskan. Survei ini dilakukan untuk 15 atribut jasa yang ditawarkan lembaga bimbingan belajar "ABC", dengan jumlah responden 30 orang.

Dari hasil survei yang dilakukan diperoleh bahwa hanya 3 atribut yang bobot kinerjanya lebih besar dari bobot harapannya. Dari ketiga atribut tersebut, hanya terdapat satu yang tingkat kepentingannya tinggi, sementara dua atribut lainnya tingkat kepentingannya rendah. Dari sini terlihat bahwa sebenarnya dari 15 atribut yang ditawarkan Lembaga Bimbingan Belajar "ABC" hanya ada satu atribut yang *penting* telah memuaskan pelanggan. Dua atribut telah memuaskan pelanggan tetapi *tidak penting*, dan 12 atribut lainnya belum memuaskan pelanggan. Dari keduabelas atribut yang belum memuaskan ini, ada tiga atribut yang tingkat kepentingannya rendah sementara sembilan atribut lainnya tingkat kepentingannya tinggi.

Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kinerja Lembaga Bimbingan Belajar "ABC" belum memenuhi kepuasan pelanggannya. Adapun dua penyebab utama tidak terpenuhinya kepuasan konsumen ini adalah *pertama*, lemahnya penguasaan informasi akibat terlalu sedikitnya peronil pada level manajemen dan kelemahan sistem rekrutmen staf pengajar yang memfokuskan bersumber dari mahasiswa. Disarankan agar jumlah peronil pada level manajemen ditingkatkan untuk meningkatkan penguasaan informasi dan keefektifan kerja. Selanjutnya perlu dibentuk tim pengajar tetap yang bersumber dari pengajar-pengajar yang berkualitas. Dengan tujuan supaya mutu pelayanan dapat terjamin.

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR “ABC”**

**OLEH :  
EBERTIUS GINTING  
A 31.0338**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA PERTANIAN**

**pada**

**Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor**

**JURUSAN ILMU-ILMU SOSIAL EKONOMI PERTANIAN**

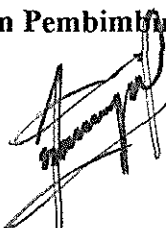
**FAKULTAS PERTANIAN**

**INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

**2000**

**Judul Skripsi** : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI LEMBAGA  
BIMBINGAN BELAJAR "ABC"  
**Nama Mahasiswa** : Ebertius Ginting  
**Nomor Pokok** : A 31.0338

**Menyetujui**  
**Dosen Pembimbing,**



**Dr. Ir. Manuntun Parulian Hutagaol, MS**

131.284.623

**Mengetahui**  
**Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian,**  
**Ketua,**



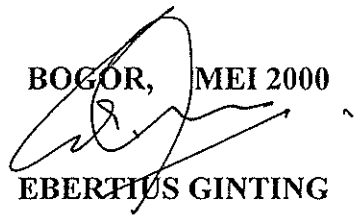
**Dr. Ir. Sri Hartoyo, MS**

131.124.021

**Tanggal Lulus** : 26 April 2000

**PERNYATAAN**

**DENGAN INI SAYA MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI (LAPORAN PRAKTEK LAPANG) INI BENAR-BENAR MERUPAKAN HASIL KARYA SAYA SENDIRI YANG BELUM PERNAH DIAJUKAN SEBAGAI TULISAN ILMIAH PADA PERGURUAN TINGGI ATAU LEMBAGA MANAPUN**

  
**BOGOR, MEI 2000**  
**EBERTIUS GINTING**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Pematang Siantar pada tanggal 24 februari 1975 dari pasangan Bapak Bujur Ginting (Batak Karo) dan Ibu Englan Sembiring (Batak Karo). Dilahirkan sebagai anak keempat dari lima bersaudara.

Pada tahun 1982 masuk SD Negeri Panribuan. Pada tahun 1986 diterima di SMP Negeri Saranpadang, kemudian pada tahun 1991 masuk ke SMA Negeri Saribudolok. Pada tahun 1994 diterima di Institut Pertanian Bogor, melalui jalur Undangan Seleksi Masuk IPB (USM-IPB) pada jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Petanian, program studi Agribisnis Dan pada Bulan Mei 2000 berhasil menyelesaikan studi S1 di Institut Pertanian Bogor.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Bapa yang di Sorga, karena hanya atas berkat-Nyalah tulisan yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar “ABC”**” ini dapat selesai.

Tulisan ini adalah merupakan suatu hasil penelitian studi, di Lembaga Bimbingan Belajar “ABC” yang berlokasi di Kotamadya Bogor. Penelitian ini mengangkat permasalahan yang berkaitan dengan aspek kepuasan konsumen. Tulisan ini sesuai dengan judulnya adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar “ABC” dilihat dari kepuasan masing-masing atribut yang ditawarkan. Metode penelitian yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelanggan)

Secara formal penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan selama penulisan ini. Penulis menyadari tidak ada manusia yang sempurna, sehingga tulisan ini juga bukanlah tulisan yang sempurna, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Bogor, Mei 2000

Penulis

## UCAPAN TERIMAKASIH

Secara pribadi penulis menghaturkan ucapan terimakasih dari lubuk hati yang paling dalam kepada :

1. Dr. Ir. Manuntun Parulian Hutagaol, MS, yang telah membimbing penulis sejak awal sampai selesai
2. Ir. R. Nunung Nuryartono, MSi, yang telah menyediakan waktunya untuk membaca dan memperbaiki draft laporan penelitian penulis dalam kapasitas sebagai dosen penguji
3. Dr. Nurmala Katrina Pandjaitan MS.DEA, yang telah banyak berperan dalam pelaksanaan seminar hasil karya ilmiah ini dan ujian sidang bagi penulis. Saat seminar beliau berperan sebagai moderator dan pada saat ujian sidang beliau berperan sebagai wakil dari komisi pendidikan.
4. Bapak yang tak pernah mengenal kata menyerah dalam memperjuangkan anak-anaknya. Ibu (*telah berada di pangkuan Bapa di Sorga*) yang sangat saya cintai dan kasihi. Dia adalah seorang ibu yang sangat luar biasa bagi saya, sampai nafas terakhirnya dia berikan semua buat anak-anaknya.
5. Adikku Mulianta, Abang Agus, Kakak Julyati, dan Nariwati, yang telah memberikan bantuan secara materi dan spirit. Tak lupa juga kepada Deviana yang telah memberikan spirit terakhir dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pimpinan Lembaga Bimbingan Belajar "ABC" beserta stafnya, yang telah membantu penulis mulai dari perizinan sampai pengumpulan data di tempat penelitian
7. Bapak Ir. Yohanes dan Cicik Yulie beserta keluarga, yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Muslikh, Rani, Evi, Yulizarman, Yuda, dan rekan-rekan di "AGB 31". Heru, Lindur, Ginting, Bedman dan rekan-rekan penghuni "*Wisma Zeolith*". Yunus, Hari, Erwin, Soni, Kaslon, Liana, Devi dan rekan-rekan di "*Kastia Family*". Neli, Berlian, Ale, Wulan, Hendri, Evi dan rekan-rekan di "*Kopelkhu-PMK*"