

**ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN LEMBAGA KURSUS BAHASA INGGRIS
(STUDI KASUS PADA LEMBAGA BAHASA LIA PIERRE TENDEAN SEMARANG)**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
menempuh skripsi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Sultan Agung
Jurusan Manajemen



Disusun Oleh :

Nama : SURYO PRIYO PUTRO. K

N I M : 042007282

**UNIVERSITAS SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2005**

ABSTRAKSI

Suryo Priyo. P, 04.200.7282 ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN KONSUMEN LEMBAGA KURSUS BAHASA INGGRIS (STUDI KASUS PADA LEMBAGA BAHASA LIA PIERRE TENDEAN SEMARANG). dibawah bimbingan Agus Wachyutomo.

Dalam perkembangan era globalisasi sekarang ini, harus diakui bahwa penguasaan bahasa asing merupakan salah satu keahlian penting yang harus dimiliki seseorang agar mampu menguasai ilmu dan teknologi negara-negara maju. Bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa asing atau bahasa internasional yang digunakan oleh sebagian besar negara-negara maju di dunia, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa keahlian menguasai Bahasa Inggris merupakan sebuah syarat masuk bagi setiap orang yang ingin mencapai kesuksesan dalam rangka persaingan global.

Adapun pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut: a) Bagaimana penilaian konsumen/siswa terhadap kinerja petugas/karyawan pada lembaga kursus Bahasa Inggris (LB) LIA Pierre Tendea Semarang?, b) Bagaimana harapan konsumen/siswa pada lembaga kursus Bahasa Inggris (LB) LIA Pierre Tendea Semarang ?

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja dan harapan konsumen atau siswa pada (LB) LIA Pierre Tendea Semarang, akan tetapi tidak mungkin semuanya dapat dianalisa dalam penelitian ini. Sehingga penelitian ini perlu dibatasi agar hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Peneliti membatasi penelitian ini pada : faktor-faktor atau variabel-variabel yang dianggap relevan dengan kinerja dan harapan konsumen pada perusahaan itu (LB LIA Pierre Tendea Semarang) yaitu : Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui penilaian konsumen/siswa terhadap kinerja petugas/karyawan pada lembaga kursus Bahasa Inggris (LB) LIA Pierre Tendea Semarang, 2) Untuk mengetahui harapan konsumen/siswa pada lembaga kursus Bahasa Inggris (LB) LIA Pierre Tendea Semarang.

Jenis penelitian ini adalah *research deskriptif* sesuai dengan tujuannya untuk menguraikan/menggambarkan sifat dari suatu keadaan. Populasi yang digunakan adalah seluruh siswa pengguna kursus Bahasa Inggris LB LIA Tendea Semarang, sedangkan sampel yang diambil adalah 100 siswa pada LB LIA Tendea Semarang, teknik yang digunakan adalah random sampling, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak, artinya bahwa semua anggota populasi tersebut mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Dan 50 responden pada karyawan LB LIA Tendea Semarang dengan menggunakan saturation sampling.

Metode analisis data menggunakan skala pengukuran likert, yaitu skala 5 tingkat terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan diagram kartesius.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden yang menjadi siswa pada Lembaga Bahasa LIA Pierre Tendea adalah mereka yang berusia antara 15 – 26 tahun, responden dengan jenis kelamin pria, responden dengan tingkat pendidikan adalah SMU responden adalah mereka yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa dan responden memiliki penghasilan/uang sak u > 350.000 setiap bulannya.
2. Variabel reliability harapan berada pada kategori sangat penting dengan skor 18 – 25 sebanyak 68% responden, sedangkan kinerja cukup baik dengan skor antara 15 – 18 sebanyak 62%. Variabel reliability dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,70 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,48 berada di kuadran 1 (prioritas utama).

3. Variabel responsive harapan berada pada kategori sangat penting dengan skor 13 – 15 sebanyak 66% responden, sedangkan kinerja cukup baik dengan skor antara 9 – 11 sebanyak 56%. Variabel responsive dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,70 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,43 berada di kuadran III (prioritas rendah)
4. Variabel assurance harapan berada pada kategori sangat penting dengan skor 22 – 25 sebanyak 66% responden, sedangkan kinerja cukup baik dengan skor antara 15 – 18 sebanyak 59%. Variabel assurance dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,74 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,47 berada di kuadran I (prioritas utama)
5. Variabel empathy harapan berada pada kategori sangat penting dengan skor 15 – 17 sebanyak 58% responden, sedangkan kinerja baik dengan skor antara 15 – 17 sebanyak 52%. Variabel empathy dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,76 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,38 berada di kuadran III (prioritas rendah)
6. Variabel tangible harapan berada pada kategori sangat penting dengan skor 12 – 17 sebanyak 58% responden, sedangkan kinerja baik dengan skor antara 15 – 17 sebanyak 52%. Variabel tangible dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 4,02 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,45 berada di kuadran II (prioritas prestasi)
7. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama (Kuadran I) dan harus segera dilaksanakan sesuai dengan harapan siswa adalah :
 - Kemampuan karyawan LB LIA Pierre Tendeen Semarang (1)
 - Pelayanan yang diberikan oleh LB LIA Pierre Tendeen Semarang tepat waktu (2)
 - Teacher / guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar, sesuai dengan jadwal (5)
 - Karyawan LB LIA Tendeen Semarang memberikan pelayanan yang cepat (6)
 - Jajaran staf karyawan dan guru pengajar memberikan pelayanan yang ramah. (11)
 - LB Lia Pierre Tendeen Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa (15)
 - Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan (21)
8. Faktor-faktor yang berada diantara Kuadran II merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan, karena sudah sesuai dengan harapan siswa. Faktor-faktor ini antara lain:
 - Kemampuan teacher / guru pengajar dapat diandalkan (4)
 - LB LIA Pierre Tendeen Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa (12)
 - Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendeen Semarang (16)
 - Staf / karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendeen Semarang berpenampilan rapi (20)
9. Kuadran III merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh siswa LB LIA Pierre Tendeen Semarang, akan tetapi dilakukan dengan cukup oleh Lembaga Bahasa. faktor-faktor tersebut adalah:
 - Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius (3)
 - Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan (7)
 - Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi (9)
 - Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuh perasaan aman (10)
 - LB LIA Pierre Tendeen Semarang memberikan dukungan (13)
 - Para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual (14)
10. Kuadran IV merupakan faktor-faktor pelaksanaannya/kinerjanya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh siswa sehingga terkesan berlebihan. Faktor-faktor tersebut antara lain :
 - LB LIA Pierre Tendeen Semarang memberikan informasi (8)
 - Jam-jam program program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa (17)
 - LB LIA Pierre Tendeen Semarang memiliki peralatan
 - Fasilitas fisik dan sarana penunjang (seperti : ruang kelas, kantin, dll) (19)



YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Po. Box. 1054 SEMARANG 50112 Telp. 6583584 (8 sal), 6594834 Fax. 6582455, 6594834

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis tingkat kepentingan dan keputusan konsumen lembaga kursus bahasa inggris (studi kasus pada lembaga Bahasa Lia Piere Tendeau)

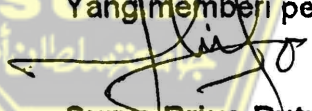
Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 07 September 2005, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya anggap seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya asalin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Semarang, 07 September 2005

Yang memberi pernyataan,


Suryo Priyo Putro

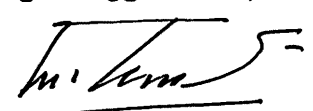
Saksi 1,

Sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi:

Drs. Agus Wachjutomo, MSi

Saksi 2,

Sebagai anggota tim penguji skripsi :


Drs. M. Assegaff, MM

Saksi 3,

Sebagai anggota tim penguji skripsi :

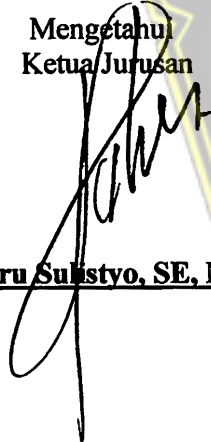

Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : SURYO PRIYO PUTRO. K
NIM : 04 2007282
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Proposal : ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN (SISWA) PADA
LEMBAGA KURSUS BAHASA INGGRIS
(Studi Kasus Pada LB LIA Pierre Tendean
Semarang)
Dosen pembimbing : Drs. Agus Wachyutomo, Msi

Mengetahui
Ketua Jurusan

Semarang, Februari 2005
Dosen Pembimbing


Heru Sulistyono, SE, Msi


Drs. Agus Wachyutomo, Msi

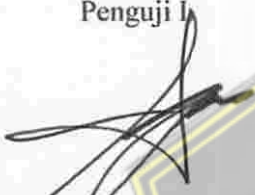
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Tanggal : 7 September 2005

Yang terdiri dari :

Penguji I



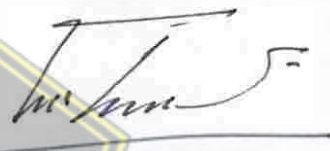
(Drs. Agus Wachyutomo, MSi)

Penguji II



(Dra. Alifah Ratnawati, MM)

Penguji III



(Drs. M. Assegaf, MM)

Mengetahui



(Heru Sukriyo, SE, MSi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAKSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BABI PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pembatasan Masalah	3
1.3. Perumusan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Kegunaan Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Pemasaran.....	5
2.1.1. Pengertian Pemasaran	
2.1.2. Konsep Pemasaran	5
2.2. Jasa	7
2.2.1. Definisi Jasa	
2.2.2. Karakteristik Jasa	8
2.2.3. Kualitas Pelayanan	8
2.2.4. Mengelola Kualitas Jasa.....	10
2.2.5. Pengertian Kepuasan	14
2.2.6. Rantai Nilai	14
2.2.7. Mempertahankan Pelanggan	16
2.3. Kerangka Pemikiran	19
2.4. Definisi Operasional Variabel.....	20

BAB III	METODE PENELITIAN	21
3.1.	Desain Penelitian	21
3.2.	Populasi dan Sampel	21
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	22
3.3.1.	Data Primer.....	22
3.3.2.	Data Sekunder.....	22
3.4.	Metode Analisis Data.....	22
3.4.1.	Skala Pengukuran.....	22
3.4.2.	Alat Analisis.....	23
3.4.3.	Alat Analisis Data.....	24
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1.	Gambaran Umum Responden	32
4.2.	Hasil.....	36
4.2.1.	Analisis Reliability.....	36
4.2.2.	Analisis Responsive	41
4.2.3.	Analisis Assurance.....	45
4.2.4.	Analisis Empathy.....	50
4.2.5.	Analisis Tangibel.....	54
4.3.	Pembahasan.....	59
BAB V	PENUTUP	77
5.1.	Kesimpulan.....	77
5.2.	Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan era globalisasi sekarang ini, harus diakui bahwa penguasaan bahasa asing merupakan salah satu keahlian penting yang harus dimiliki seseorang agar mampu menguasai ilmu dan teknologi negara-negara maju. Bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa asing atau bahasa internasional yang digunakan oleh sebagian besar negara-negara maju di dunia, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa keahlian menguasai Bahasa Inggris merupakan sebuah syarat masuk bagi setiap orang yang ingin mencapai kesuksesan dalam rangka persaingan global.

Walaupun saat ini Bahasa Inggris merupakan salah satu mata pelajaran wajib yang telah mulai diberikan di sekolah dasar, namun sebagai suatu hasil dari semakin tingginya kesadaran dan kebutuhan akan pentingnya menguasai Bahasa Inggris, banyak orang yang rela mengeluarkan dana dari mengikuti sebuah kursus bahasa Inggris. Fenomena semacam ini tentunya akan mendorong tingginya permintaan pasar akan jasa pendidikan atau kursus Bahasa Inggris. Sebagai akibatnya, sekarang ini cukuplah banyak tempat-tempat kursus Bahasa Inggris yang didirikan untuk memenuhi permintaan pasar tersebut. Kondisi semacam ini akan mendorong perusahaan penyedia kursus Bahasa Inggris tersebut ke dalam sebuah persaingan yang ketat. Sebagai contoh, jumlah tempat kursus Bahasa Inggris di Kota Semarang saat

ini cukup banyak antara lain Lembaga Bahasa (LB) LIA, English First, BBC International, ELTI, Study World, TEC, LB ASPAC, dan lain sebagainya. Masing-masing perusahaan penyedia kasus jasa kursus Bahasa Inggris tersebut tentunya memiliki program-program yang bertujuan menarik konsumen (calon siswa) sebanyak mungkin.

Dalam situasi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan penyedia jasa kursus Bahasa Inggris khususnya Lembaga Bahasa Inggris LIA yang merupakan salah satu lembaga dari sekian banyak Lembaga Bahasa Inggris di Kota Semarang ini berusaha berebut konsumen pada target sangat beragam. Hal ini juga ditandainya dengan banyaknya minat siswa yang begitu antusias dalam memilih lembaga bahasa Inggris yang memiliki mutu dan kualitas yang baik serta kepuasan dari siswa itu sendiri.

Salah satu lembaga bahasa Inggris yang menawarkan konsep seperti itu salah satunya adalah LIA Piere Tendeau yang memiliki visi dan misi dalam mencerdaskan siswa terutama dalam memiliki dan keahlian dalam berbahasa Inggris.

Perusahaan dalam hal ini Lembaga LIA Piere Tendeau harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para siswa dan pimpinan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan Konsumen atau siswa. Itulah sebabnya, perlu dilakukan "*importance and performance analysis*".

barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti seorang penumpang mengharapkan pesawat berangkat tepat waktu, akan tetapi kenyataan sering terlambat sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas.

Meskipun timbul banyak kesulitan dalam pengukuran kepuasan Konsumen atau siswa, namun pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur.

Proses pengukuran dimulai dari penentuan siapa yang menjadi Konsumen atau siswa, kemudian dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi. Pesaing dan kemampuan kita. Artinya apakah pimpinan sudah memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh Konsumen atau siswa, sehingga dapat memuaskan. Kalau kinerja (pelaksanaan) dinilai bagus atau baik berarti dapat memuaskan.

Keunggulan kinerja diperoleh dari keunggulan posisional dan pada gilirannya keunggulan ini dapat dicapai karena keunggulan sumber.

1.2. Pembatasan Masalah

Karena terbatasnya kemampuan, waktu dan dana maka dalam penelitian ini analisis permasalahan dibatasi sebagai berikut:

- a. Bagaimana penilaian konsumen/siswa terhadap kinerja petugas/karyawan pada lembaga kursus Bahasa Inggris (LB) LIA Pierre Tendean Semarang?
- b. Bagaimana harapan konsumen/siswa pada lembaga kursus Bahasa Inggris (LB) LIA Pierre Tendean Semarang ?

1.3. Perumusan Masalah

Dalam kenyataan banyak sekali faktor-faktor atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja dan harapan konsumen atau siswa pada (LB) LIA Pierre Tendeau Semarang, akan tetapi tidak mungkin semuanya dapat dianalisa dalam penelitian ini. Sehingga penelitian ini perlu dibatasi agar hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Peneliti membatasi penelitian ini pada : faktor-faktor atau variabel-variabel yang dianggap relevan dengan kinerja dan harapan konsumen pada perusahaan itu (LB LIA Pierre Tendeau Semarang) yaitu : Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penilaian konsumen/siswa terhadap kinerja petugas/karyawan pada lembaga kursus Bahasa Inggris (LB) LIA Pierre Tendeau Semarang.
2. Untuk mengetahui harapan konsumen/siswa pada lembaga kursus Bahasa Inggris (LB) LIA Pierre Tendeau Semarang.

1.5. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini antara lain:

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya

terhadap konsumen atau siswa, terutama pimpinan harus memperhatikan hal-hal atau atribut apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan agar mereka merasa puas.

2. Dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan, mengembangkan dan melanjutkan penelitian pada masalah yang sama.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pemasaran

2.1.1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba. Arti pemasaran sering dikacaukan dengan pengertian penjualan, perdagangan dan distribusi. Padahal istilah-istilah tersebut hanya merupakan satu bagian dari kegiatan pemasaran secara keseluruhan.

Definisi pemasaran menurut Basu Swastha dan T. Hani Handoko (1997: 4) adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Untuk mencapai hal tersebut perusahaan perlu mengadakan orientasi pada konsumen, dengan menentukan kebutuhan pokok konsumen, kelompok pembeli yang akan dijadikan sasaran penjualan menentukan produk dan program pemasaran, mengadakan penelitian pada konsumen dan menentukan strategi yang paling sesuai agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen.

2.1.2. Konsep Pemasaran

Perusahaan yang sudah mulai mengenal bahwa pemasaran merupakan faktor penting untuk mencapai sukses usahanya akan mengetahui cara dan falsafah baru yang terlibat didalamnya. Cara dan falsafah baru ini disebut konsep pemasaran (*marketing concept*). Sebagai falsafah bisnis, konsep pemasaran bertujuan memberikan kepuasan terhadap konsumen atau berorientasi pada konsumen (*Consumer Oriented*). Philip Kotler (1990 : 30) mengemukakan biasanya perusahaan didirikan untuk mendapatkan laba dan untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu konsep pemasaran yang dapat diartikan sebagai suatu falsafah bisnis yang berpendapat bahwa kunci untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran dan penyerahan produk yang memuaskan secara efektif dan efisien dibanding para pesaing. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa konsep pemasaran mengajarkan pada perusahaan untuk memulai kegiatan pemasarannya dengan usaha mengenal dan merumuskan kebutuhan dan keinginan.

Basu Swastha dan T. Hani Handoko (1987 : 6) mengemukakan tiga unsur pokok konsep yang terdapat dalam konsep pemasaran yaitu :

1. Orientasi pada konsumen

Untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen, maka perusahaan harus memperhatikan hal-hal berikut :

- Menentukan kebutuhan pokok dari pembeli yang akan dilayani dan dipenuhi
- Memilih kelompok pembelian tertentu sebagai sasaran dalam penjualan

- Menentukan produk dan program pemasaran
- Mengadakan penelitian konsumen untuk mengukur, menilai, dan menafsirkan keinginan, sikap dan perilaku konsumen.
- Menentukan dan melaksanakan strategi yang paling baik, apakah bertitik berat pada mutu tinggi, harga yang murah, atau model yang menarik.

2. Menyusun kegiatan pemasaran secara integral

Pengintegrasian kegiatan pemasaran berarti setiap orang dan setiap bagian dalam ikut berkecimpung dalam usaha yang terkoordinir untuk memberikan kepuasan pada konsumen sehingga tujuan perusahaan terealisasi.

3. Kepuasan konsumen

Faktor yang menentukan apakah perusahaan dalam jangka panjang akan mendapatkan laba ialah banyak sedikitnya kepuasan konsumen terpenuhi. Hal ini berarti bahwa perusahaan harus berusaha memaksimalkan kepuasan konsumen tetapi perusahaan harus mendapatkan laba dengan cara memberikan kepuasan kepada konsumen.

2.2. Jasa

2.2.1. Definisi Jasa

Perkembangan pemasaran berawal dari tukar-menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat tukar berupa uang ataupun logam mulia.

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka semakin dibutuhkannya suatu alat tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakan uang. Disamping itu, manusia memerlukan jasa yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam pemasaran.

Adapun definisi jasa menurut Philip Kotler (1994 : 464) adalah sebagai berikut :

A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or not be tied to physical product.

Selanjutnya American Marketing Association (1981 – 441) mendefinisikan jasa sebagai berikut :

Services are those separately identifiable, essential intangible activities which provide want satisfaction and that is not necessarily tied to the sales of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However when such use required, there is no transfer of title (permanent ownership) to these tangible goods.

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

2.2.2. Karakteristik Jasa

Menurut Philip Kotler (1994 : 464) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Intangible (tidak berwujud)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. Variability (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. Pershability (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2.2.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau siswa.

Philip Kotler (1994 : 465) membagi macam-macam jasa sebagai berikut :

1. Barang berwujud murni

Di sini hanya terdiri dari barang berwujud seperti sabun, pasta gigi. Tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut

2. Barang berwujud yang disertai jasa:

Di sini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan Contohnya; produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada konsumennya.

3. Campuran

Disini terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. contohnya: restoran yang harus didukung oleh makanan dan pelayanannya.

4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan

Di sini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan atau barang pelengkap.

5. Jasa murni

Disini hanya terdiri dari jasa. Contohnya adalah : jasa menjaga bayi, psikoterapi.

Akibat dari adanya macam-macam jasa ini, maka sulit untuk menyamaratakan jasa, kecuali dengan pembedaan lebih lanjut yaitu:

1. Berdasarkan basis peralatan atau basis orang

Contohnya : Pencuci mobil otomatis, mesin berjalan, jasa akuntansi.

2. Kehadiran klien

Contohnya ; pada pembedahan otak, pasien harus hadir; potong rambut.

3. Kebutuhan bisnis

Contohnya : Dokter akan menetapkan harga yang berbeda untuk pasien perorangan dan kelompok karyawan perusahaan.

4. Penyedia jasa berbeda dalam sasarannya (laba atau nirlaba) dan kepemilikan (swasta atau publik).

2.2.4. Mengelola Kualitas Jasa

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian dibandingkan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1991:240) membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Adapun model dibawah ini mengidentifikasikan lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

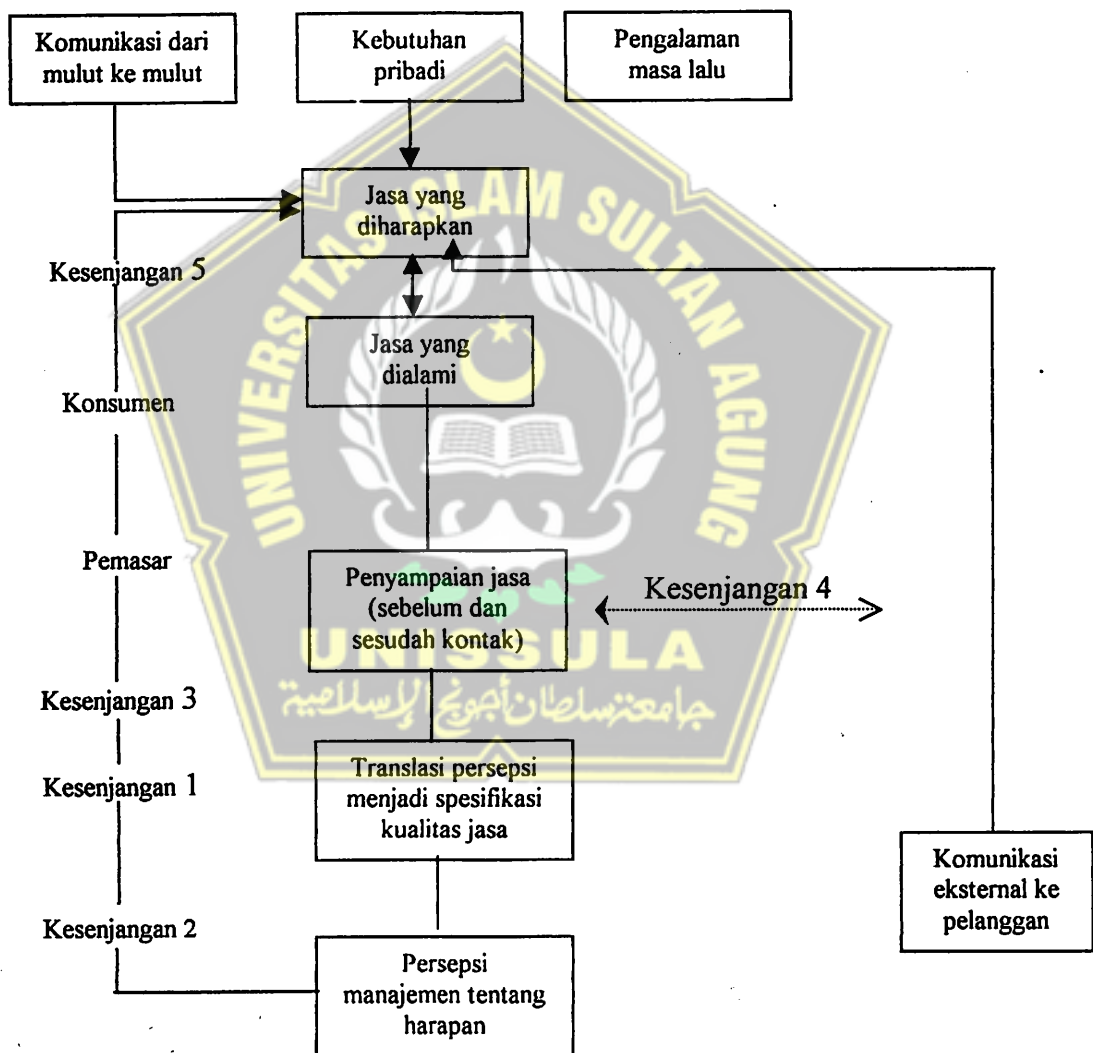
1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen:
Manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.
Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
Para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.

4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.

5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Terjadi bila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.



Gambar 1 Kualitas Jasa

Sumber : Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research Journal of Marketing, Fall 1985, hal 44.

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut (Rambat Lupiyoadi 2001: 196) :

1. Dimensi Bukti Fisik (*tangible*)
Buku fisik adalah aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba.
2. Dimensi Keandalan (*reliability*)
Reliabilitas (keandalan) adalah aspek-aspek keandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, dalam hal ini apakah jasa yang diberikan sesuai dengan standar-standar umum atau bahkan standar internasional. Dengan kata lain, menunjukkan kemampuan untuk mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat.
3. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)
Responsiveness adalah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan tersebut. Dapat juga berarti kecepatan-tanggapan dari pemberi jasa dalam memberikan jasa, sekaligus mampu menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari konsumen.
4. Dimensi Jaminan (*assurance*)
Assurance adalah adanya jaminan bahwa jasa yang diberikan memberikan jaminan keamanan, kemampuan (kompetensi) sumber daya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan lain-lain yang sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Dimensi Empati (*empathy*)
Empati berkaitan dengan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen.

Berbagai hasil studi menunjukkan, bahwa perusahaan jasa yang dikelola dengan sangat baik memiliki sejumlah persamaan diantaranya adalah (Philip Kotler 1994 : 561) :

1. Konsep strategis

Perusahaan jasa ternama memiliki pengertian yang jelas mengenai pelanggan sasaran dan kebutuhan pelanggan yang akan mereka puaskan. Untuk itu dikembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan ini yang menghasilkan kesetiaan pelanggan.

2. Sejarah komitmen kualitas manajemen puncak

Tidak hanya melihat pada prestasi keuangan bulanan, melainkan juga pada kinerja jasa.

3. Penetapan standar tinggi

Penyedia jasa terbaik menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi, antara lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan, ketepatan.

4. Sistem untuk memonitor kinerja jasa

Secara rutin memeriksa kinerja jasa perusahaan maupun pesaingnya.

5. Sistem untuk memuaskan keluhan pelanggan

Menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan ramah

6. Memuaskan karyawan sama seperti pelanggan

Percaya bahwa hubungan karyawan akan mencerminkan hubungan pelanggan.

Manajemen menjalankan pemasaran internal dan menciptakan lingkungan yang mendukung dan menghargai prestasi pelayanan karyawan yang baik.

Secara teratur manajemen memeriksa kepuasan karyawan akan pekerjaannya.

2.2.5. Pengertian Kepuasan

Menurut Oliver (1980:94) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

2.2.6. Rantai Nilai

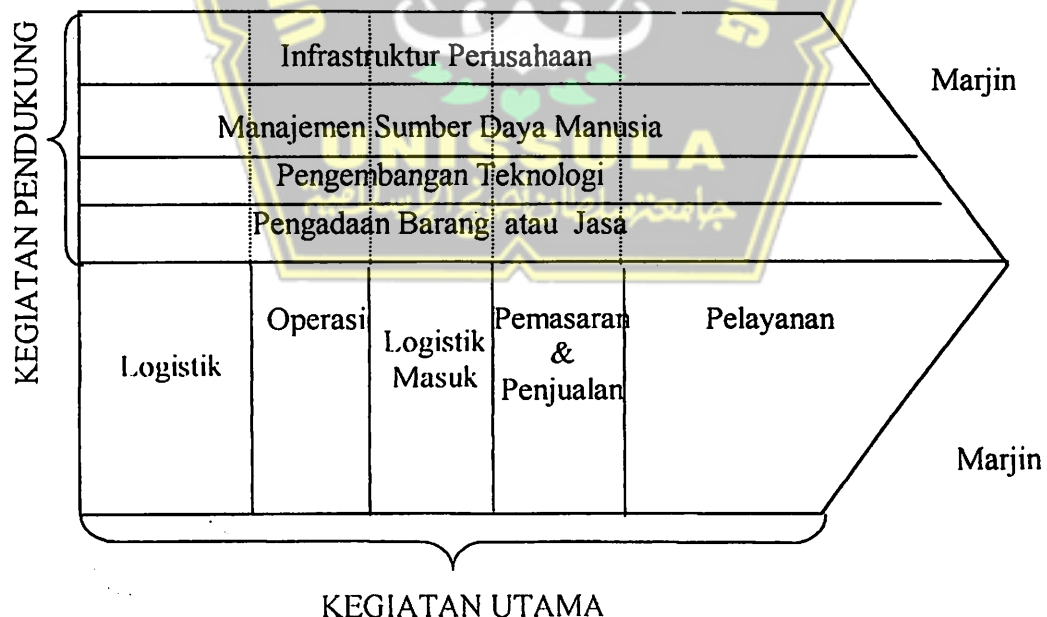
Mengingat pentingnya nilai dan kepuasan pelanggan, maka dikenal konsep rantai nilai (*value chain*). Michael Porter (1985 : 37) mengusulkan rantai nilai sebagai cara perusahaan untuk menemukan lebih banyak nilai pelanggan. Setiap perusahaan terdiri dari kegiatan untuk merancang, menghasilkan, memasarkan dan mendukung produk yang dihasilkannya. Rantai nilai menemukan sembilan kegiatan penting strategis yang menciptakan nilai dan biaya dalam usaha tertentu. Kesembilan kegiatan penciptaan nilai tersebut terdiri dari lima kegiatan utama dan empat kegiatan penunjang. Ini semua akan diperjelas pada Gambar 15.

Kegiatan utama terdiri dari urutan membawa bahan baku ke perusahaan, melakukan operasi, mengirimkannya, memasarkannya serta melayani. Kegiatan

penunjang terjadi diseluruh kegiatan utama. Jadi, pengadaan barang atau jasa adalah pembelian berbagai masukan untuk bagian pembelian. Pengembangan teknologi terjadi pada setiap kegiatan utama dan hanya sebagian yang ditangani oleh bagian penelitian dan pengembangan. Manajemen sumber daya manusia terjadi di semua bagian. Infrastruktur perusahaan terdiri dari manajemen umum, perencanaan, keuangan, akunting, hukum, hubungan pemerintah yang ditanggung bersama oleh semua kegiatan utama serta kegiatan pendukung.

Perusahaan perlu memeriksa biaya dan kinerjanya dalam setiap kegiatan penciptaan nilai dan mencari cara memperbaikinya. Selain itu pula, perusahaan perlu mengamati kinerja pesaingnya, guna mengukur dirinya. Selama perusahaan dapat melakukan kegiatan tertentu lebih baik daripada pesaingnya, maka perusahaan akan memiliki keunggulan bersaing.

Keberhasilan perusahaan tidak tergantung pada beberapa bagian perusahaan saja, melainkan tergantung pada koordinasi kegiatan antarbagian.



Gambar 2. Value Chain atau Rantai Nilai (Michael E. Porter)
Sumber : Michael E. Porter, Competitive Advantage, 1985, Hal. 37.

2.2.7. Mempertahankan Pelanggan

Dengan semakin ketatnya persaingan, maka perusahaan-perusahaan merasa perlu untuk mempertahankan pelanggannya. Terdapat berbagai cara untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, antara lain adalah :

1. Memberikan potongan harga kepada pelanggan setia.
2. Memberikan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing, sehingga pelanggan merasa puas dan tidak akan beralih ke pesaing.

Kiat pemasaran yang dapat digunakan perusahaan untuk mengembangkan ikatan serta kepuasan pelanggan yang lebih kuat menurut Berry dan Parasuraman (1985 : 45) adalah tiga pendekatan penciptaan nilai pelanggan, yaitu :

1. Pendekatan I adalah memberikan keuntungan finansial bagi pelanggan.

LB LIA Pierre Tendeau Semarang mengadakan potongan harga kepada siswa yang membayar pembayaran secara lunas.

2. Pendekatan II adalah meningkatkan ikatan sosial antara perusahaan dengan pelanggan dengan cara mempelajari kebutuhan masing-masing pelanggan serta memberikan pelayanan yang lebih pribadi sifatnya.
3. Pendekatan III adalah meningkatkan ikatan struktural.

Pemasaran yang didasarkan pada hubungan dengan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial disamping ikatan struktural dengan pelanggan. Perusahaan harus memutuskan seberapa banyak pemasaran berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat pemasaran biasa, reaktif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh.

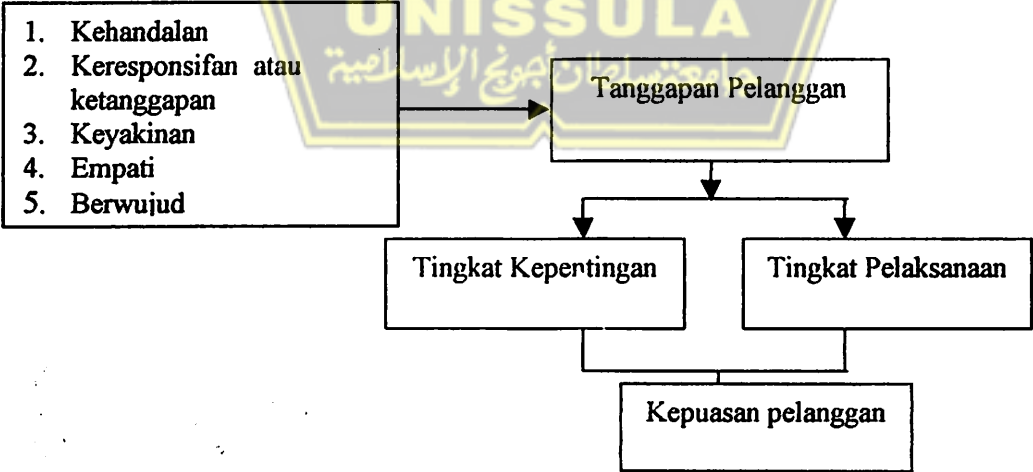
2.3. Kerangka Pemikiran

Dalam persaingan yang semakin tajam di antara lembaga-lembaga atau jasa pendidikan kursus bahasa Inggris saat ini, maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama di mana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar mereka merasa puas.

Untuk itulah, maka perusahaan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggarnya dan apakah telah dipenuhinya. Misalnya keramahan karyawan dianggap penting dan ternyata menurut pengalaman siswa, karyawannya ramah-ramah, jadi konsumen / siswa merasa puas.

Didalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu : keandalan, koresponsifan (ketanggapan), keyakinan, empati serta berwujud (Philip Kotler 1994 : 561).

Kelima unsur tersebut akan menjadi acuan utama dalam kerangka penelitian ini dan terbentuk dalam gambar sebagai berikut ini.

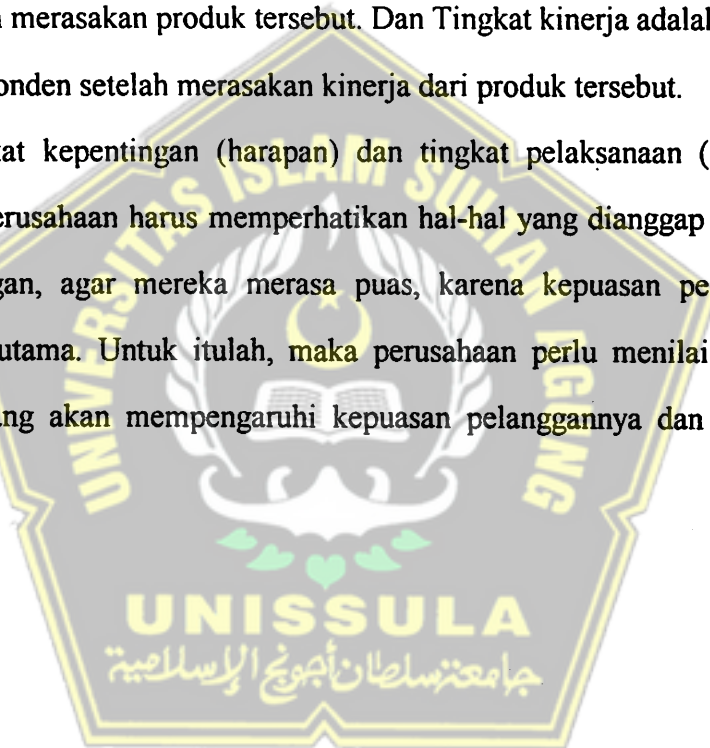


Gambar 3. Kerangka Pikir

Berdasarkan gambaran skema diatas dapat dijelaskan bahwa didalam kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan, koresponsipan, keyakinan, empati, dan berwujud pada Lembaga Bahasa Pierre Tendean Semarang akan menghasilkan tanggapan dari siswa.

Dari tingkat keyakinan siswa mengenai produk dan jasa tersebut siswa tentunya akan menilai mengenai tingkat kepentingan atau harapan (*impotence*) dan tingkat pelaksanaan atau kinerja. Tingkat harapan adalah proses penilaian dari responden sebelum merasakan produk tersebut. Dan Tingkat kinerja adalah proses penilaian dari responden setelah merasakan kinerja dari produk tersebut.

Hasil tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat pelaksanaan (kinerja) haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar mereka merasa puas, karena kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. Untuk itulah, maka perusahaan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggannya dan apakah telah dipenuhinya.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.Desain Penelitian

Dalam penelitian ini desain yang dipergunakan adalah riset deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat dari suatu keadaan. Data yang diperlukan akan diperoleh berdasarkan atas perumusan masalah. Metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat. Desain penelitian pada dasarnya untuk menentukan metode apa saja yang akan dipergunakan dalam penelitian, antara lain metode pengumpulan data, metode analisis dan pengujian hipotesis.

3.2.Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional didefinisikan oleh Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (1999 : 69) sebagai penentuan construct atau variabel sehingga dapat diukur. Definisi operasional ini menjelaskan cara tertentu yang digunakan peneliti dalam mengoperasionalkan construct sehingga memungkinkan peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik.

a. Variabel Keandalan

Reliabilitas (keandalan) adalah aspek-aspek keandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, dalam hal ini apakah jasa yang diberikan sesuai dengan standar-standar umum atau bahkan standar internasional. (Rambat Lupiyoadi 2001: 196)

Indikator keandalan :

1. Pelayanan pengurusan administrasi (pendaftaran, postpone, pindah kelas, transfer, dan sebagainya)
2. Pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang dijanjikan
3. Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius
4. Kemampuan teacher / guru pengajar dapat diandalkan
5. Teacher guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar

b. Variabel Responsive

Responsive adalah Keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan tersebut (Rambat Lupiyoadi 2001: 196).

Indikator Responsive

1. Pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa)
2. Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa.
3. Pemberian Informasi informasi dengan jelas dan terperinci

c. Variabel Assurance

Assurance adalah adanya jaminan bahwa jasa yang diberikan memberikan jaminan keamanan, kemampuan (kompetensi) sumber daya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan lain-lain yang sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan. (Rambat Lupiyoadi 2001: 196).

Indikator Assurance

1. Kompetensi Pengajar
2. staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuh perasaan aman
3. Jajaran staf/karyawan dan guru memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar
4. Jajaran staf/karyawan memberikan rasa optimis
5. Jajaran staf/karyawan memberikan dukungan kepada staff/karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik

d. Variabel Empati

Empati berkaitan dengan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen. (Rambat Lupiyoadi 2001: 196)

Indikator Empati adalah :

1. Para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa – siswanya
2. LB LIA Pierre Tendean Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa

3. Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendeau Semarang untuk mendapatkan informasi
4. Jam-jam program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa

e. Variabel Tangible

Bukti fisik adalah aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba.

(Rambat Lupiyoadi 2001: 196)

Indikator Tangible

1. LB LIA Pierre Tendeau Semarang memiliki peralatan
2. Fasilitas fisik dan sarana penunjang.
3. Staf/Karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendeau Semarang berpenampilan rapi
4. Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendeau Semarang.

Jadi semua pertanyaan berjumlah 21 pertanyaan. Dari pertanyaan diperoleh indikator dari masing-masing variabel sebagai berikut

$$1. \text{Reliability} = 5 \left(\frac{1}{2}\right) + 5 \left(\frac{5}{2}\right) = 15$$

$$= 15 \leq = \text{baik}$$

$$= < 15 = \text{buruk}$$

Dari perhitungan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Jika skor keandalan (*reliability*) sama dengan atau lebih besar dari 15 maka keandalan perusahaan termasuk dalam kategori baik, sebaliknya apabila skor keandalan kurang dari 15 maka keandalan perusahaan termasuk ke dalam kategori buruk.

$$2. \text{ Responsiveness} = 3 \left(\frac{1}{2} \right) + 3 \left(\frac{5}{2} \right) = 9$$

$$9 \leq \text{ baik}$$

$$= < 9 = \text{ buruk}$$

Dari perhitungan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Jika skor respon atau tanggapan (*responsiveness*) sama dengan atau lebih besar dari 9 maka respon atau tanggapan perusahaan termasuk dalam kategori baik, respon atau tanggapan perusahaan termasuk ke dalam kategori buruk.

$$3. \text{ Assurance} = 5 \left(\frac{1}{2} \right) + 5 \left(\frac{5}{2} \right) = 15$$

$$= 15 \leq \text{ baik}$$

$$= < 15 = \text{ buruk}$$

Dari perhitungan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Jika skor jaminan dan kepastian (*assurance*) sama dengan atau lebih besar 15 maka jaminan dan kepastian perusahaan termasuk dalam kategori baik, sebaliknya apabila skor jaminan dan kepastian kurang dari 15 maka jaminan dan kepastian perusahaan termasuk ke dalam kategori buruk.

$$4. \text{ Empaty} = 4 \left(\frac{1}{2} \right) + 4 \left(\frac{5}{2} \right) = 12$$

$$= 12 \leq \text{ baik}$$

$$= < 12 = \text{ buruk}$$

Dari perhitungan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Jika skor empati (*emphaty*) sama dengan atau lebih besar dari 12 maka empati perusahaan termasuk dalam kategori baik, sebaliknya apabila skor empati kurang dari 12 maka empati perusahaan termasuk ke dalam kategori buruk.

$$5. \text{ Tangibles} = 4 \left(\frac{1}{2}\right) + 4 \left(\frac{5}{2}\right) = 12$$

$$= 12 \leq \text{baik}$$

$$= < 12 = \text{buruk}$$

Dari perhitungan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Jika skor bukti fisik (*tangible*) sama dengan atau lebih besar dari 12 maka bukti fisik perusahaan termasuk dalam katagori baik, sebaliknya apabila skor bukti fisik kurang dari 12 maka bukti fisik perusahaan termasuk dalam kategori buruk.

3.3. Populasi dan Sampel

Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo (1993 : 107) mengemukakan Populasi dan Sampel sebagai berikut :

3.3.1. Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satuan-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh siswa pengguna jasa kursus Bahasa Inggris LB LIA Pierre Tendean Semarang.

3.3.2. Sampel

Metode sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*, dimana setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, bahkan probabilitas anggota populasi tertentu untuk dipilih tidak diketahui (Santoso, Tjiptono, 2001 : 89). *Non-Pobability sampling* dengan *accidental sampling* (*Haphazard* atau *convenience sampling*). Metode ini merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses (dengan mewawancari orang-orang kebetulan dijumpai di jalan-jalan). (Santoso, Tjiptono, 2001 : 90).

Berdasarkan perkiraan jumlah siswa tahun 2003 sebanyak 1000 siswa maka populasi yang ada maka dalam penentuan jumlah sampel yang ditetapkan adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Berdasarkan rumus tersebut di atas maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{1000}{1 + 1000(0,1)^2} \\ &= \frac{1000}{1 + 10} \\ &= 90,9 \text{ diambil pembulatan } 100 \text{ responden} \end{aligned}$$

Jadi dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

3.4. Jenis dan Sumber Data

J. Supranto (1997 : 239) mengemukakan data primer dan data sekunder sebagai berikut :

3.4.1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pelanggan atau siswa berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner.

3.4.2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, digunakan skala 5 tingkat (Likert) (J. Supranto, 1997 240) yang terdiri dari *sangat penting*, *cukup penting*, *kurang penting* dan *tidak penting*.

Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- b. Jawaban penting diberi bobot 4
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Untuk kinerja atau penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban *sangat baik* diberi bobot 5, berarti siswa *sangat puas*
- b. Jawaban *baik* diberi bobot 4, berarti siswa *puas*
- c. Jawaban *cukup baik* diberi bobot 3, berarti siswa *cukup puas*

d. Jawaban *kurang baik* diberi bobot 2, berarti siswa *kurang puas*

e. Jawaban *tidak baik* diberi bobot 1, berarti siswa *tidak puas*

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja atau penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara *tingkat kepentingan* dan *tingkat pelaksanaannya* oleh lembaga-lembaga atau jasa pendidikan kursus bahasa Inggris.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor *kinerja atau pelaksanaan* dengan skor *kepentingan*. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3.5.2. Alat Analisis

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana : X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan pelanggan*.

Menurut J. Supranto (1997:241) rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

Dimana $\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

3.5.3. Dalam menganalisa data yang diperoleh menggunakan diagram kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\bar{X}$, $\bar{Y}$), dimana $\bar{X}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan siswa seluruh faktor atau atribut dan $\bar{Y}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 21 faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor di mana $K = 21$

Rumus selanjutnya :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana K = Banyaknya atribut atau fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ($K = 21$).

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 4. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara tingkat pendapatan, pendidikan dan usia pelanggan terhadap tingkat kepuasan jasa pelayanan lembaga-lembaga atau jasa pendidikan kursus bahasa Inggris.

Kepentingan

$\bar{Y}$	Prioritas Utama	Pertahankan Prestasi
	A	B
$\bar{Y}$	C	D
	Prioritas Rendah	Berlebihan
	$\bar{X}$	$\bar{X}$ Pelaksanaan (Kinerja atau Kepuasan)

Gambar 4. Diagram Kartesius

Sumber : J. Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 1997 : 245

Keterangan :

- Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan atau tidak puas.
- Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh lembaga biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas data-data hasil penelitian dengan menyajikan dalam tabel penilaian tingkat harapan responden terhadap kinerja yang diberikan Lembaga Pendidikan dan tingkat penilaian responden terhadap kinerja yang diterima. Data tersebut diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang mewakili Siswa yang Bahasa pada Lembaga Pendidikan LIA. Penyajian data berupa tanggapan responden mengenai kinerja kualitas pelayanan yang meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangible*) dari pihak perusahaan.

4.1.1. Usia Responden

Dengan mengetahui usia perusahaan dapat memperkirakan minat dan kelas yang dipilih responden sebagai bentuk kepuasan siswa yang Bahasa pada Lembaga Bahasa LIA. Dalam hal ini untuk lebih jelasnya mengenai gambaran usia responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini

Tabel 4.1
Usia Responden

Usia	Frekuensi	%
< 15 tahun	13	13
15 - 25 tahun	46	46
26- 35 tahun	29	29
36 - 45 tahun	12	12
45 < tahun	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian responden siswa yang Bahasa pada lembaga Kursus Bahasa Inggris di Perre Tendea Semarang adalah mereka yang berumur 15 – 25 sebanyak 46 responden atau 46%, usia tersebut adalah mereka yang tergolong masih pelajar/mahasiswa yang berkemauan keras dan menginginkan ketrampilan dalam kemahiran bahasa Inggris. Selanjutnya responden pada usia 26 – 35 adalah sebanyak 29 responden atau sebanyak 29%, usia 36-45 sebanyak 12 responden atau 29% dan < dari 15 tahun sebanyak 13 responden atau 37%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden yang mengikuti kursus pada lembaga Bahasa Lia *Pierre Tendea* Semarang adalah mereka yang berusia dari 15 – 25 tahun.

4.1.2. Jenis Kelamin

Siswa umumnya lebih detail dalam memperhatikan kualitas pelayanan pada Lembaga Bahasa. Sehingga jenis kelamin seseorang tentunya juga akan mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih lembaga kursus yang ada, sehingga memerlukan penjabaran yang lebih khusus dalam hal spesifikasi jasa. Memperhatikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dimaksudkan untuk meminimalisir kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan yang dirasakan siswa. Data mengenai jenis kelamin pasien dapat dilihat dalam table 4.2 berikut dibawah ini:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

No	Kategori	Jumlah	%
1.	Pria	52	48
2.	Wanita	48	52
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Berdasarkan tabel 4.2. diatas sebanyak 52 Responden atau 48% adalah kategori jenis kelamin pria dan 48 responden atau sebesar 52% adalah wanita. Umumnya pria lebih memilih mutu dan kualitas pengajaran yang dipilih dan melihat nama dari lembaga tersebut apakah cukup memiliki nama / terkenal dimata pelajar.

4.1.3. Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan terakhir siswa penting untuk ditampilkan guna mengetahui tanggapan tentang kepuasan siswa berdasarkan latar belakang intelektual yang berbeda, karena pendidikan bertujuan untuk mengembangkan dan memantapkan kemampuan intelektual, kematangan psikologis dan pembentukan watak seseorang. Berikut ini adalah tabel mengenai tingkat pendidikan terakhir responden.

Tabel 4.3
Tingkat Pendidikan

Usia	Frekuensi	%
SD	3	3
SMP	32	32
SMU	38	38
DIII	6	6
S1	21	21
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Berdasarkan tabel diatas, terdapat 3 responden (3%) dengan tingkat pendidikan SD, sebanyak 32 responden (32%) tingkat pendidikannya SMU, sebanyak 6% responden tingkat pendidikannya DIII dan mereka yang berpendidikan S1 sebanyak 21 responden (21%).

Dapat disimpulkan adalah siswa yang terbanyak mengikuti kursus bahasa di LIA Pierre Tendean Semarang adalah pelajar SMU yang pada umumnya mereka mengambil kursus dalam rangka menghadapi ujian tahap akhir dan UMPTN.

4.1.4. Pekerjaan Responden

Jenis pekerjaan penting mempengaruhi perilaku seseorang dalam memilih kualitas pengajaran pada lembaga kursus bahasa Inggris.. Data mengenai pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	%
Pelajar/mahasiswa	79	79
Karyawan	5	5
Pegawai Negeri	14	14
Wiraswasta	2	2
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 79 responden adalah mereka berstatus sebagai pelajar/mahasiswa, sebanyak 5% adalah berprofesi sebagai karyawan, 14% mereka adalah pegawai negeri dan 2% sisanya adalah dengan pekerjaan sebagai wiraswasta.

Dapat disimpulkan adalah Mayoritas responden adalah pelajar/ mahasiswa dalam menambah ilmu pada lembaga kursus tersebut.

4.1.5. Tingkat Penghasilan / Uang Saku

Jenis pekerjaan penting mempengaruhi perilaku seseorang dalam memilih kualitas pengajaran pada lembaga kursus bahasa Inggris.. Data mengenai pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.5
Tingkat Penghasilan / Uang Saku

Tingkat Penghasilan	Frekuensi	%
< Rp. 250.000	0	0
Rp 251.000 – Rp. 300.000	0	0
Rp. 301.000 – Rp. 350.000	6	6
> Rp. 350.000	94	94
Jumlah	100	100

Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 6 responden memiliki penghasilan atau uang saku sebanyak Rp. 301.000 – Rp. 350.000 dan sebanyak 94% responden dengan tingkat penghasilan atau uang saku > 350.000

4.2. Hasil

4.2.1. Analisis Reliability

Bagian ini menjelaskan tentang harapan dan kinerja siswa terhadap beberapa indikator reliability, yaitu (1) kemampuan karyawan LB LIA Pierre Tendeau Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendaftaran, postpone, pindah kelas, transfer, dan sebagainya) dapat diandalkan, (2) Pelayanan yang diberikan LIA Pierre Tendeau Semarang tepat waktu, dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, (3) Jajaran staf/karyawan dan guru

pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapatkan kesulitan/masalah, (4) kemampuan teacher / guru pengajar dapat diandalkan, (5) Teacher / guru selalu tepat waktu dalam mengajar, sesuai dengan jadwal yang telah sesuai.

Dari penelitian 100 responden mengenai variabel reliability dengan 5 item pertanyaan dapat diperoleh hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan dan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari variabel reliability dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa :

1. Indikator kemampuan, karyawan LB LIA Pierre Tendean Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendaftaran, post pone, pindah kelas, transfer) dapat diandalkan pada variabel harapan, masing-masing 1 responden (1%) menjawab cukup penting, 45 responden (45%) menjawab penting, 45 responden menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan 1 responden (1%) responden menjawab kurang baik, 39 responden (39%) menjawab cukup baik, 58 responden (58%) menjawab baik dan 2 responden (2%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel kemampuan, karyawan LB LIA Pierre Tendean Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendaftaran, post pone, pindah kelas, transfer) dapat diandalkan pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)
2. Indikator Pelayanan yang diberikan LB LIA Pierre Tendean Semarang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Pada variabel harapan,

masing-masing 1 responden (1%) menjawab cukup penting, 57 responden (57%) menjawab penting, 42 responden (42%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan 2 responden (2%) responden menjawab kurang baik, 39 responden (39%) menjawab cukup baik, 56 responden (56%) menjawab baik dan 3 responden (3%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Pelayanan yang diberikan LB LIA Pierre Tendean Semarang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)

3. Indikator Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapat kesulitan atau masalah. Pada variabel harapan, masing-masing 6 responden (6%) menjawab cukup penting, 54 responden (54%) menjawab penting, 40 responden (40%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan 6 responden (6%) responden menjawab kurang baik, 36 responden (36%) menjawab cukup baik, 60 responden (60%) menjawab baik dan 1 responden (1%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapat kesulitan atau masalah pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)
4. Indikator Kemampuan teacher / guru pengajar dapat diandalkan. Pada variabel harapan, masing-masing 3 responden (3%) menjawab cukup penting, 37 responden (37%) menjawab penting, 60 responden (60%) menjawab sangat

penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan, 35 responden (35%) menjawab cukup baik, 57 responden (57%) menjawab baik dan 8 responden (8%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapat kesulitan atau masalah pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)

5. Indikator Teacher / guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pada variabel harapan, masing-masing 8 responden (8%) menjawab cukup penting, 48 responden (48%) menjawab penting, 44 responden (44%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan, 1 responden (1%) menjawab kurang baik, 34 responden (35%) menjawab cukup baik, 62 responden (62%) menjawab baik dan 3 responden (3%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapat kesulitan atau masalah pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)

Berdasarkan hasil jawaban responden dapat diklasifikasikan data operasional sebagai berikut :

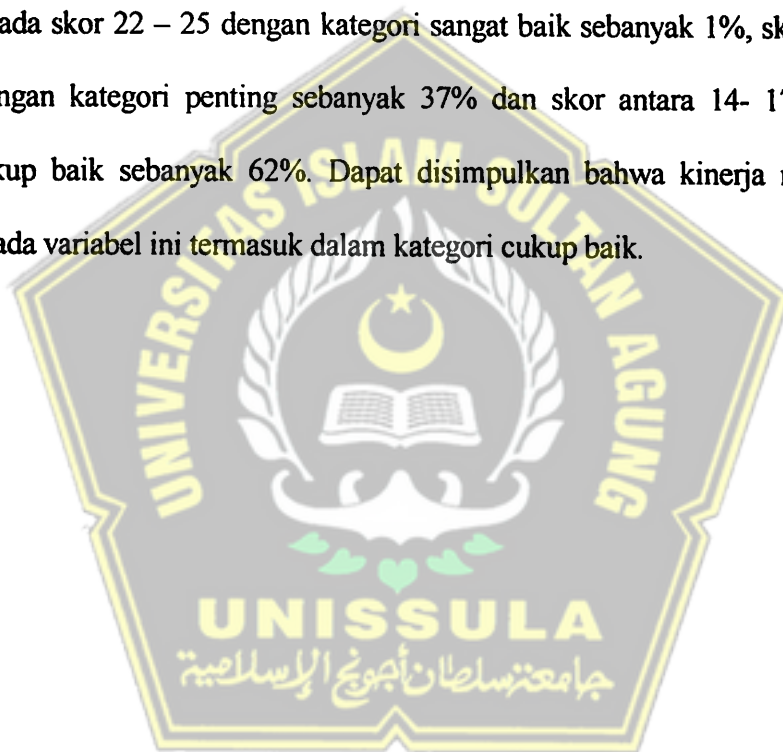
Tabel 4.7
Penilaian Variabel Reliability

Harapan				Kinerja			
Skor	Σ	%	Kategori	Skor	Σ	%	Kategori
22 – 25	68	68	Sangat Penting	22 – 25	1	1	Sangat Baik
18 – 21	31	31	Penting	18 – 21	37	37	Baik
14 – 17	1	1	Cukup Penting	14 – 17	62	62	Cukup Baik
10 – 13	-	-	Kurang Penting	10 – 13	-	-	Kurang Baik
5 – 9	-	-	Tidak Penting	5 – 9	-	-	Tidak Baik
Jumlah	100	100		Jumlah	100	100	

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Pada tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa indikator variability harapan responden yang menjawab skor 22 – 25 dengan kategori sangat penting sebanyak 68 responden(68%), skor 18 – 21 dengan kategori penting sebanyak 31 responden (31%) dan skor 14 – 17 dengan kategori cukup penting sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa harapan dari skor reliability termasuk dalam kategori sangat penting.

Sedangkan pada indikator kinerja, jawaban tertinggi adalah responden yang menjawab pada skor 22 – 25 dengan kategori sangat baik sebanyak 1%, skor antara 18 – 21 dengan kategori penting sebanyak 37% dan skor antara 14- 17 dengan kategori cukup baik sebanyak 62%. Dapat disimpulkan bahwa kinerja reliability responden pada variabel ini termasuk dalam kategori cukup baik.



Tabel 4.6
Harapan dan Kinerja Menurut Responden
Terhadap Variabel Reliability

NO	INDIKATOR	Frekuensi Harapan					Total	NO	INDIKATOR	TOTAL SKOR HARAPAN					Total
		TP	KP	CP	P	SP				TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
1	Kemampuan Karyawan LB LIA Pierre Tendeand Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendaftaran, postpone, pindah kelas, transfer dsb) dapat diandalkan	0	0	1	54	45	100	1	Kemampuan Karyawan LB LIA Pierre Tendeand Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendaftaran, postpone, pindah kelas, transfer dsb) dapat diandalkan	0	0	3	216	225	444
2	Pelayanan yang diberikan LB LIA Pierre Tendeand Semarang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan	0	0	1	57	42	100	2	Pelayanan yang diberikan LB LIA Pierre Tendeand Semarang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan	0	0	3	228	210	441
3	Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapat atau masalah	0	0	6	54	40	100	3	yang dijanjikan	0	0	18	216	200	434
4	Kempuan teacher /guru pengajar dapat diandalkan	0	0	3	37	60	100	4	Kempuan teacher /guru pengajar dapat diandalkan	0	0	9	148	300	457
5	Teacher/guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	0	0	8	48	44	100	5	Teacher/guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	0	0	24	192	220	436
No	INDIKATOR	Frekuensi Kinerja					Total	NO	INDIKATOR	TOTAL SKOR KINERJA					Total
		TB	KB	CB	B	SB				TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
1	Kemampuan Karyawan LB LIA Pierre Tendeand Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendaftaran, postpone, pindah kelas, transfer dsb) dapat diandalkan	0	1	39	58	2	100	1	Kemampuan Karyawan LB LIA Pierre Tendeand Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendaftaran, postpone, pindah kelas, transfer dsb) dapat diandalkan	0	2	117	232	10	361
2	Pelayanan yang diberikan LB LIA Pierre Tendeand Semarang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan	0	2	39	56	3	100	2	Pelayanan yang diberikan LB LIA Pierre Tendeand Semarang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan	0	4	117	224	15	360
3	Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapat atau masalah	0	6	36	60	1	103	3	Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapat atau masalah	0	6	108	240	5	359
4	Kempuan teacher /guru pengajar dapat diandalkan	0	0	35	57	8	100	4	Kempuan teacher /guru pengajar dapat diandalkan	0	0	105	228	40	373
5	Teacher/guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	0	1	34	62	3	100	5	Teacher/guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	0	2	102	248	15	367

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

4.2.2. Analisis Responsive

Bagian ini menjelaskan tentang harapan dan kinerja siswa terhadap beberapa indikator responsive, yaitu (1) Karyawan LB LIA Pierre Tendea Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa), (2) Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa, (3) LIB Lia Pierre Tendea Semarang memberikan informasi (misalnya : melayani program kursus yang ditawarkan, pengumuman kelulusan dan sebagainya) dengan jelas dan terperinci.

Dari penelitian 100 responden mengenai variabel Responsive dengan 3 item pertanyaan dapat diperoleh hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan dan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari variabel responsive dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa :

1. Indikator karyawan LB LIA Pierre Tendea Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa) pada variabel harapan, masing-masing 8 responden (8%) menjawab cukup penting, 48 responden (48%) menjawab penting, 44 responden (44%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan 1 responden (1%) responden menjawab kurang baik, 34 responden (34%) menjawab cukup baik, 62 responden (62%) menjawab baik dan 3 responden (3%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Indikator karyawan LB LIA Pierre Tendea Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa) pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)
2. Indikator Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa. Pada variabel harapan, masing-masing 3 responden (3%) menjawab cukup penting, 46 responden (46%) menjawab penting, 51 responden (51%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel

kinerja menunjukkan 4 responden (4%) responden menjawab kurang baik, 38 responden (38%) menjawab cukup baik, 55 responden (55%) menjawab baik dan 3 responden (3%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa pada aspek harapan tergolong Sangat Penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)

3. LB LIA Pierre Tendean Semarang memberikan informasi (misal : melayani program kursus yang ditawarkan pengumuman, kelulusan, dsb) dengan jelas dan terperinci. Pada variabel harapan, masing-masing 6 responden (6%) menjawab cukup penting, 51 responden (51%) menjawab penting, 43 responden (43%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan 4 responden (4%) responden menjawab kurang baik, 38 responden (38%) menjawab cukup baik, 53 responden (53%) menjawab baik dan 5 responden (5%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel LB LIA Pierre Tendean Semarang memberikan informasi (misal : melayani program kursus yang ditawarkan pengumuman, kelulusan, dsb) dengan jelas dan terperinci pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)

Berdasarkan hasil jawaban responden dapat diklasifikasikan data operasional sebagai berikut :

Tabel 4.9
Penilaian Variabel Responsive

Harapan				Kinerja			
Skor	Σ	%	Kategori	Skor	Σ	%	Kategori
13 – 15	66	66	Sangat Penting	13 – 15	5	5	Sangat Baik
11 – 12	33	33	Penting	11 – 12	34	34	Baik
8 – 10	1	1	Cukup Penting	8 – 10	56	56	Cukup Baik
6 – 7	-	-	Kurang Penting	6 – 7	5	5	Kurang Baik
3 – 5	-	-	Tidak Penting	3 – 5	-	-	Tidak Baik
Jumlah	100	100		Jumlah	100	100	

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Tabel 4.8
Harapan dan Kinerja Menurut Responden
Terhadap Variabel Responsive

NO	INDIKATOR	Frekuensi Harapan					Total	NO	INDIKATOR	TOTAL SKOR HARAPAN					Total
		TP	KP	CP	P	SP				TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
1	Karyawan LB LIA Pierre Tendeand Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa)	0	0	3	46	51	100	1	Karyawan LB LIA Pierre Tendeand Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa)	0	0	9	184	255	448
2	Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa	0	0	6	51	43	100	2	Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa	0	0	18	204	215	437
3	LB LIA Pierre Tendeand Semarang memberikan informasi (misal : melayani program kursus yang ditawarkan, pengumuman kelulusan, dsb) dengan jelas dan terperinci	0	0	10	47	43	100	3	LB LIA Pierre Tendeand Semarang memberikan informasi (misal : melayani program kursus yang ditawarkan, pengumuman kelulusan, dsb) dengan jelas dan terperinci	0	0	30	188	215	433
No	INDIKATOR	Frekuensi Kinerja					Total	NO	INDIKATOR	TOTAL SKOR KINERJA					Total
		TB	KB	CB	B	SB				TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
1	Karyawan LB LIA Pierre Tendeand Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa)	0	1	34	62	3	100	1	Karyawan LB LIA Pierre Tendeand Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa)	0	2	102	248	15	367
2	Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa	0	4	38	55	3	100	2	Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa	0	8	114	220	15	359
3	LB LIA Pierre Tendeand Semarang memberikan informasi (misal : melayani program kursus yang ditawarkan, pengumuman kelulusan, dsb) dengan jelas dan terperinci	0	4	38	53	5	100	3	LB LIA Pierre Tendeand Semarang memberikan informasi (misal : melayani program kursus yang ditawarkan, pengumuman kelulusan, dsb) dengan jelas dan terperinci	0	8	114	212	25	381

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Pada tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa indikator responsive harapan responden yang menjawab skor 13 – 15 dengan kategori sangat penting sebanyak 66 responden (66%), skor 11–12 dengan kategori penting sebanyak 33 responden (33%) dan skor 8 –10 dengan kategori cukup penting sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa harapan dari skor responsive termasuk dalam kategori sangat penting.

Sedangkan pada indikator kinerja, jawaban tertinggi adalah responden yang menjawab pada skor 13 – 15 dengan kategori sangat baik sebanyak 5%, skor antara 11 – 12 dengan kategori penting sebanyak 37%, skor antara 8- 10 dengan kategori cukup baik sebanyak 56% dan skor 6 - 7 dengan kategori Kurang baik sebanyak 5%. Dapat disimpulkan bahwa kinerja responsive responden pada variabel ini termasuk dalam kategori cukup baik.

4.2.3. Analisis Assurance

Bagian ini menjelaskan tentang harapan dan kinerja siswa terhadap beberapa indikator Assurance , yaitu (1) Jajaran Staf / Karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa Inggris yang diberikan, (2) Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuh perasaan aman pada para siswa selama berhubungan dengan mereka, (3) Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar, (4) LB LIA Pierre Tendeau Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan penguasaan bahasa Inggris, (5) LB Lia Pierre Tendeau Semarang memberikan dukungan kepada staff/karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : penyediaan peralatan pendukung).

Dari penelitian 100 responden mengenai variabel Assurance dengan 5 item pertanyaan dapat diperoleh hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan dan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari variabel assurance dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa :

1. Jajaran staf karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa Inggris yang diberikan variabel harapan, masing-masing 7 responden (7%) menjawab cukup penting, 60 responden (60%) menjawab penting, 33 responden menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan 3 responden (3%) responden menjawab kurang baik, 31 responden (31%) menjawab cukup baik, 63 responden (63%) menjawab baik dan 3 responden (3%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa Jajaran staf karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa Inggris yang diberikan pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B).
2. Indikator Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar dapat menumbuhkan perasaan aman para siswa selama berhubungan dengan mereka. Pada variabel harapan, masing-masing 6 responden (6%) menjawab cukup penting, 48 responden (48%) menjawab penting, 46 responden (46%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan, 39 responden (39%) menjawab cukup baik, 58 responden (58%) menjawab baik dan 3 responden (3%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar dapat menumbuhkan perasaan aman para siswa selama berhubungan dengan mereka pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)

3. Indikator Jajaran staf Karyawan dan guru pengajar memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar. Pada variabel harapan, masing-masing, 44 responden (44%) menjawab penting dan 56 responden (56%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan, 39 responden (39%) menjawab cukup baik, 57 responden (57%) menjawab baik dan 4 responden (4%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Jajaran staf Karyawan dan guru pengajar memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar pada aspek harapan tergolong sangat penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)
4. Indikator LB LIA Pierre Tendean Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan penguasaan bahasa Inggris. Pada variabel harapan, masing-masing 2 responden (2%) menjawab cukup penting, 38 responden (38%) menjawab penting, 60 responden (60%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan, 1 responden (1%) menjawab kurang baik, 33 responden (33%) menjawab cukup baik, 56 responden (56%) menjawab baik dan 10 responden (10%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel LB LIA Pierre Tendean Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan penguasaan bahasa Inggris pada aspek harapan tergolong sangat penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)
5. Indikator LB LIA Pierre Tendean Semarang memberikan dukungan kepada staff / karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : peralatan pendukung). Pada variabel harapan, masing-masing 7 responden (7%) menjawab cukup penting, 61 responden (61%) menjawab penting, 32 responden (32%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan, 39 responden (39%) menjawab cukup baik, 54 responden

(54%) menjawab baik dan 7 responden (7%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel LB LIA Pierre Tendeand Semarang memberikan dukungan kepada staff / karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : peralatan pendukung)pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)

Berdasarkan hasil jawaban responden dapat diklasifikasikan data operasional sebagai berikut :

Tabel 4.11
Penilaian Variabel Assurance

Harapan				Kinerja			
Skor	Σ	%	Kategori	Skor	Σ	%	Kategori
22 – 25	65	65	Sangat Penting	22 – 25	7	7	Sangat Baik
18 – 21	35	33	Penting	18 – 21	34	34	Baik
14 – 17	1	1	Cukup Penting	14 – 17	59	59	Cukup Baik
10 – 13	-	-	Kurang Penting	10 – 13	-	-	Kurang Baik
5 – 9	-	-	Tidak Penting	5 – 9	-	-	Tidak Baik
Jumlah	100	100		Jumlah	100	100	

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Pada tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa indikator Assurance harapan responden yang menjawab skor 22 – 25 dengan kategori sangat penting sebanyak 65 responden (65%), skor 18 – 21 dengan kategori penting sebanyak 33 responden (33%) dan skor 14 – 17 dengan kategori cukup penting sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa harapan dari skor assurance termasuk dalam kategori sangat penting.

Sedangkan pada indikator kinerja, jawaban tertinggi adalah responden yang menjawab pada skor 22 – 24 dengan kategori sangat baik sebanyak 7%, skor antara 18 – 21 dengan kategori penting sebanyak 34%, dan skor antara 14- 17 dengan kategori cukup baik sebanyak 59%. Dapat disimpulkan bahwa kinerja assurance responden pada variabel ini termasuk dalam kategori cukup baik.

Tabel 4.10
Harapan dan Kinerja Menurut Responden
Terhadap Variabel Assurance

NO	INDIKATOR	Frekuensi Harapan					Total	NO	INDIKATOR	TOTAL SKOR HARAPAN					Total
		TP	KP	CP	P	SP				TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
1	Jajaran Staf / Karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa inggris yang diberikan	0	0	7	60	33	100	1	Jajaran Staf / Karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa inggris yang diberikan	0	0	21	240	165	426
2	Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuhkan persaaan aman para siswa selama berhubungan dengan mereka	0	0	6	48	46	100	2	Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuhkan persaaan aman para siswa selama berhubungan dengan mereka	0	0	18	192	230	440
3	Jajaran karyawan dan guru pengajar memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar	0	0	0	44	56	100	3	Jajaran karyawan dan guru pengajar memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar	0	0	0	176	280	456
4	LB LIA Pierre Tendea Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan-penguasaan bahasa Inggris	0	0	2	38	60	100	4	LB LIA Pierre Tendea Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan-penguasaan bahasa Inggris	0	0	6	152	300	458
5	LB LIA Pierre Tendea Semarang memberikan dukungan kepada staff / karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : peralatan pendukung)	0	0	7	61	32	100	5	LB LIA Pierre Tendea Semarang memberikan dukungan kepada staff / karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : peralatan pendukung)	0	0	21	244	160	425
No	INDIKATOR	Frekuensi Kinerja					Total	NO	INDIKATOR	TOTAL SKOR KINERJA					Total
		TB	KB	CB	B	SB				TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
1	Jajaran Staf / Karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa inggris yang diberikan	0	3	31	63	3	100	1	Jajaran Staf / Karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa inggris yang diberikan	0	6	93	252	15	366
2	Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuhkan persaaan aman para siswa selama berhubungan dengan mereka	0	0	39	58	3	100	2	Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuhkan persaaan aman para siswa selama berhubungan dengan mereka	0	0	117	232	15	364
3	Jajaran karyawan dan guru pengajar memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar	0	0	39	57	4	100	3	Jajaran karyawan dan guru pengajar memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar	0	0	117	228	20	365
4	LB LIA Pierre Tendea Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan-penguasaan bahasa Inggris	0	1	33	56	10	100	4	LB LIA Pierre Tendea Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan-penguasaan bahasa Inggris	0	2	99	242	50	393
5	LB LIA Pierre Tendea Semarang memberikan dukungan kepada staff / karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : peralatan pendukung)	0	0	39	54	7	100	5	LB LIA Pierre Tendea Semarang memberikan dukungan kepada staff / karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : peralatan pendukung)	0	0	117	216	35	368

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

4.2.4. Analisis Empathy

Bagian ini menjelaskan tentang harapan dan kinerja siswa terhadap beberapa indikator Empaty, yaitu (1) Para guru pengajar teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa siswanya (misal : mereka mengenal secara pribadi para siswa). (2) LB LIA Pierre Tendean Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa, (3) Konsumen (siswa) tidak memenuhi kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendean Semarang untuk mendapatkan informasi, (4) Jam-jam program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa.

Dari penelitian 100 responden mengenai variabel Empathy dengan 4 item pertanyaan dapat diperoleh hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan dan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari variabel empathy dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa :

1. Indikator Para guru / teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa-siwanya (misal : mereka mengenal secara pribadi para siswa) pada variabel harapan, masing-masing 10 responden (10%) menjawab cukup penting, 57 responden (57%) menjawab penting, 33 responden (33%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan, 12 responden (12%) menjawab cukup baik, 40 responden (40%) menjawab baik dan 48 responden (48%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa Para guru / teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa-siwanya (misal : mereka mengenal secara pribadi para siswa) pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong sangat baik (B)
2. Indikator LB LIA Pierre Tendean Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa. Pada variabel harapan, masing-masing, 58 responden (58%) menjawab penting, 42 responden (42%) menjawab sangat penting. Sedangkan

variabel kinerja menunjukkan, 33 responden (33%) menjawab cukup baik, 60 responden (60%) menjawab baik dan 7 responden (3%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel LB LIA Pierre Tendeau Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)

3. Indikator Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat berhubungan LB LIA Pierre Tendeau Semarang untuk mendapatkan informasi. Pada variabel harapan, masing-masing 3 responden (3%) menjawab cukup penting, 50 responden (50%) menjawab penting, 47 responden (47%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan, 23 responden (23%) menjawab cukup baik, 70 responden (70%) menjawab baik dan 7 responden (7%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel J Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat berhubungan LB LIA Pierre Tendeau Semarang untuk mendapatkan informasi pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)
4. Indikator Jam-jam program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa. Pada variabel harapan, masing-masing 10 responden (10%) menjawab cukup penting, 57 responden (57%) menjawab penting, 33 responden (33%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan, 23 responden (23%) menjawab cukup baik, 57 responden (57%) menjawab baik dan 33 responden (33%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Jam-jam program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)

Berdasarkan hasil jawaban responden dapat diklasifikasikan data operasional sebagai berikut :

Tabel 4.13
Penilaian Variabel Empathy

Harapan				Kinerja			
Skor	Σ	%	Kategori	Skor	Σ	%	Kategori
17 – 20	41	41%	Sangat Penting	17 – 20	6	6%	Sangat Baik
14 – 16	58	58%	Penting	14 – 16	52	52%	Baik
11 – 13	-	-	Cukup Penting	11 – 13	39	39%	Cukup Baik
8 – 10	-	-	Kurang Penting	8 – 10	3	3%	Kurang Baik
4 – 7	-	-	Tidak Penting	4 – 7	-	-	Tidak Baik
Jumlah	100	100%		Jumlah	100	100%	

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Pada tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa indikator Empathy harapan responden yang menjawab skor 17 – 20 dengan kategori sangat penting sebanyak 41 responden (41%), dan skor 14 – 16 dengan kategori penting sebanyak 58 responden (58%). Dapat disimpulkan bahwa harapan dari skor empathy termasuk dalam kategori penting.

Sedangkan pada indikator kinerja, jawaban tertinggi adalah responden yang menjawab pada skor 17 – 20 dengan kategori sangat baik sebanyak 6%, skor antara 14 – 16 dengan kategori penting sebanyak 52%, dan skor antara 11- 13 dengan kategori cukup baik sebanyak 39% dan skor 8 - 10 dengan kategori kurang baik sebanyak 3%. Dapat disimpulkan bahwa kinerja empathy responden pada variabel ini termasuk dalam kategori baik.

Tabel 4.12
Harapan dan Kinerja Menurut Responden
Terhadap Variabel Empaty

NO	INDIKATOR	Frekuensi Harapan					Total	NO	INDIKATOR	TOTAL SKOR HARAPAN					Total
		TP	KP	CP	P	SP				TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
1	Para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa-siswanya (misal : mereke mengenal secara pribadi para siswa).	0	0	10	57	33	100	1	Para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa-siswanya (misal : mereke mengenal secara pribadi para siswa).	0	0	30	228	165	423
2	LB LIA Pierre Tendeand Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa.	0	0	0	58	42	100	2	LB LIA Pierre Tendeand Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa.	0	0	0	232	210	442
3	Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendeand Semarang untuk mendapatkan informasi	0	0	3	50	47	100	3	Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendeand Semarang untuk mendapatkan informasi	0	0	9	200	235	444
4	Jam - jam program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa	0	0	10	57	33	100	4	Jam - jam program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa	0	0	30	228	165	423
No	INDIKATOR	Frekuensi Kinerja					Total	NO	INDIKATOR	TOTAL SKOR KINERJA					Total
		TB	KB	CB	B	SB				TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
1	Para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa-siswanya (misal : mereke mengenal secara pribadi para siswa).	0	0	12	40	48	100	1	Para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa-siswanya (misal : mereke mengenal secara pribadi para siswa).	0	24	120	192	0	336
2	LB LIA Pierre Tendeand Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa.	0	0	33	60	7	100	2	LB LIA Pierre Tendeand Semarang memahami : ebutuhan dan harapan dari siswa.	0	0	99	240	35	374
3	Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendeand Semarang untuk mendapatkan informasi	0	0	23	70	7	100	3	Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendeand Semarang untuk mendapatkan informasi	0	0	69	280	35	384
4	Jam - jam program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa	0	0	23	64	13	100	4	Jam - jam program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa	0	0	69	256	65	390

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

4.2.5. Analisis Tangible

Bagian ini menjelaskan tentang harapan dan kinerja siswa terhadap beberapa indikator Tangibel, yaitu (1) LB LIA Pierre Tendean Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio/Video, AC, white board, dsb) yang tidak ketinggalan jaman, (2) Fasilitas fisik dan sarana penunjang (seperti : ruang kelas, kantin, mushola, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya) yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendean Semarang telah memadai, (3) Staf Karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendean Semarang berpenampilan rapi dan (4) Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendean Semarang (seperti : Ruang Kelas, Kantin, Musholla, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya) sesuai dengan pernyataan yang perlu ada pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris.

Dari penelitian 100 responden mengenai variabel Tangible dengan 4 item pertanyaan dapat diperoleh hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan dan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari variabel tangible dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa :

1. Indikator LB LIA Fierre Tendean Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio/Video, AC, White Board, dsb) yang tidak ketinggalan jaman pada variabel harapan, masing-masing 1 responden (1%) menjawab cukup penting, 58 responden (58%) menjawab penting, 41 responden (41%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan 22 responden (22%) responden menjawab cukup baik, 61 responden (61%) menjawab baik dan 17 responden (17%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa LB LIA Pierre Tendean Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio/Video, AC, White Board, dsb) yang

tidak ketinggalan jaman pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)

2. Indikator Fasilitas fisik dan sarana penunjang seperti ruang kelas kantin, mushola, toilet, ruang tunggu, kelas parkir dan sebagainya. Pada variabel harapan, masing-masing 2 responden (2%) menjawab cukup penting, 58 responden (58%) menjawab penting, 40 responden (40%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja, 58 responden (58%) menjawab baik dan 42 responden (42%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Fasilitas fisik dan sarana penunjang seperti ruang kelas kantin, mushola, toilet, ruang tunggu, kelas parkir dan sebagainya pada aspek harapan tergolong penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)
3. Indikator Staf Karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendeau Semarang berpenampilan rapi. Pada variabel harapan, masing-masing 5 responden (5%) menjawab cukup penting, 46 responden (46%) menjawab penting, 49 responden (49%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel kinerja menunjukkan, 3 responden (3%) menjawab cukup baik, 50 responden (50%) menjawab baik dan 47 responden (47%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Staf Karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendeau Semarang berpenampilan rapi pada aspek harapan tergolong sangat penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)
4. Indikator Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendeau Semarang (seperti ruang kelas, kantin, mushola, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dsb) sesuai dengan persyaratan yang perlu ada pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris. Pada variabel harapan, masing-masing 9 responden (9%) menjawab cukup penting, 42 responden (42%) menjawab penting, 60 responden (60%) menjawab sangat penting. Sedangkan variabel

kinerja menunjukkan, 10 responden (10%) menjawab cukup baik, 57 responden (57%) menjawab baik dan 33 responden (33%) menjawab sangat baik. Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendean Semarang (seperti ruang kelas, kantin, mushalla, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dsb) sesuai dengan persyaratan yang perlu ada pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris pada aspek harapan tergolong sangat penting (P) dan pada sisi kinerja tergolong baik (B)

Berdasarkan hasil jawaban responden dapat diklasifikasikan data operasional sebagai berikut:

Tabel 4.15
Penilaian Variabel Tangible

Harapan				Kinerja			
Skor	Σ	%	Kategori	Skor	Σ	%	Kategori
17 – 20	50	40%	Sangat Penting	17 – 20	19	19%	Sangat Baik
14 – 16	50	50%	Penting	14 – 16	58	58%	Baik
11 – 13	-	-	Cukup Penting	11 – 13	23	23%	Cukup Baik
8 – 10	-	-	Kurang Penting	8 – 10	-	-	Kurang Baik
4 – 7	-	-	Tidak Penting	4 – 7	-	-	Tidak Baik
Jumlah	100	100%		Jumlah	100	100%	

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Pada tabel 4.15 diatas dapat dilihat bahwa indikator Tangible harapan responden yang menjawab skor 17 – 20 dengan kategori sangat penting sebanyak 50 responden (50%), dan skor 14 – 16 dengan kategori penting sebanyak 50 responden (50%). Dapat disimpulkan bahwa harapan dari skor tangible termasuk dalam kategori sangat penting dan penting.

Sedangkan pada indikator kinerja, jawaban tertinggi adalah responden yang menjawab pada skor 17 – 20 dengan kategori sangat baik sebanyak 19%, skor antara 14 – 16 dengan kategori penting sebanyak 58%, dan skor antara 11- 13 dengan kategori cukup baik sebanyak 23%. Dapat disimpulkan bahwa kinerja tangible responden pada variabel ini termasuk dalam kategori baik.

Tabel 4.14
Harapan dan Kinerja Menurut Responden
Terhadap Variabel Berwujud

NO	INDIKATOR	Frekuensi Harapan					Total	NO	INDIKATOR	TOTAL SKOR HARAPAN					Total
		TP	KP	CP	P	SP				TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
1	LB LIA Pierre Tendea Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio/Video, AC, white board, dsb) yang tidak ketinggalan jaman.	0	0	1	58	41	100	1	LB LIA Pierre Tendea Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio/Video, AC, white board, dsb) yang tidak ketinggalan jaman.	0	0	3	232	205	440
2	Fasilitas fisik dan sarana penunjang seperti ruang kelas kantin, mushala, toilet, ruang tunggu, kelas parkir, dan sebagainya	0	0	2	58	40	100	2	Fasilitas fisik dan sarana penunjang seperti ruang kelas kantin, mushala, toilet, ruang tunggu, kelas parkir, dan sebagainya	0	0	6	232	200	438
3	Staf Karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendea Semarang berpenampilan rapi	0	0	5	46	49	100	3	Staf Karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendea Semarang berpenampilan rapi	0	0	15	184	245	444
4	Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendea Semarang (seperti ruang kelas, Kantin, mushalla, toilet, ruang tungg, tempat parkir, dsb) sesuai dengan persyaratan yang perlu ada pada LKBI	0	0	9	42	49	100	4	Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendea Semarang (seperti ruang kelas, Kantin, mushalla, toilet, ruang tungg, tempat parkir, dsb) sesuai dengan persyaratan yang perlu ada pada LKBI	0	0	27	168	245	440
No	INDIKATOR	Frekuensi Kinerja					Total	NO	INDIKATOR	TOTAL SKOR KINERJA					Total
		TB	KB	CB	B	SB				TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
1	LB LIA Pierre Tendea Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio/Video, AC, white board, dsb) yang tidak ketinggalan jaman.	0	0	22	61	17	100	1	LB LIA Pierre Tendea Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio/Video, AC, white board, dsb) yang tidak ketinggalan jaman.	0	0	66	244	85	395
2	Fasilitas fisik dan sarana penunjang seperti ruang kelas kantin, mushala, toilet, ruang tunggu, kelas parkir, dan sebagainya	0	0	0	58	42	100	2	Fasilitas fisik dan sarana penunjang seperti ruang kelas kantin, mushala, toilet, ruang tunggu, kelas parkir, dan sebagainya	0	2	78	252	50	382
3	Staf Karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendea Semarang berpenampilan rapi	0	0	3	50	47	100	3	Staf Karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendea Semarang berpenampilan rapi	0	2	51	244	110	407
4	Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendea Semarang (seperti ruang kelas, Kantin, mushalla, toilet, ruang tungg, tempat parkir, dsb) sesuai dengan persyaratan yang perlu ada pada LKBI	0	0	10	57	33	100	4	Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendea Semarang (seperti ruang kelas, Kantin, mushalla, toilet, ruang tungg, tempat parkir, dsb) sesuai dengan persyaratan yang perlu ada pada LKBI	0	0	42	264	70	376

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

4.3. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan harapan dan kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan tingkat kesesuaian inilah yang mempengaruhi kepuasan siswa pada Lembaga Bahasa LIA Pierre Tendean Semarang.

Sedangkan diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua aris yang berpotongan tegak lurus pada titik $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ dimana $\bar{X}$ merupakan rata-rata skor kinerja sedangkan $\bar{Y}$ adalah rata-rata dari skor harapan yang mempengaruhi kepuasan siswa pada LB LIA Pierre Tendean Semarang. empat bagian dari diagram kartesius tersebut adalah.

- A. Prioritas Utama, menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan siswa termasuk unsur-unsur variabel dimensi kualitas jasa yang dianggap sangat penting, namun pihak Lembaga LIA belum melaksanakan sesuai keinginan siswa, sehingga mengecewakan / tidak puas.
- B. Pertahankan Prestasi, menunjukkan unsur pokok yang telah berhasil dilaksanakan Lembaga Bahasa, untuk itu harus dipertahankan, dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Prioritas Rendah, menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting, pengaruhnya bagi siswa, pelaksanaannya oleh Lembaga Bahasa biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Berlebihan, menunjukkan faktor yang mempengaruhi siswa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap penting sangat memuaskan.

Tabel 4.16 berikut ini akan menyajikan perhitungan rata-rata dari harapan dan kinerja dari berbagai indikator : *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* beserta diagram kartesiusnya.

Perhitungan rata-rata tingkat penilaian kepentingan dan kinerja dari masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.16

Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Harapan Variabel Reliability

NO	Atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	%
Reliability						
1	Kemampuan karyawan LB LIA Pierre Tendea Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendaftaran, postpone, pindah kelas, transfer, dan sebagainya) dapat diandalkan	361	444	3.63	4.44	81,30%
2	Pelayanan yang diberikan oleh LB LIA Pierre Tendea Semarang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan.	360	441	3.64	4.41	81,63%
3	Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapatkan kesulitan / masalah	359	434	3.65	4.34	82,71%
4	Kemampuan teacher / guru pengajar dapat diandalkan.	373	457	3.81	4.57	81,61%
5	Teacher guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar, dengan jadwal yang telah ditetapkan.	367	436	3.77	4.36	84,41%
Rata-rata Reliability				3,70	4,47	82,252%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2005

Berdasarkan tabel 4.16, atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam hal menilai kemampuan karyawan LB LIA Pierre Tendea Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendataran, postpone, pindah kelas, transfer

dan sebagainya) dapat diandalkan memiliki penilaian kinerja sebesar 361 dengan nilai rata-rata 3,61 dan penilaian harapan sebesar 444 dengan nilai rata-rata sebesar 4,44. Jadi tingkat kesesuaiannya adalah 81,30%. Selanjutnya pelayanan yang diberikan oleh LB LIA Pierre Tendean Semarang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan memiliki penilaian kinerja sebesar 360 dengan nilai rata-rata 3,60 dan penilaian harapan sebesar 441 dengan nilai rata-rata sebesar 4,41. Jadi tingkat kesesuaian penilaian harapan dan kinerja adalah 81,6%. Selanjutnya jajaran staf karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapatkan kesulitan / masalah memiliki kinerja sebesar 359 dengan nilai rata-rata sebesar 3,59 dan penilaian harapan sebesar 434 dengan nilai rata-rata sebesar 4,34, jadi tingkat penyesuaiannya adalah 82,71%. Untuk kemampuan teacher / guru pengajar dapat diandalkan memiliki penilaian kinerja sebesar 373 dengan nilai rata-rata sebesar 3,73 dan penilaian harapan sebesar 457 dengan nilai rata-rata sebesar 4,57, jadi tingkat penyesuaiannya adalah 81,61. Untuk variabel teacher guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar, dengan jadwal yang telah ditetapkan memiliki kinerja sebesar 367 dengan nilai rata-rata sebesar 3,67 dan penilaian harapan sebesar 436 dengan nilai rata-rata sebesar 4,36, jadi tingkat penyesuaiannya 84,61%. Untuk selanjutnya penentuan nilai rata-rata dari variabel reliability untuk kinerja sebesar 3,70 dan untuk nilai rata-rata harapan sebesar 4,47, dengan tingkat penyesuaian 82,252%.

Tabel 4.17

Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Harapan Variabel Responsive

NO	Atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	%
Responsive						
1	Karyawan LB LIA Pierre Tendeau Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa)	367	448	3.59	4.48	79,68%
2	Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa.	359	437	3.63	4.37	82,15%
3	LB LIA Pierre Tendeau Semarang memberikan informasi (misal : melayani program kursus yang ditawarkan, pengumuman kelulusan dan sebagainya) dengan jelas dan terperinci.	381	433	3.87	4.33	87,99%
Rata-rata Nilai Responsive				3,70	4,43	83,38%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2005

Berdasarkan tabel 4.17, variabel karyawan LB LIA Pierre Tendeau Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa) memiliki penilaian kinerja sebesar 357 dengan nilai rata-rata sebesar 3,57 dan penilaian harapan sebesar 437 dengan nilai rata-rata sebesar 4,37, jadi tingkat penyesuaiannya adalah 79.68%. Untuk variabel jajaran staf/karyawan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa memiliki kinerja sebesar 359 dengan nilai rata-rata sebesar 3,59 dan penilaian harapan sebesar 437 dengan nilai rata-rata sebesar 4,37, jadi tingkat penyesuaiannya adalah 82,15%. Untuk variabel LB LIA Pierre Tendeau Semarang memberikan informasi (misal : melayani program kursus yang ditawarkan, pengumuman kelulusan dan sebagainya) dengan jelas dan terperinci memiliki penilaian. Jadi

variabel responsive memiliki tingkat rata-rata untuk penilaian kinerja sebesar 3,70 dan penilaian kinerja sebesar 4,43 dan memiliki penyesuaiannya sebesar 83,38%.

Tabel 4.18

Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Harapan Variabel Assurance

NO	Atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	%
Assurance						
1	Jajaran Staf / karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa Inggris yang diberikan.	366	426	3.68	4.26	85,91%
2	Memiliki staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuhkan perasaan aman pada para siswa selama berhubungan dengan mereka.	364	440	3.68	4.40	82,72%
3	Jajaran staf/karyawan dan guru memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar.	365	456	3.71	4.56	80,04%
4	LB LIA Pierre Tendean Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan penguasaan bahasa Inggris.	393	458	3.83	4.58	81,18%
5	LB LIA Pierre Tendean Semarang memberikan dukungan kepada staff/karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : penyediaan peralatan pendukung).	368	425	3.78	4.26	86,58%
Rata-rata nilai assurance				3,74	4,47	83,58%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2005

Berdasarkan tabel 4.18, untuk variabel jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa Inggris yang diberikan dengan penilaian kinerja sebesar 366 dengan nilai rata-rata sebesar 3,66 dan penilaian harapan sebesar 426 dengan nilai rata-rata sebesar 4,26, jadi tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 85,91%. Untuk variabel staf / karyawan dan guru pengajar dapat menumbuhkan perasaan aman pada para siswa selama berhubungan dengan mereka memiliki penilaian kinerja sebesar 364 dengan nilai rata-rata 3,64 dan penilaian harapan sebesar 440 dengan nilai rata-rata sebesar 4,40. Jadi tingkat penyesuaiannya adalah 82,72%. Untuk variabel jajaran staf/karyawan dan guru memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar memiliki penilaian kinerja sebesar 365 dengan nilai rata rata sebesar 3,65 dan penilaian harapan sebesar 456 dengan nilai rata-rata sebesar 4,56, jadi tingkat penyesuaiannya sebesar 80,04%. Untuk selanjutnya variabel LB LIA Pierre Tendeon Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan penguasaan bahasa Inggris memiliki penilaian kinerja sebesar 375 dengan rata-rata sebesar 3,75 dan penilaian harapan sebesar 458 dengan nilai rata-rata sebesar 4,58, jadi tingkat penyesuaiannya 81,18%. Untuk variabel LB LIA Pierre Tendeon Semarang memberikan dukungan kepada staff / karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal penyediaan peralatan pendukung) memiliki penilaian kinerja sebesar 368 dengan nilai rata-rata sebesar 3,68 dan penilaian harapan 425 dengan nilai rata-rata sebesar 4,25. Jadi tingkat kesesuaiannya adalah 86,58%. Jadi dapat disimpulkan nilai rata-rata penilaian kinerja sebesar 3,74 dan rata-rata penilaian harapan sebesar 4,47 dengan tingkat kesesuaiannya 83,58%.

Tabel 4.19

Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Harapan Variabel Empathy

NO	Atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	%
d. Empathy						
1	Para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa – siswanya (misal : mereka mengenal secara pribadi para siswa)	336	423	3.38	4.25	79,05%
2	LB LIA Pierre Tendeau Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa	374	442	3.78	4.42	84,61%
3	Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendeau Semarang untuk mendapatkan informasi	384	444	3.90	4.44	86,48%
4	Jam-jam program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa	390	423	3.98	4.23	92,19%
Nilai rata-rata Empathy				3,76	4,38	85,84%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2005

Berdasarkan tabel 4.19, untuk variabel para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa – siswanya (misal : mereka mengenal pribadi para siswa) memiliki penilaian kinerja sebesar 336 dengan nilai rata-rata sebesar 3,36 dan penilaian harapan sebesar 423 dengan nilai rata-rata sebesar 4,23. Jadi tingkat penyesuaiannya adalah 79,05%. Untuk variabel LB LIA Pierre Tendeau Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa memiliki penilaian kinerja sebesar 374 dengan nilai rata-rata 3,74 dan penilaian harapan sebesar 442 dengan nilai rata-rata sebesar 4,42. Jadi tingkat penyesuaiannya 84,61%. Untuk variabel (siswa) tidak menemui kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendeau Semarang untuk mendapatkan informasi memiliki penilaian

kinerja sebesar 384 dengan nilai rata-rata sebesar 3,84 dan penilaian harapan sebesar 444 dengan nilai rata-rata 4,44. Jadi tingkat kesesuaiannya 86,48%. Untuk variabel jam-jam program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa memiliki penilaian kinerja sebesar 390 dengan rata-rata sebesar 3,90 dan penilaian harapan sebesar 423 dengan nilai rata – rata sebesar 4,23, jadi tingkat kesesuaiannya sebesar 92,19%. Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 3,76 dan nilai rata-rata harapan 4,38 dengan tingkat kesesuaian 85,84%.

Tabel 4.20

Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Harapan Variabel Tangible

Tangible						
1	LB LIA Pierre Tendean Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio/Video, AC, White board, dsb) yang tidak ketinggalan jaman.	395	440	3.97	4.40	89,77%
2	Fasilitas fisik dan sarana penunjang (seperti : ruang kelas, kantin, mushola, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya) yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendean Semarang telah memadai.	382	438	3.86	4.38	87,21%
3	Staf/Karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendean Semarang berpenampilan rapi	405	444	4.11	4.44	91,21%
4	Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendean Semarang (Seperti : ruang kelas, kantin, mushalla, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya) sesuai dengan persyaratan yang ada pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris.	406	440	4.14	4.40	92,27%
Rata-rata nilai tangible				4,02	4,46	90,24%
Rata-rata dari rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$				3,78	4,45	85,05%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2005

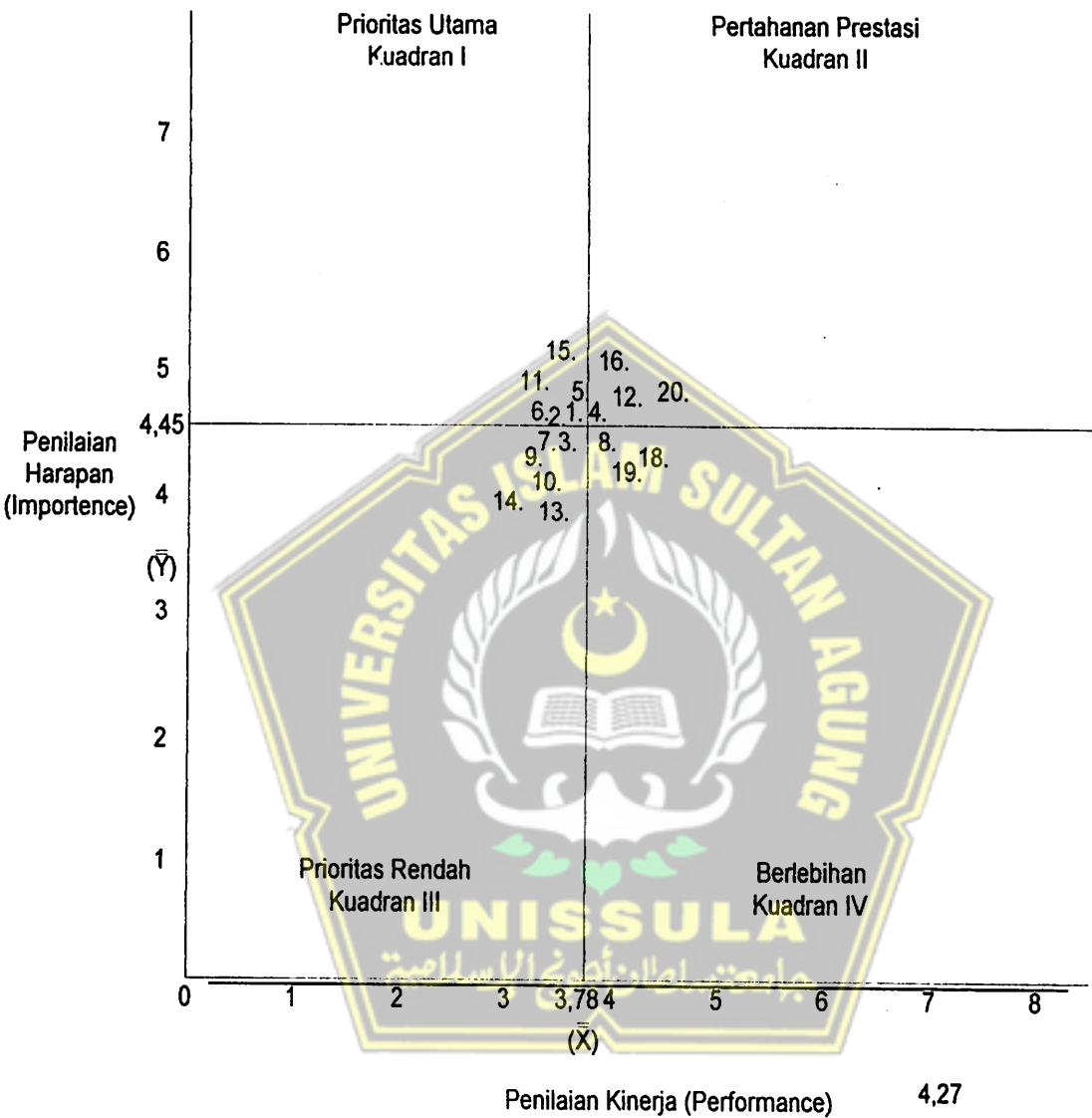
Berdasarkan tabel 4.20, untuk variabel LB LIA Pierre Tendea Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio/Video, AC, White board, dsb) yang tidak ketinggalan jaman memiliki penilaian kinerja sebesar 395 dengan nilai rata-rata sebesar 3,95 dan penilaian harapan sebesar 440 dengan nilai rata-rata sebesar 4,40. Jadi tingkat kesesuaiannya sebesar 89,77%. Untuk variabel fasilitas fisik dan sarana penunjang (seperti : ruang kelas, kantin, mushola, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya) yang diserahkan oleh LB LIA Pierre Tendea Semarang telah memadai memiliki penilaian kinerja sebesar 382 dengan nilai rata-rata sebesar 3,82 dan penilaian harapan sebesar 438 dengan nilai rata-rata sebesar 4,38. Jadi tingkat kesesuaiannya sebesar 87,21%. Untuk variabel Staf karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendea Semarang berpenampilan rapi memiliki penilaian kinerja sebesar 405 dengan nilai rata-rata sebesar 4,05 dan penilaian harapan 444 dengan nilai rata-rata sebesar 4,44. Jadi tingkat kesesuaiannya sebesar 91,21%. Untuk variabel Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendea Semarang (Seperti : ruang kelas, kantin, mushola, toilet, dan sebagainya) sesuai dengan persyaratan yang ada pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris memiliki penilaian kinerja sebesar 406 dengan nilai rata-rata sebesar 4,06 dan penilaian harapan sebesar 440 dengan nilai rata-rata sebesar 4,40. Jadi tingkat penyesuaiannya sebesar 92,27%. Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata untuk kinerja sebesar 3,78 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,45 dengan tingkat kesesuaiannya sebesar 85,05%.

Dari hasil rekapitulasi dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel reliability dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,70 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,48 berada di kuadran I (prioritas utama)
2. Variabel responsive dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,70 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,43 berada di kuadran III (prioritas rendah)
3. Variabel assurance dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,74 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,47 berada di kuadran I (prioritas utama)
4. Variabel empathy dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,76 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,38 berada di kuadran III (prioritas rendah)
5. Variabel tangible dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 4,02 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,45 berada di kuadran II (prioritas prestasi)
6. Jadi keseluruhan dapat ditampilkan bahwa nilai kinerja (*performance*) total rata-rata adalah sebesar 3,78 dan nilai harapan (*impotence*) rata-rata adalah sebesar 4,45

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisa tersebut, dapat dilihat pada bagian pada diagram Importance Performance Matrix. Diagram tersebut akan dapat mempermudah Lembaga Pendidikan dalam membaca data, untuk lebih membantu dalam menitikberatkan usaha-usaha perbaikan terhadap atribut-atribut pelayanannya seperti yang digambarkan pada gambar 4.1 berikut ini :

Gambar 4.1
Tabel Importance dan Performance



Pada diagram matriks diatas terlihat bahwa unsur-unsur pelaksanaan atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan siswa terbagi menjadi 4 bagian interpretasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran 1

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh Siswa tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti

yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah) atau atribut pelayanan yang diberikan ini memiliki tingkat performance dibawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance variabel* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Dengan cara ini maka pertanyaan yang masuk dalam kuadran I ini masuk kedalam Kudran II.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah ini

- Kemampuan karyawan LB LIA Pierre Tendeau Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendaftaran, postpone, pindah kelas, transfer, dan sebagainya) dapat diandalkan (1)
- Pelayanan yang diberikan oleh LB LIA Pierre Tendeau Semarang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan (2)
- Teacher / guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (5)
- Karyawan LB LIA Tendeau Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa) (6)
- Jajaran staf karyawan dan guru pengajar memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar (11)
- LB Lia Pierre Tendeau Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa (15)
- Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendeau Semarang (seperti : ruang kelas, kantin, mushalla, toilet, ruang

tunggu, tempat parkir, dan sebagainya) sesuai dengan persyaratan yang perlu ada pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris (21)

2. Kuadran 2

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh Siswa dan faktor-faktor yang dianggap oleh Siswa sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan jasa tersebut unggul di mata Siswa.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah ini

- Kemampuan teacher / guru pengajar dapat diandalkan (4)
- LB LIA Pierre Tendeau Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan penguasaan bahasa Inggris (12)
- Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendeau Semarang untuk mendapatkan informasi (16)
- Staf / karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendeau Semarang berpenampilan rapi (20)

3. Kuadran 3

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh Siswa dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Atribut-atribut pelayanan ini perlu diperhatikan dan dikelola dengan sangat serius oleh Lembaga karena ketidakpuasan Siswa, dalam kasus ini para pasien siswa dari lembaga bimbingan berawal dari faktor-faktor /atribut-atribut ini.

Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh Siswa sangat kecil.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah ini

- Jajaran staf karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapatkan kesulitan / masalah (3)
- Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa (7)
- Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa Inggris yang diberikan (9)
- Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuh perasaan aman pada para siswa selama berhubungan dengan mereka (10)
- LB LIA Pierre Tendean Semarang memberikan dukungan kepada staff / karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : penyediaan peralatan pendukung (13)
- Para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa-siswanya (misal : mereka mengenal secara pribadi para siswa) (14)

4. Kuadran 4

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh Siswa dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah ini

- LB LIA Pierre Tendeau Semarang memberikan informasi (misal : melayani program kursus yang ditawarkan, pengumuman kelulusan dan sebagainya) dengan jelas dan terperinci (8) .
- Jam-jam program program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa (17)
- LB LIA Pierre Tendeau Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio AC, White Board, dsb) yang tidak ketinggalan jaman.
- Fasilitas fisik dan sarana penunjang (seperti : ruang kelas, kantin, mushola, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya) yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendeau Semarang telah memadai (19)

Implikasi yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa pada Lembaga Bahasa LIA Pierre Tendeau Semarang, antara lain :

1. Faktor- faktor yang menjadi prioritas utama dan harus segera dilaksanakan sesuai dengan harapan dari siswa adalah :

- Kemampuan karyawan LB LIA Pierre Tendeau Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendaftaran, postpone, pindah kelas, transfer, dan sebagainya) dapat diandalkan (1)
- Pelayanan yang diberikan oleh LB LIA Pierre Tendeau Semarang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan (2)

- Teacher / guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (5)
 - Karyawan LB LIA Tendeau Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa) (6)
 - Jajaran staf karyawan dan guru pengajar memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar (11)
 - LB Lia Pierre Tendeau Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa (15)
 - Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendeau Semarang (seperti : ruang kelas, kantin, mushalla, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya) sesuai dengan persyaratan yang perlu ada pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris (21)
2. Faktor-faktor yang berada diantara Kuadran II merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan, karena sudah sesuai dengan harapan siswa. Faktor-faktor ini antara lain :
- Kemampuan teacher / guru pengajar dapat diandalkan (4)
 - LB LIA Pierre Tendeau Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan penguasaan bahasa Inggris (12)
 - Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendeau Semarang untuk mendapatkan informasi (16)
 - Staf / karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendeau Semarang berpenampilan rapi (20)

3. Kuadran III merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh siswa LB LIA Pierre Tendean Semarang, akan tetapi dilakukan dengan cukup oleh Lembaga Bahasa. faktor-faktor tersebut adalah :

- Jajaran staf karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapatkan kesulitan / masalah (3)
- Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa (7)
- Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa Inggris yang diberikan (9)
- Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuh perasaan aman pada para siswa selama berhubungan dengan mereka (10)
- LB LIA Pierre Tendean Semarang memberikan dukungan kepada staff / karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : penyediaan peralatan pendukung (13)
- Para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa-siswanya (misal : mereka mengenal secara pribadi para siswa) (14)

4. Kuadran IV merupakan faktor-faktor pelaksanaannya/kinerjanya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh siswa sehingga terkesan berlebihan. Faktor-faktor tersebut antara lain :

- LB LIA Pierre Tendean Semarang memberikan informasi (misal : melayani program kursus yang ditawarkan, pengumuman kelulusan dan sebagainya) dengan jelas dan terperinci (8)

- Jam-jam program program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa (17)
- LB LIA Pierre Tendean Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio AC, White Board, dsb) yang tidak ketinggalan jaman.
- Fasilitas fisik dan saran penunjang (seperti : ruang kelas, kantin, mushola, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya) yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendean Semarang telah memadai (19)



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan tabel 4.1. responden yang menjadi siswa pada Lembaga Bahasa LIA Pierre Tendean adalah mereka yang berusia antara 15 – 26 tahun, tabel 4.2. responden dengan jenis kelamin pria, tabel 4.3. responden dengan tingkat pendidikan adalah SMU, tabel 4.4. responden adalah mereka yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa dan tabel 4.5 responden memiliki penghasilan/uang saku > 350.000 setiap bulannya.
2. Variabel reliability harapan berada pada kategori sangat penting dengan skor 18 – 25 sebanyak 68% responden, sedangkan kinerja cukup baik dengan skor antara 15 – 18 sebanyak 62%. Variabel reliability dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,70 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,48 berada di kuadran I (prioritas utama).
3. Variabel responsive harapan berada pada kategori sangat penting dengan skor 13 – 15 sebanyak 66% responden, sedangkan kinerja cukup baik dengan skor antara 9 – 11 sebanyak 56%. Variabel responsive dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,70 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,43 berada di kuadran III (prioritas rendah)
4. Variabel assurance harapan berada pada kategori sangat penting dengan skor 22 – 25 sebanyak 66% responden, sedangkan kinerja cukup baik dengan skor

antara 15 – 18 sebanyak 59%. Variabel assurance dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,74 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,47 berada di kuadran I (prioritas utama)

5. Variabel empathy harapan berada pada kategori sangat penting dengan skor 15 – 17 sebanyak 58% responden, sedangkan kinerja baik dengan skor antara 15 – 17 sebanyak 52%. Variabel empathy dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 3,76 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,38 berada di kuadran III (prioritas rendah)
6. Variabel tangible harapan berada pada kategori sangat penting dengan skor 12– 17 sebanyak 58% responden, sedangkan kinerja baik dengan skor antara 15–17 sebanyak 52,8%. Variabel tangible dengan total nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) 4,02 dan total nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 4,45 berada di kuadran II (prioritas prestasi)
7. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama (Kuadran I) dan harus segera dilaksanakan sesuai dengan harapan siswa adalah :
 - Kemampuan karyawan LB LIA Pierre Tendeau Semarang dalam melayani pengurusan administrasi (pendaftaran, postpone, pindah kelas, transfer, dan sebagainya) dapat diandalkan (1)
 - Pelayanan yang diberikan oleh LB LIA Pierre Tendeau Semarang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan (2)
 - Teacher / guru pengajar selalu tepat waktu dalam mengajar, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (5)

- Karyawan LB LIA Tendeon Semarang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (siswa) (6)
 - Jajaran staf karyawan dan guru pengajar memberikan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan sabar (11)
 - LB Lia Pierre Tendeon Semarang memahami kebutuhan dan harapan dari siswa (15)
 - Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendeon Semarang (seperti : ruang kelas, kantin, mushalla, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya) sesuai dengan persyaratan yang perlu ada pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris (21)
8. Faktor-faktor yang berada diantara Kuadran II merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan, karena sudah sesuai dengan harapan siswa. Faktor-faktor ini antara lain :
- Kemampuan teacher / guru pengajar dapat diandalkan (4)
 - LB LIA Pierre Tendeon Semarang dapat memberikan rasa optimis bagi para siswa di dalam bagi para siswa di dalam meningkatkan kemampuan penguasaan bahasa Inggris (12)
 - Konsumen (siswa) tidak menemui kesulitan saat menghubungi LB LIA Pierre Tendeon Semarang untuk mendapatkan informasi (16)
 - Staf / karyawan dan guru pengajar LB LIA Pierre Tendeon Semarang berpenampilan rapi (20)

9. Kuadran III merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh siswa LB LIA Pierre Tendean Semarang, akan tetapi dilakukan dengan cukup oleh Lembaga Bahasa. faktor-faktor tersebut adalah :

- Jajaran staf karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapatkan kesulitan / masalah (3)
- Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa (7)
- Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa Inggris yang diberikan (9)
- Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuh perasaan aman pada para siswa selama berhubungan dengan mereka (10)
- LB LIA Pierre Tendean Semarang memberikan dukungan kepada staff / karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : penyediaan peralatan pendukung (13)
- Para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa-siswanya (misal : mereka mengenal secara pribadi para siswa) (14)

10. Kuadran IV merupakan faktor-faktor pelaksanaannya/kinerjanya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh siswa sehingga terkesan berlebihan. Faktor-faktor tersebut antara lain :

- LB LIA Pierre Tendean Semarang memberikan informasi (misal : melayani program kursus yang ditawarkan, pengumuman kelulusan dan sebagainya) dengan jelas dan terperinci (8)

- Jam-jam program program kursus yang ditawarkan sesuai dengan keinginan para siswa (17)
- LB LIA Pierre Tendean Semarang memiliki peralatan (misal : computer, TV, Audio AC, White Board, dsb) yang tidak ketinggalan jaman.
- Fasilitas fisik dan saran penunjang (seperti : ruang kelas, kantin, mushola, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya) yang disediakan oleh LB LIA Pierre Tendean Semarang telah memadai (19)

5.1. Saran

Berikut ini adalah saran yang diberikan sebagai bahan evaluasi perbaikan dari penilaian harapan dan kinerja petugas dan karyawan LB LIA Pierre Tendean Semarang adalah sebagai berikut :

1. Dari sisi prioritas rendah yang berada pada kuadran III perlu ada perbaikan dari pihak manajemen sehingga menghasilkan mutu/kualitas pelayanan yang lebih baik dengan cara pelatihan memahami psikologi siswa dan ketrampilan bagi para karyawan dan petugas sehingga faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh siswa LB LIA Pierre Tendean Semarang dapat memberikan nilai kepuasan kepada siswa. Faktor-faktor tersebut adalah :
 - Jajaran staf karyawan dan guru pengajar memberikan perhatian serius terhadap siswa yang mendapatkan kesulitan / masalah (3)
 - Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh siswa (7)

- Jajaran staf / karyawan dan guru pengajar memiliki kompetensi dalam bidang jasa kursus bahasa Inggris yang diberikan (9)
 - Jajaran staf/karyawan dan guru pengajar dapat menumbuh perasaan aman pada para-siswa selama berhubungan dengan mereka (10)
 - LB LIA Pierre Tendean Semarang memberikan dukungan kepada staff / karyawan dan guru pengajarnya untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (misal : penyediaan peralatan pendukung) (13)
 - Para guru pengajar/teacher memberikan perhatian secara individual kepada siswa-siswanya (misal : mereka mengenal secara pribadi para siswa) (14)
2. Penyediaan sarana dan prasarana yang lebih lengkap dan memadai seperti alat peraga, OHP, sarana Micro Teaching, Internet, lab bahasa dll. Sehingga ada suatu ketertarikan bagi para siswa dengan disediakan prasarana yang representatif.
 3. Dari pihak pengajar harus ada bisa menguasai kelas dan menguasai materi (baik perencanaan pengajaran maupun satuan pelajaran), sehingga ada suatu kesiapan dari pihak pengajar terhadap kelancaran dalam proses belajar mengajar.

KUESIONER

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Alamat :
Umur :
Jenis Kelamin : L / P
Pendidikan Terakhir : SD, SMP, SMU, Perguruan Tinggi
Pekerjaan :
Penghasilan :
a. < Rp. 250.000,-
b. Rp. 251.000,- - Rp. 300.000,-
c. Rp. 301.000,- - Rp. 350.000,-
d. > Rp. 350.000,-

Jawablah pertanyaan dibawah ini yang menyangkut harapan Sebelum anda menerima / mengalami pelayanan di LB LIA Piere Tendeau Semarang, dengan memberi tanda silang (x) di kolom yang sesuai pada :

SP = Sangat Penting (=5)
P = Penting (4)
CP = Cukup Penting (=3)
KP = Kurang Penting (=2)
TP = Tidak Penting (=1)

Jawablah pertanyaan dibawah ini yang menyangkut Kinerja setelah Anda menerima / mengalami pelayanan di LB LIA Piere Tendeau Semarang, dengan memberi tanda silang (x) di kolom yang sesuai pada :

TB = Tidak baik (= 5)
KB = Kurang baik (= 4)
CB = Cukup baik (= 3)
B = Baik (= 2)
SB = Sangat baik (= 1)

HASIL KUESIONER

[illegible]

[illegible]

[illegible]

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta (1987), *"Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen"*, Liberty, Yogyakarta
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo (1993), *"statistik Induktif"*, Edisi Keempat, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip (1990), *"Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan dan Pengendalian"*, Jilid I Erlangga, Jakarta.
- _____ (1994), *"Marketing Management"*, Erlangga, Jakarta
- Lupiyadi Rambat (2001), *"Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik"* Salemba Empat, Jakarta.
- Nur Indriantoro dan Suparto (1999), *Metodologi Penelitian Bisnis*", BPFE, Liberty, Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi (2001), *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan"*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto (1997), *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan"*, Renika Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 1998. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Soeratno dan Lincolin Arsyad, 1993, *"Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis"* UPP AMP YKPN, Yogyakarta.

TABEL INDIK HARAPAN (IMPORTENCE)

No. Resp.	Reliability					Total	Responsive			Total	Assurance					Total	Empaty				Total	Tangibel				Total
	1	2	3	4	5		1	2	3		1	2	3	4	5		1	2	3	4		1	2	3	4	
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
2	4	4	5	5	4	22	5	4	4	13	4	5	5	5	4	23	3	4	5	4	16	5	5	5	5	20
3	5	5	4	5	4	23	3	3	4	10	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
4	4	5	5	5	4	23	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
5	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	4	4	5	5	4	22	3	4	5	4	16	4	5	4	5	18
6	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
8	5	4	4	5	4	22	5	4	5	14	4	4	5	5	4	22	3	5	5	5	18	4	4	5	5	19
9	5	5	5	5	5	25	4	4	5	13	5	3	4	5	4	21	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18
10	4	5	4	4	4	21	5	4	5	14	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
11	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	4	23	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	19	5	5	5	5	20
13	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	4	5	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
16	5	4	5	5	4	23	5	5	5	15	4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	19	5	4	4	5	19
17	5	4	5	4	4	22	5	4	4	13	5	4	5	5	4	23	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
20	5	4	4	5	4	22	5	4	5	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11	3	3	4	4	3	18	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
22	4	4	4	5	4	21	5	4	4	13	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
23	5	4	4	5	4	22	4	3	4	11	3	3	4	5	4	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19
25	5	4	4	5	5	23	5	3	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	4	3	4	4	15
26	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	4	4	5	4	20	4	4	4	5	16	4	4	4	4	16
27	4	5	5	5	5	24	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	17	4	4	4	5	18
28	4	5	4	5	5	23	5	5	5	15	4	5	5	5	4	22	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
29	5	4	4	5	4	22	5	4	5	14	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
30	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
31	4	4	3	5	5	21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
32	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20
33	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

[illegible]

TABEL INDIK KINERJA (PERFORMANCE)

No. Resp.	Reliability					Total	Responsive			Total	Assurance					Total	Empaty				Total	Tangible				Total
	1	2	3	4	5		1	2	3		1	2	3	4	5		1	2	3	4		1	2	3	4	
1	3	3	3	4	4	17	3	3	4	10	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15
2	3	3	3	4	3	16	4	3	4	11	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16
3	4	3	3	3	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
4	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11	4	3	3	4	3	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
5	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14
6	3	3	4	4	3	17	3	3	4	10	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
7	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13
8	4	3	3	3	4	17	3	3	3	9	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
9	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18
10	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
11	4	3	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	14	4	4	5	4	17
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
13	4	4	3	4	4	19	3	3	4	10	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15
14	3	3	3	3	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
15	3	3	4	4	4	18	2	4	4	10	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9	3	3	4	4	3	17	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15
18	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	4	3	5	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
19	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	3	4	4	5	4	20	3	3	4	4	14	4	5	4	4	18
20	4	4	3	4	4	19	5	4	5	14	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	17	4	4	4	4	16
21	3	3	3	4	3	16	4	4	4	12	2	4	3	4	4	17	2	4	4	3	13	5	4	5	5	19
22	3	4	4	3	4	18	3	4	3	10	4	5	4	5	4	22	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20
23	4	3	3	3	3	16	2	3	3	8	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16
24	4	4	4	3	3	18	3	4	3	10	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	14	5	4	4	5	18
25	4	3	3	3	3	16	3	3	3	9	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
26	3	4	3	4	4	18	4	4	5	13	2	3	3	4	4	16	3	4	5	3	15	4	5	5	5	19
27	4	3	4	3	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15
28	4	4	3	3	4	18	4	3	3	10	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20
29	4	3	3	3	3	16	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20
30	3	4	4	5	4	20	4	4	3	11	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14
31	4	3	2	4	3	16	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19	3	4	4	5	16	4	3	4	4	15
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21	2	3	4	4	13	4	3	4	3	14
33	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	14	3	4	5	5	17

34	3	2	2	4	4	4	15	4	3	4	11	4	3	4	4	3	4	4	18	4	3	4	4	15	4	4	4	16	
35	4	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10	4	4	4	4	4	4	4	19	2	3	3	3	11	4	3	5	4	16
36	4	3	4	4	4	4	19	3	4	5	12	4	3	4	4	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
37	2	4	4	4	3	4	17	4	3	5	12	4	4	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	3	4	4	4	14
38	4	3	4	4	4	4	19	3	4	4	11	4	3	4	4	3	4	4	17	4	3	4	4	14	4	4	4	4	16
39	4	4	3	3	3	4	18	2	3	3	8	4	4	4	2	3	2	3	17	4	4	4	16	4	4	5	4	4	17
40	4	4	2	3	3	4	17	3	4	4	11	4	4	5	5	4	4	4	22	3	4	4	15	4	4	4	4	4	16
41	4	4	4	3	3	4	19	3	2	4	9	4	4	3	4	4	4	4	19	2	4	3	12	4	3	4	4	4	15
42	3	3	3	3	3	3	15	4	3	4	11	3	3	3	3	3	3	3	15	4	3	4	15	3	3	4	4	4	14
43	3	4	4	3	5	19	3	3	3	3	9	3	4	4	3	4	3	3	17	4	3	4	14	4	4	3	3	3	14
44	3	3	3	3	4	4	17	4	4	4	12	3	4	4	5	4	4	4	20	4	4	4	16	3	4	4	4	3	14
45	3	3	3	3	4	4	16	4	3	5	12	4	4	3	4	4	3	4	18	4	4	3	15	4	3	4	4	4	15
46	3	4	3	4	4	4	18	4	4	4	12	4	3	3	3	3	3	16	3	4	3	4	14	4	3	3	3	4	14
47	3	4	3	4	3	4	17	3	4	3	10	3	4	4	3	4	3	17	4	3	4	3	14	4	4	3	4	4	15
48	4	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	3	4	3	3	4	4	17	3	3	3	3	12	5	4	5	4	4	18
49	4	2	4	4	4	3	17	4	4	4	12	4	4	4	4	4	3	19	2	3	3	4	12	3	4	4	4	4	15
50	5	4	4	4	4	5	22	4	3	4	11	3	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	14	5	5	5	5	5	20
51	4	4	4	5	4	4	21	4	4	5	13	4	4	3	4	4	4	19	2	4	4	4	13	5	4	5	5	5	19
52	4	3	4	4	4	4	19	4	3	3	10	4	4	3	3	3	3	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	14
53	4	4	3	3	3	3	17	3	4	4	11	4	3	4	4	4	4	18	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16
54	4	4	3	4	4	4	19	4	4	3	11	4	4	3	3	3	3	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	15
55	3	3	3	3	4	3	16	4	4	4	12	3	3	4	4	4	4	17	4	3	3	4	14	3	4	4	4	4	15
56	4	4	3	3	4	4	18	4	3	4	11	4	3	3	4	3	4	17	3	4	4	3	14	4	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	4	4	20	3	4	3	10	3	4	4	3	4	4	18	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	15
58	4	4	4	4	5	4	21	3	3	4	10	4	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	15	3	4	4	3	3	13
59	3	3	4	4	4	4	18	3	4	3	10	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	15
60	4	4	4	3	3	2	17	4	4	5	13	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	15
61	3	4	4	3	3	3	17	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	14	4	4	3	4	4	14
62	4	3	4	4	3	4	18	3	5	5	13	4	5	4	4	4	5	22	3	4	4	3	14	4	4	4	4	5	17
63	3	4	4	4	3	3	17	3	2	4	9	4	4	4	5	4	4	22	4	4	3	3	14	4	4	5	4	4	17
64	4	4	3	4	4	4	19	3	4	4	11	4	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	4	4	5	5	5	18
65	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	3	3	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16
66	3	3	4	4	4	3	17	4	4	4	12	3	3	4	4	4	4	17	3	5	4	4	16	4	4	4	4	4	16
67	3	4	4	4	3	3	17	3	4	5	12	4	4	4	4	4	4	21	3	3	3	13	4	4	3	5	4	4	16
68	4	4	3	4	4	4	19	4	4	3	11	4	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	5	4	5	5	5	19
69	3	3	4	4	4	4	18	3	3	4	10	4	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	15	4	3	5	5	4	16
70	4	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	3	4	4	4	4	18	4	3	4	4	15	5	5	5	5	5	20

71	4	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	4	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	4	14	4	2	4	5	15
72	3	3	4	4	4	4	18	3	4	3	10	4	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
73	3	5	4	4	5	4	21	4	4	4	12	3	4	4	3	3	3	16	4	5	4	5	4	5	18	4	3	3	4	14
74	3	4	4	4	3	3	17	3	3	3	9	4	4	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	4	15	3	3	3	3	12
75	4	4	4	4	3	3	18	3	4	4	11	4	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	4	13	4	3	4	4	15
76	3	3	4	4	4	4	17	3	4	4	11	4	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
77	4	4	4	4	4	4	20	3	4	3	10	4	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
78	5	5	4	4	5	5	24	4	3	4	11	4	4	4	3	4	3	18	3	5	5	5	5	5	18	5	5	5	5	20
79	4	4	4	4	4	4	20	2	4	4	8	4	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	19	4	4	4	4	3	15
80	4	4	3	3	3	4	18	4	2	4	10	4	4	4	3	3	3	17	4	5	5	5	5	19	4	4	4	4	3	15
81	4	3	4	4	4	4	18	4	3	5	12	4	3	3	4	4	4	18	4	4	4	5	5	19	4	3	4	4	4	15
82	3	4	4	4	5	4	20	4	4	4	11	3	4	4	4	4	3	18	3	4	4	5	5	18	4	4	3	3	3	14
83	4	3	3	4	4	3	17	3	3	3	10	3	4	4	4	4	3	17	3	4	4	3	4	4	14	3	3	3	4	13
84	4	4	4	3	3	3	18	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	19	2	4	4	4	5	16	4	4	4	4	4	16
85	4	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	19	3	4	3	4	4	13	4	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	4	5	5	5	5	24	4	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	17
87	4	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	5	4	4	4	5	5	23	4	3	4	3	4	14	3	4	3	4	4	14
88	3	4	4	4	3	3	17	4	3	3	10	4	5	5	5	5	5	24	4	4	3	4	4	15	3	3	4	4	4	14
89	4	3	4	4	4	4	18	4	4	4	12	4	3	4	4	5	5	24	4	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	15
90	3	4	4	4	3	3	17	4	4	4	12	4	4	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	12	4	3	3	3	4	14
91	4	3	3	4	4	4	17	4	3	4	11	3	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	5	16	4	4	4	4	4	16
92	3	4	4	4	5	4	20	3	3	3	10	4	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	3	14	5	4	4	4	5	18
93	4	3	3	4	4	4	18	4	3	3	10	4	4	3	4	4	4	18	3	4	4	4	3	14	4	4	4	3	5	16
94	3	5	3	3	3	3	17	5	5	5	15	4	3	3	3	3	4	18	4	4	3	3	4	15	5	5	5	5	5	20
95	3	4	4	4	4	4	18	3	2	3	8	2	3	4	4	4	4	18	4	3	3	3	4	14	3	4	4	4	3	14
96	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	8	3	4	3	4	3	3	15	2	4	4	4	3	13	4	4	3	3	3	14
97	3	3	3	3	4	4	17	4	4	4	12	4	3	3	3	3	3	16	2	3	4	4	4	13	4	4	4	4	4	16
98	4	4	4	4	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	3	16	2	4	4	4	4	14	3	4	4	4	4	15
99	3	4	4	4	4	4	19	4	4	4	12	5	3	3	4	4	4	19	3	4	5	5	5	17	3	4	4	4	4	15
100	4	3	3	3	4	4	17	3	4	4	11	3	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16
	361	360	359	373	367	373	1820	357	359	381	1097	366	364	365	375	368	1838	336	374	384	390	1484	395	382	405	406	1588			
	3.61	3.6	3.59	3.73	3.67	3.73	18.2	3.57	3.59	3.81	10.97	3.66	3.64	3.65	3.75	3.68	18.38	3.36	3.74	3.84	3.9	14.84	3.95	3.82	4.05	4.06	15.88			