

# Analisis Faktor Kualitas Layanan yang Menentukan Kepuasan Siswa SMUK di Lingkungan Yayasan Yohanes Gabriel (Sudi Kasus: Siswa SMUK Untung Soeropati Sidoarjo, SMUK Santo Yusuf Karang Pilang dan SMUK Ka

---

ORIGINALITY REPORT

---



MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

9%

★ 123dok.com

Internet Source

---

Exclude quotes Off  
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%

# Analisis Faktor Kualitas Layanan yang Menentukan Kepuasan Siswa SMUK di Lingkungan Yayasan Yohanes Gabriel (Sudi Kasus: Siswa SMUK Untung Soeropati Sidoarjo, SMUK Santo Yusuf Karang Pilang dan SMUK Ka

---

**Submission date:** 13-May-2022 02:01 PM (UTC+0700)  
*by* Yustinus Budi Hermanto

**Submission ID:** 1835285331

**File name:** Tesis\_Analisis\_Faktor\_Kualitas\_Layanan\_001.pdf (1.65M)

**Word count:** 4968

**Character count:** 33211

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS LAYANAN  
YANG MENENTUKAN KEPUASAN SISWA SMUK  
DI LINGKUNGAN YAYASAN YOHANES GABRIEL  
(STUDI KASUS : SISWA SMUK UNTUNG SUROPATI SIDOARJO,  
SMUK SANTO YUSUF KARANG PILANG DAN  
SMUK KARITAS III SURABAYA)**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Diajukan Oleh :

**YUSTINUS BUDI HERMANTO**  
**NIM : 05.052.0110 - M**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA  
SURABAYA  
2007**

# **TESIS**

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS LAYANAN YANG  
MENENTUKAN KEPUASAN SISWA SMUK  
DI LINGKUNGAN YAYASAN YOHANES GABRIEL  
(STUDI KASUS : SISWA SMUK UNTUNG SUROPATI SIDOARJO,  
SMUK SANTO YUSUF KARANG PILANG DAN  
SMUK KARITAS III SURABAYA)**

Diajukan Oleh :

**YUSTINUS BUDI HERMANTO**  
**NIM : 05.052.0110 - M**

Telah Disetujui Untuk Diuji :

Tanggal : 26 April 2007

**Pembimbing**



**DR. Ir. Nurdin Kaimuddin, M.S.**

# TESIS

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS LAYANAN YANG  
MENENTUKAN KEPUASAN SISWA SMUK  
DI LINGKUNGAN YAYASAN YOHANES GABRIEL  
(STUDI KASUS : SISWA SMUK UNTUNG SUROPATI SIDOARJO,  
SMUK SANTO YUSUF KARANG PILANG DAN  
SMUK KARITAS III SURABAYA)**

Diajukan Oleh :

**YUSTINUS BUDI HERMANTO**  
NIM : 05.052.0110 - M

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Pengaji Dan Dinyatakan  
Lulus Pada Ujian Tesis Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana Universitas Bhayangkara Surabaya  
Pada Tanggal : 26 April 2007

Tim Pengaji :

Ketua : DR. Ir. Nurdin Kaimuddin, M.S.



Anggota : 1. DR. Ir. Pribadiyono, M.S.



2. Dr. Moheriono, M.Si



Direktur

Program Pascasarjana  
Universitas Bhayangkara

DR. Prasetyo Riyadi, S.H., M.H

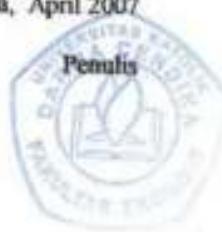
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang telah melimpahkan berkat-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini dengan lancar. Penyusunan karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang dengan tulus ikhlas telah diberikan kepada penulis, untuk itu penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya disampaikan dengan hormat kepada :

1. Drs. Suharto, SH. MHum. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Pasca Sarjana Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Dr. Nurdin Kaimuddin, Ir. MS. selaku Ketua Pembimbing yang telah memberikan bimbingan bermanfaat.
3. Dr. Pribadiyono, Ir. MS., dan Dr. Moherijono, MSi. selaku penguji yang memberikan pengarahan dan bimbingan bermanfaat.
4. Dr. H. Prasetijo Rijadi, SH. MH. selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Bhayangkara Surabaya, yang telah banyak membantu dan memberikan fasilitas untuk mengikuti pendidikan pada program Pasca Sarjana Universitas Bhayangkara Surabaya.
5. Dra. Ec. Hj. Tjitijih Suharminingsih, MM. selaku Sekretaris Program Pasca Sarjana Universitas Bhayangkara Surabaya, yang telah banyak membantu untuk administrasi pendidikan pada program Pasca Sarjana Universitas Bhayangkara Surabaya.
6. Drs. Ec. Nurul Qomari, MSi. selaku mantan Ketua program Studi Magister Manajemen yang telah memberi motivasi dan pengarahan-pengarahan bermanfaat untuk penulis sejak awal hingga selesai.
7. Akhirnya kepada rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bhayangkara khususnya Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan dorongan dan bantuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis ucapkan terima kasih atas do'a, dorongan dan partisipasi semua pihak selama penulis mengikuti perkuliahan sampai dengan penyelesaian tesis ini. Semoga tesis ini ada manfaatnya.

Surabaya, April 2007



## RINGKASAN

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan aset bangsa dan negara dalam melaksanakan pembangunan nasional di berbagai sektor dan dalam menghadapi tantangan persaingan dalam era globalisasi. Pengembangan sumber daya manusia ditentukan oleh hasil produktivitas lembaga-lembaga penyelenggara pendidikan termasuk SMUK di lingkungan Yayasan Yohanes Gabriel.

Penyelenggaraan pendidikan harus mengutamakan kepentingan *stakeholder* yang secara internal adalah siswa itu sendiri dan secara eksternal adalah publik. Menurut Saidi (2001) ada tiga hal penting yang perlu dicermati dalam penyelegaraan pendidikan yaitu kualitas, akuntabilitas dan *sustainable*. Pencapaian kualitas yang tinggi menjadi sangat penting dan merupakan tujuan utama bagi penyelenggara pendidikan. Kualitas mencakup pelaksanaan norma akademik dan nilai-nilai yang berlaku pada setiap penyelenggara pendidikan yang bersangkutan. Tidaklah mudah mengukur kualitas pendidikan, karena menyangkut pandangan pihak yang menghasilkan dan pihak yang menggunakan hasil pendidikan (Soehendro, 1996). Secara umum, kualitas juga mencakup relevansi yang tercermin dalam visi, tujuan dan program yang direncanakan, sehingga kualitas pendidikan harus dipandang dari segi mutu lulusan dengan seperangkat kemampuannya mampu bersaing pada jenjang pendidikan yang lebih tinggi (Brojonegoro, 1989).

Menurut Kotler (1997:11), kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada tanggapan pelanggan. Pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa layanan, sehingga mereka yang seharusnya menilai kualitas, manfaat dan jasa yang mereka ekspresikan dengan rasa tidak puas, puas dan sangat puas. Parasuraman, *et al.* (Tjiptono: 1998) menjelaskan 5 faktor pokok yang menentukan kualitas pendidikan sekolah menengah umum, sebagai berikut:

1. **Bukti fisik (*tangible*)**, adalah kemampuan lembaga pendidikan untuk memberikan fasilitas-fasilitas, perlengkapan, guru, sarana komunikasi, dan sarana lainnya.
2. **Keandalan (*reliability*)**: adalah kemampuan lembaga pendidikan memberi layanan kualitas yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu, akurat dan memuaskan. Termasuk dalam kategori ini diantaranya pelajaran yang sesuai dengan kebutuhan ketampilan, profesi, dan dunia kerja, maupun aktivitas lainnya dapat tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. **Daya tanggap (*responsiveness*)**: adalah kemauan para staf dan pengajar untuk membantu para siswa mesunjang kualitas dengan tanggap.
4. **Jaminan (*assurance*)**, adalah jaminan atas pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap pelanggan serta sifat percaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya dan resiko.
5. **Empati (*empathy*)**, kemampuan lembaga pendidikan memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan baik, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami para pelanggan.

Urutan lima faktor tersebut di atas, didasarkan pada derajat kepentingan relatifnya (yakni kinerja yang diharapkan) dan kinerja aktualnya yang dirasakan siswa. Faktor tersebut di atas digunakan para siswa SMU untuk menilai kualitas layanan pendidikan yang didasarkan harapan dan kenyataan.

Permasalahan utama penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepuasan siswa melalui kualitas layanan pendidikan pada SMUK di lingkungan Yayasan Gabriel Surabaya? Untuk menjawab permasalahan tersebut maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsi indikator dan faktor kualitas layanan, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berdasarkan persepsi kinerja aktual dan kinerja yang diharapkan siswa SMUK di Lingkungan Yayasan Yohanes Gabriel.
2. Untuk menganalisis kinerja penting dari masing-masing indikator dan faktor kualitas layanan, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang menunjang kepuasan siswa SMUK di Lingkungan Yayasan Yohanes Gabriel.
3. Untuk menganalisis kontribusi kualitas layanan, yakni bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati serta mengetahui kualitas layanan yang memberi kontribusi dominan terhadap kepuasan siswa SMUK di Lingkungan Yayasan Yohanes Gabriel.

Penelitian ini dapat digolongkan ke dalam penelitian deskriptif. Sugiyono (2002:11) mengemukakan penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri (*independent*), baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif frekuensi untuk mengetahui kinerja aktual dan kinerja yang diharapkan dari faktor-faktor kualitas layanan. Analisis kepuasan siswa dengan IPA (*importance performance analysis*) untuk mengetahui faktor dan dimensi faktor penting yang memberi kepuasan kepada siswa. Sedangkan kontribusi faktor-faktor kualitas layanan terhadap kepuasan siswa dianalisis dengan CFA (*confirmatory factor analysis*).

Analisis menghasilkan simpulan sebagai berikut:

1. Secara deskriptif kinerja aktual kualitas layanan daya tanggap dan layanan bukti fisik lebih rendah daripada kualitas layanan keandalan. Kinerja aktual kualitas layanan yang dirasakan kurang yakni: jaminan, empati, bukti fisik, daya tanggap, sedangkan keandalan lebih tinggi.  
Kinerja yang diharapkan dari layanan jaminan dimilai lebih penting, kinerja aktuanya juga lebih tinggi dibandingkan keandalan, bukti fisik dan daya tanggap. Kinerja yang diharapkan dari layanan empati walaupun dimilai penting namun kinerja aktualnya lebih rendah dari daya tanggap, keandalan, bukti fisik, dan jaminan.
2. Kualitas layanan jaminan sudah memuaskan siswa, kinerja yang diharapkan tinggi dan kinerja aktualnya juga tinggi. Kualitas layanan bukti fisik belum memuaskan siswa, kinerja aktualnya lebih rendah dibandingkan kinerja yang diharapkan. Kualitas layanan daya tanggap dan empati kurang penting dan telah memuaskan siswa, kinerja aktualnya rendah sesuai dengan kinerja yang diharapkan. Kualitas layanan keandalan kurang penting dan telah memuaskan siswa, kinerja aktualnya lebih tinggi dari pada kinerja yang diharapkan.
3. Kualitas layanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberi kontribusi positif terhadap kepuasan siswa, dan kualitas layanan keandalan yang memberi kontribusi dominan.

### **Abstract**

This research is designed by using the descriptive research. A descriptive research is used to describe customer satisfaction of service quality factors as importance performance of satisfaction.

The variables researched is independent variables of services quality factors are:

1. Tangible
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Empathy

The analysis used in this research is descriptive frequency, importance performance analysis (IPA) and confirmatory factor analysis (CFA). The analysis result indicates that:

1. Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have significance contribution on customer satisfaction. Reliability is dominant contribution.
2. Both of expected performance and actual performance of assurance are high and support satisfaction.
3. Tangible is non satisfaction, because actual performance of tangible is less than expected performance.
4. Expected performance of responsiveness, empathy and reliability less than assurance and tangible, but it's actual performance have satisfaction
5. This research recommend that the assurance and tangible factors more developed.

**Key words:** Customer satisfaction

## DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pengesahan .....	i
Ringkasan .....	ii
Abstract .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah penelitian .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
2.2 Landasan Teori .....	18
2.2.1 Definisi Kualitas .....	18
2.2.2 Definisi Dan Karakteristik Jasa .....	21
2.2.3 Konsep Kualitas Jasa .....	24
2.2.4 Faktor-Faktor Kualitas Jasa .....	25
2.2.5 Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa .....	29
2.2.6 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa .....	30
2.2.7 Kepuasan Pelanggan .....	34
2.2.8 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	41
<b>BAB III. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>48</b>
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	48
3.2 Model Analisis .....	49
3.3 Hipotesis .....	51
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>52</b>
4.1 Jenis Dan Rancangan Penelitian .....	52
4.2 Definisi Operasional Variabel .....	54
4.3 Populasi Dan Sampel .....	59

4.3.1	Populasi .....	59
4.3.2	Penarikan dan Jumlah Sampel .....	60
4.4	Jenis Dan Sumber Data .....	62
4.5	Teknik Pengumpulan Data .....	62
4.6	Uji Validitas Dan Reliabilitas Data .....	63
4.6.1	Uji Validitas Data .....	63
4.6.2	Uji Reliabilitas Data .....	65
4.7	Teknik Analisis Data .....	66
4.7.1	Deskriptif Frekuensi .....	67
4.7.2	Importance Performance Analysis (IPA) .....	67
4.7.3	CFA (Confirmatory Factor Analysis) .....	71
<b>BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>77</b>
5.1	Hasil Penelitian .....	77
5.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	77
5.1.2	Validitas Dan Reliabilitas Data .....	82
5.2	Analisis Hasil Penelitian .....	86
5.2.1	Deskripsi Variabel Penelitian .....	86
5.2.2	Importance Performance Analysis (IPA) .....	103
5.2.3	Analisis CFA (Confirmatory Factor Analysis) .....	116
5.3	Pembahasan .....	120
5.3.1	Kualitas Layanan .....	120
5.3.2	Kinerja Penting Kualitas Layanan .....	125
5.3.3	Kontribusi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa .....	128
<b>BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>130</b>
6.1	Simpulan .....	130
6.2	Saran-Saran .....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>134</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa	33
2.2	Paradigma Diskonfirmasi	37
2.3	Expectancy Disconfirmation Model	38
2.4	Empat Situasi Efektif Purnabeli	39
3.1	Kerangka Hubungan Variabel Penelitian	48
3.2	Model Analisis CFA	49
4.1	Alur Rancangan Penelitian	53
4.2	Diagram Kartesius	69
4.3	Kontribusi Faktor-Faktor Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa	75
5.1	Bagan Organisasi Yayasan Yohanes Gabriel Perwakilan I Surabaya	81
5.2	IPA Bukti Fisik (Tangible)	105
5.3	IPA Keandalan (Reliability)	107
5.4	IPA Daya Tanggap (Responsiveness)	109
5.5	IPA Jaminan (Assurance)	111
5.6	IPA Empati (Empathy)	112
5.7	IPA Kualitas Layanan	114
5.8	Hasil Analisis CFA Kontribusi Faktor Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa	116

DAFTAR TABEL.

No.	Judul	Halaman
2.1	Alternatif Pengukuran Derived Satisfaction .....	45
4.1	Jumlah Siswa Kelas dua dan tiga SMUK Untung Suropati Sidoarjo, SMUK Santo Yusuf Karang Pilang Surabaya dan SMUK Karitas III Surabaya Tahun 2006/2007 .....	59
4.2	Alokasi Jumlah Sampel .....	61
4.3	Kriteria Goodness of Fit Model .....	72
5.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Item Kinerja Aktual .....	83
5.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Item Kinerja Yang Diharapkan .....	84
5.3	Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Atribut Kinerja Aktual dan Harapan Dari Kualitas Layanan Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	87
5.4	Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Atribut Kinerja Aktual dan Harapan Dari Kualitas Layanan Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	90
5.5	Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Atribut Kinerja Aktual dan Harapan Dari Kualitas Layanan Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	94
5.6	Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Atribut Kinerja Aktual dan Harapan Dari Kualitas Layanan Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	97
5.7	Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Atribut Kinerja Aktual dan Harapan Dari Kualitas Layanan Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	100
5.8	Rata Penilaian Kinerja Aktual dan Harapan Per Dimensi Dan Faktor Kualitas Layanan Sebagai Kinerja Penting Kepuasan Siswa .....	104
5.9	Koefisien Uji Model CFA .....	116
5.10	Koefisien CR dan SE Untuk Uji Validitas Kepuasan Siswa .....	117
5.11	Uji Reliabilitas Konstruk Kepuasan Siswa .....	118
5.12	Koefisien Estimate dan Probabilitas Untuk Uji Signifikan Kontribusi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa .....	119
5.13	Koefisien Estimate Standardized Untuk Membandingkan Kontribusi Dominan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa .....	119
5.14	Analisis Selisih Kinerja Aktual dengan Kinerja Harapan .....	122
5.15	Analisis Selisih Kinerja Aktual dan Kinerja Harapan dengan Rata-Rata Totalnya .....	124

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	1 - 4
2.	Data Kinerja Kualitas Layanan Yang Dirasakan (Aktual) .....	1 - 9
3.	Data Kinerja Kualitas Layanan Yang Diharapkan .....	1 - 9
4.	Uji Validitas Reliabilitas Alpha Cronbach Data Kinerja Kualitas Layanan Yang Dirasakan (Aktual) .....	1 - 5
5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Data Kinerja Kualitas Layanan Yang Diharapkan .....	1 - 5
6.	Frekuensi Kinerja Kualitas Layanan Yang Dirasakan (Aktual) .....	1 - 7
7.	Frekuensi Kinerja Kualitas Layanan Yang Diharapkan .....	1 - 7
8.	Analisis CFA Faktor-Faktor Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan .....	1 - 3

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas merupakan aset bangsa dan negara dalam melaksanakan pembangunan nasional di berbagai sektor dan dalam menghadapi tantangan kehidupan masyarakat dalam era globalisasi. Sumber daya manusia ini tiada lain ditentukan oleh hasil produktivitas lembaga-lembaga penyelenggara pendidikan. Jalur penyelenggara pendidikan sekolah terdiri atas tiga jenjang yaitu pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi serta bersifat formal, karena dilaksanakan secara berkesinambungan dan adanya saling keterkaitan dalam kurikulum yang diajarkan. Jenjang pendidikan yang lebih tinggi baru bisa diikuti apabila jenjang sebelumnya telah selesai diikuti dan berhasil (Vebrianto, et al., 1994 : 48).

Inti kegiatan suatu sekolah atau kelas adalah proses belajar mengajar, kualitas belajar siswa serta para lulusan banyak ditentukan oleh keberhasilan pelaksanaan belajar mengajar tersebut atau dengan kata lain banyak ditentukan oleh fungsi proses belajar mengajar. Dewasa ini banyak sekali didengar komentar tentang mutu pendidikan yang kurang. Namun umumnya komentar yang ada dapat dikatakan hanya sebatas wacana, karena anggota masyarakat melihat dan merasakan namun sulit untuk membuktikan kebenaran dari komentar tersebut. Hal ini disebabkan karena tidak ada data yang menunjukkan apa dan bagaimana

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

##### 1. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry

Pada riset eksplorasi yang dilakukan oleh Parasuraman, *et al.* (1985), mempelajari kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang menentukannya dengan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai derajat ketidakcocokan antara harapan normatif pelanggan pada jasa pelayanan dan persepsi pelanggan pada kinerja pelayanan yang diterima. Penelitian dilakukan pada empat industri jasa, yaitu *retail banking credit card, securities brokerage, dan product repair and maintenance*. Pada penelitian tersebut berhasil diidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu: *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding (knowing the customer)*, dan *tangibles*.

Pada penelitian selanjutnya Parasuraman, *et al.* (1988) merangkum kesepuluh dimensi kualitas jasa menjadi hanya lima dimensi pokok, yaitu dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Dimana dimensi *competence, courtesy, credibility, security, disatukan menjadi dimensi assurance, dan dimensi access, courtesy, communication, understanding (knowing the customer) disatukan menjadi empathy*.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) yang diajukan oleh Parasuraman, *et al.*, (1988). Perbedaannya adalah bahwa

## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

#### 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka perlu dirumuskan kerangka konseptual sebagai kerangka berpikir yang dapat digunakan untuk menuntun dan mengarahkan serta menyusun hipotesis. Berdasarkan kajian empiris dari tinjauan penelitian terdahulu dan kajian teori yang telah ada dikemukakan sebelumnya, maka dirumuskan kerangka/ model konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Hubungan Variabel Penelitian

Model konseptual di atas menggambarkan hubungan konstruk kepuasan pelanggan (siswa) dengan indikator-indikator kepuasan itu sendiri dari kualitas

## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### 4.1 Jenis Dan Rancangan Penelitian

Sesuai rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu mendeskripsikan variabel penelitian serta menjelaskan hubungan atau kontribusi beberapa variabel yang sudah ditetapkan, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripsi dan eksplanasi (*level of explanation*).

Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2000:11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri (*independent*), baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian penjelasan adalah penelitian yang menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2000: 13). Hubungan variabel yang dimaksud adalah variabel indikator dengan variabel konstruk (*latent variable*). Variabel-variabel yang diteliti adalah: kepuasan siswa berkenaan dengan faktor-faktor kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ). Semua variabel penelitian diukur dengan skala interval menggunakan *summatized rating scale* dengan skor 1 sampai dengan 5. Deskripsi variabel penelitian menggunakan analisis deskriptif dengan tabel distribusi frekuensi, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk pengujian hipotesis penelitian 1 dan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*) untuk pengujian hipotesis penelitian 2. Alur rancangan penelitian dikemukakan pada gambar berikut:

## BAB V

### ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Penelitian

##### 5.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Yayasan Pendidikan Yohanes Gabriel (Perwakilan I) Surabaya adalah lembaga penyelenggaran pendidikan yang didirikan pada tanggal 21 Oktober 1925, dengan *Akte Notaris No 154 oleh Notaris Hendrik Willem Hazenberg*, bertempat di Surabaya,(Tondowidjoyo,2005). Yayasan Yohanes Gabriel (Perwakilan I) Surabaya merupakan yayasan pendidikan yang mengelola sekolah-sekolah katolik diwilayah Surabaya dan Sidoarjo terdiri 25 unit Sekolah katolik: 8 unit Taman Kanak-Kanak, 9 unit Sekolah Dasar , 5 unit Sekolah Menengah Pertama dan 3 Unit Sekolah Menengah Atas.

###### 1. Visi dan Misi Yayasan

###### a. Visi

Mewujudkan Yayasan Yohanes Gabriel (Perwakilan I) Surabaya sebagai penyelenggara pendidikan yang berkualitas dan professional dengan dijiwai nilai-nilai Kristiani disertai penanaman humaniora.

###### b. Misi

Mendirikan Sekolah katolik di tengah masyarakat yang plural sebagai media pencerdasan penerus bangsa dan transformasi sosial budaya.

- 1) Menanamkan nilai-nilai cinta kasih, harapan untuk membekali kecakapan hidup dalam masyarakat

## BAB VI

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Simpulan

1. Kinerja aktual kualitas layanan jaminan tertinggi, berikutnya keandalan, dan empati; sedangkan kinerja aktual daya tanggap dan bukti fisik lebih rendah. Kinerja yang diharapkan dari layanan jaminan dinilai lebih penting, berikutnya bukti fisik dan keandalan; sedangkan kinerja yang diharapkan dari layanan empati dan daya tanggap kurang penting.
2. Kualitas layanan jaminan sudah memuaskan siswa, karena kinerja yang diharapkan tinggi dan kinerja aktualnya juga tinggi sebagai kinerja yang perlu dipertahankan (*Maintain performance*).  
Kualitas layanan bukti fisik belum memuaskan siswa, karena kinerja aktualnya lebih rendah dibandingkan kinerja yang diharapkan sehingga menjadi prioritas usaha perbaikan (*Focus improvement effort*).  
Kualitas layanan daya tanggap dan empati sudah memuaskan siswa, kinerja aktualnya rendah sesuai dengan harapan yang kurang penting sehingga kurang menjadi prioritas (*Medium low priority*).  
Kualitas layanan keandalan telah memuaskan siswa, kinerja aktualnya berlebihan dari pada kinerja yang diharapkan sehingga perlu diperhatikan untuk disesuaikan (*Reduce emphasis*).
3. Kualitas layanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberi kontribusi positif terhadap kepuasan siswa SMK di lingkungan

Yayasan Yohanes Gabriel, dan kualitas layanan keandalan yang memberi kontribusi dominan.

## 6.2 Saran-Saran

1. Kualitas layanan keandalan memberi kontribusi dominan sehingga disarankan kualitas layanan keandalan yang tinggi tersebut dipertahankan, terutama: Keakuratan dan kearifan guru dalam memberi nilai; Keakuratan bagian proses belajar-mengajar dalam pencatatan laporan akademik siswa (nilai rapor; IPK dll.); dan Kesiapan guru sebelum memberikan proses belajar-mengajar; Ketepatan penjelasan mata pelajaran yang susuai kebutuhan lingkungan (tuntutan ketrampilan, profesi dan dunia kerja); Ketepatan waktu mengajar, ujian sesuai dengan jadwal mata pelajaran dan jadwal ujian yang sudah ditetapkan; Dukungan karyawan dalam menjamin kelancaran proses belajar-mengajar, Ketepatan waktu dalam bimbingan pelajaran, karier, proses belajar-mengajar.

Faktor layanan keandalan sangat diharapkan dan kinerja aktualnya lebih rendah dari harapan sehingga disarankan perlu ditingkatkan yakni: Ketepatan waktu dan kelancaran dana bantuan kegiatan ekstra-kurikuler.

2. Kualitas layanan jaminan sudah memuaskan siswa, karena kinerja yang diharapkan tinggi dan kinerja aktualnya juga tinggi, sehingga disarankan untuk tetap dipertahankan, terutama dimensi: Kemampuan dan pengetahuan guru dalam memberikan proses mengajar; Sikap dan prilaku guru di depan kelas waktu mengajar; Pengalaman guru dalam proses mengajar; dan Tingkat kualifikasi akademik guru.

Kemampuan dan pengetahuan karyawan walaupun sudah memuaskan siswa namun disarankan selalu dikembangkan melalui pengarahan dan pelatihan terutama kemampuan komunikasi dan *human relation* karena mereka kontak langsung dengan siswa dalam pelayanan-pelayanan administrasi.

3. Kualitas layanan daya tanggap dan empati kurang penting, kinerja aktualnya juga rendah sesuai dengan kinerja yang diharapkan dan telah memuaskan siswa, sehingga disarankan untuk dipertahankan.

- a. Dimensi faktor daya tanggap yang disarankan dipertahankan yakni: Kemauan dan kesediaan guru dalam membantu siswa; Kemauan dan kesediaan karyawan dalam membantu siswa; Ketanggapan karyawan terhadap permasalahan siswa; dan Kemauan karyawan mendengarkan usul saran, dan masukan dari siswa atau Osis

Dimensi faktor daya tanggap yang disarankan untuk dikembangkan yakni: Ketanggapan guru terhadap permasalahan yang dihadapi siswa; dan Kemauan guru mendengarkan usul saran dan masukan siswa (Osis).

- b. Dimensi faktor empati yang disarankan untuk dipertahankan yakni: Peran guru dalam masalah pribadi siswa (mis: bimbingan prestasi bagi siswa), Kemudahan guru untuk ditemui di ruang kerja, di rumah atau via telepon; Pengertian dan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan siswa; dan Perhatian personal guru dan karyawan terhadap siswa.

Dimensi faktor empati yang kinerja aktualnya disarankan untuk ditingkatkan yakni: Pengertian dan pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa.

3. Kualitas layanan bukti fisik belum memuaskan siswa sehingga disarankan untuk ditingkatkan. Dimensi faktor bukti fisik yang disarankan untuk ditingkatkan yakni: Kemodernan perlengkapan dan sarana yang dimiliki; Kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan lingkungan; Kelengkapan fasilitas pendidikan (ruang kelas, ruang seminar/ aula, perpustakaan, ruang praktikum); Kelengkapan peralatan belajar-mengajar di ruang kelas (OHP, spidol, wireless); dan Kelengkapan fasilitas kesiswaan (fasilitas olah raga, kantin, koperasi, Osis). Dimensi faktor bukti fisik yang disarankan untuk dipertahankan adalah kerapian penampilan karyawan dan guru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, H. Yusuf, 2003. Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Di Kota Kendari. Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Haluoleo, Fakultas Ekonomi Sulawesi Tenggara dan STIE Dharma Barata. *Tesis Program Pascasarjana Universitas Haluoleo*. Kendari
- Algifari, 1997. *Analisis Statistik Untuk Bisnis*. BPFE: Yogyakarta
- \_\_\_\_\_, 2000. *Analisa Regresi, Teori, Kasus dan Solusi*. BPFE. Yogyakarta
- Alma Buchari, 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Ke Empat, Alfabeta. Bandung
- \_\_\_\_\_, 2003. *Pemasaran Stratejik, Jasa Pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- Ancok, Djamarudin, 1993. *Teknik Penyusunan Skala*. Seri Metodologi No.9, Edisi Ketujuh. Pusat Penelitian Kependidikan Universtas Gajah Mada. Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi IV. Cetakan Kesebelas. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar, Saifuddin, 1986. *Validitas dan reliabilitas*. cetakan pertama. Liberty. Yogyakarta
- \_\_\_\_\_, 2001. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi Ke 3, Cetakan Ke 3. Penerbit Pustakan Pelajar. Yogyakarta
- Assael, Henry, 1992. *Consumers Behaviour and Marketing Action*, Fourth Edition. PWS-KENT Publishing Company. Boston
- Astuti, Sri Wahyuni, 2001. Dampak Pemasaran Jasa Rumah Sakit Terhadap Nilai Kepuasan Dan Loyalitas Pasien: Penelitian Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Tiga Ibu Kota Propinsi di Pulau Jawa. *Desertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga*. Surabaya
- Barjaki Susilo, 2002, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kancatel Gresik : Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Wartel di Kancatel Gresik. *Tesis Program Program Pascasarjana Universitas Bhayangkara*. Surabaya
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectation*. New York: Free Press.

- Bass, B. M. and B. Avolio (1990). *Transformational leadership development: Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Boulding, William, Kalra, A., Staelen, R., dan V. A. Zeithalm, 1993. A Dynamic Process Model of Service Quality from Expectation to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research* (Pebruari), pp 7-27
- Brodjonegoro, 1999. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi*, Jakarta
- Churchill Jr, A. Gilbert, 1999. *Marketing Research, Methodological Foundations*. The Dryden Press. Seventh Edition.
- Croning, J. Josep dan S.A. Taylor, 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Juli (Vol.56), pp.55-68
- Cooper, Donal R. Dan Emory C . William, 1997. *Metode Penelitian Bisnis*. Jilid 1 dan 2, Terjemahan. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Dharmmesta, B. S & T. H. Handoko, 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama, Cetakan Ketiga. Penerbit BPFE. Yogyakarta
- Djemari, Mardapi, 1996. Implementasi Pola Ilmiah Pokok Pendidikan Berwawasan Budaya Pada Proses Pembelajaran. *Makalah Semiloka Sosialisasi Rambu-Rambu Implementasi*. PIP Pendidikan Berwawasan Budaya. Institut Keguruan Ilmu Pendidikan, Yogyakarta.
- Erawati, Hesti S., 1999. Analisis persepsi konsumen Terhadap Perguruan Tinggi Swasta di Kodya Malang: Kajian Tantang Penempatan Posisi Persaingan PTS Bidang Ilmu Ekonomi. *Tesis Program Pascasarjana Universitas Brawijaya*. Malang
- Ferdinand, Augusty, 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen – Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister & Disertasi Doktor*. BP Universitas Diponegoro. Semarang
- Frost A. Frederick & Mukesh Kumar, 2000. Interservqual-an Internal Adaption of The Gap Model In A Large Service Organization. *Journal of Service Marketing*. Vol.14. No.5, pp.358-377
- Gaspersz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ghozali, Imam, 2004. *Model Persamaan Struktural. Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.

- Halstead D, D. Hartman, & SL. Schmit, 1994. Multi Sources Effects on The Satisfaction Formation Process. *Journal of The Academy of Marketing*.
- Heizer, Jay dan Barry Render, 2001. *Operations Management*. Sixth Edition. Prentice Hall, New Jersey, USA.
- Hermanto, 2001. *Materi Kuliah Manajemen Operational*, Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
- Hadi, Sutrisno, 1991. *Analisa Butir Untuk Instrumen Angket Tes Dan Skala Nilai Dengan Basica*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Andi Offset. Yogyakarta
- Kamariah, Najmi, 2000. Analisa Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Sudut Pandang Pengguna Jasa dan Pemberi Jasa Pada Lembaga Administrasi Negara Perwakilan Sulawesi Selatan. *Tesis, Program Pascasarjana Universitas Airlangga*. Surabaya
- Kerlinger, Fred N. 2000. *Azaz-Azaz Penelitian Behavioral*. Cetakan ke Tujuh. Gajahmada University Press. Yogyakarta
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Kesembilan (terjemahan). Prenhallindo. Jakarta
- \_\_\_\_\_, 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* (terjemahan). Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2. Prenhallindo. Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2000. *Marketing Management*. The Millennium Edition. Printice Hall Inc., New Jersey
- Kustiartini, Veronika, 1998. Hubungan Antara Persepsi Pengelolaan Akademik Tentang Faktor-Faktor Krisis TQM Pendidikan Tinggi Dan Pengintergrasianya Kedalam Kurikulum, *Tesis Program Pascasarjana Univ. Gajah Mada*. Yogyakarta.
- Lamb, Jr. Charles W, et all, 2001. *Pemasaran* (terjemahan). Buku I. Salemba Empat. Jakarta
- Malhotra, Naresh K., 1996. *Marketing Research*. Second Edition. Prentice Hall Inc., New Jersey
- Mowen, John C. dan Minor M., 2002. *Perilaku Konsumen*. 5nd. Edition. Erlangga. Jakarta
- Nasution M.N., 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Cetakan Pertama. Ghilia Indonesia. Jakarta

- Nazir, M. 1983. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithahn, & Leonard L. Berry, 1985. Conceptual Model of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal of Marketing*. Volume 49. p.41-50
- \_\_\_\_\_, 1988. SERVQUAL : A Multiple-item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal Of Retailing*. Volume 64. p.12-40
- \_\_\_\_\_, 1994. Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*. Volume 58. p.111-124
- Payne Andrian, 2000. *The Essence of Service marketing* (terjemahan). Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Andi Offset. Yogyakarta
- Qomari, Nurul Ika, 1998. Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Pererapan QED (Studi Pada Berbagai Rumah Sakit di Yogyakarta). *Tesis, Program Pascasarjana Univ. Gajah Mada*. Yogyakarta
- Rahmawati F., 2006. *Strategi Pencapaian Kualitas Pembelajaran*. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy, 2001. *Riset Pemasaran*. Cetakan keempat. Gramedia. Jakarta
- Ratnawati, 2001. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. Jakarta
- Rust, Roland T, Anthony J. Zahorik, & Thimothy L. Keiningham, 1996. *Service Marketing*. Harper Collins College Publisher. New York
- Santoso, Singgih, 2000. *Riset Pemasaran, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS*. PT. Elex Media Komputido. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2000. *SPSS Statistik Parametrik*. Edisi pertama. PT. Elex Media Komputido. Jakarta.
- Saidi, 2001. *Penyelenggaraan Pendidikan dan Penelitian Perencanaan dan Pelaksanaan Jabatan Fungsional Perencanaan*. BAPPENAS. Jakarta.
- Sarwono, S.S. dan Soedarsono, 1997. *Konsumen dan TQM Dalam Dunia Pendidikan Tinggi*, Kinerja II (3) 83-93. Jakarta
- Sekaran, Uma, 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. Second Edition. John Wiley & Son Inc. New York
- Simamora, Bilson, 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

- Singarimbun dan Effendi, 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3S. Jakarta.
- Soehendro, 1996. Pengelolaan Perguruan Tinggi dalam Menuju Peningkatan Kualitas yang Berkelanjutan. *Naskah dipresentasikan pada Seminar on Managemen of Higher Education*. Jakarta
- Subagyo, Pangestu, 2001. *Statistik Deskriptif*. Edisi ketiga. Cetakan Kempat. BPFE. Yogyakarta
- Sugiyono, 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Ketujuh. Penerbit Alfabeta. Bandung
- \_\_\_\_\_, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Alfabeta, Bandung
- Supranto J., 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Surjana A., 2004. Efektivitas Pengelolaan Sekolah. *Jurnal Pendidikan Penabur*. No. 02/Tahun III. Jakarta
- Sutisna, 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Spreng, Richard A, Scot B McKenzei & Richard Wolhafski, 1996. Reexamination of Determinant of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing* 60 (Juli)
- Syamsuddin R., 2002. Pengaruh Persepsi tentang Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa: Studi pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Panca Bhakti Pau, *Tesis Program Pascasarjana Universitas Airlangga*. Surabaya
- Syihabudhin, 1999. Beberapa faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jasa Perguruan Tinggi: Studi Pada Perguruan Tinggi X di Gresik. *Tesis, Program Pascasarjana Universitas Airlangga*. Surabaya
- Tampubolon, Daulat P., 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Tjiptono, Fandi, 1997. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta
- \_\_\_\_\_, 1998. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, 2001. *Total Quality Management*. Penerbit Andi Offset. Yogayakarta

- Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregorius, 2005. *Service Quality & Satisfaction*, Penerbit AND. Jakarta
- Tondowidjojo, John, C.M., 2005. *Ricordare "Yohanes Gabriel" (Indonesia)*. Yayasan Sanggar Bina Tama. Surabaya.
- Umaedi, 2004. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*. [http://www.geocities.com/pengembangan\\_sekolah](http://www.geocities.com/pengembangan_sekolah)
- Yazid, 1999. *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*. Ekoresia FE UII. Yogyakarta
- Vebrianto, St., et al., 1994. *Kamus Pendidikan*. Grasindo. Jakarta.
- Zeithaml, Valarie A, Berry Leonard, & Parasuraman A., 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer perceptions and Expectations*. The Free Press. New York
- \_\_\_\_\_, 1993. The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of Academy of Marketing Science*. Vol. 21 p. 1-12
- Zeithaml, Valarie A. dan M.J. Bitner, 1996. *Service Marketing Research*. Mc Graw Hill. New York