

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SMK
ANTONIUS SEMARANG**



TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Oleh :

**HERWIN HAMONANGAN SINAGA
NIM C4A008147**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2010**



Sertifikasi

Saya, Herwin Hamonangan Sinaga, S.Kom, yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada dipundak saya.

Semarang, 13 Juni 2010

Herwin Hamonangan Sinaga, S.Kom

PENGESAHAN TESIS

**Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SMK ANTONIUS
SEMARANG**

**Yang disusun oleh Herwin Hamonangan Sinaga, S.Kom, NIM C4A008147
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 23 Juni 2010
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.**

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Drs. H. Mudiantono, MSc

Drs. Sugiono, MSIE

**Semarang 24 Juni 2010
Universitas Diponegoro
Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen
Ketua Program**

**Prof. Dr. Augusty Ferdinand, MBA
Halaman Motto dan Persembahan**

Yeremia 29:11-12

Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-KU mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan. Dan apabila kamu berseru dan datang untuk berdoa kepada-KU, maka Aku akan mendengarkan kamu;

This Thesis is dedicated to:

Untuk Mama & Papa, terimakasih telah membesarkanku dengan penuh kasih
Untuk Istriku terkasih, Pesta Kristina Br. Situmorang
Buat Michelle sumber inspirasi dan energi kehidupanku

ABSTRACT

Service quality can be measured by seeing how far the effectiveness of service delivery can be achieved at the gap between the expectations with the services provided and the level of student satisfaction for a service that can be measured by comparing students' expectations of service quality they want with the fact that it receives. Therefore, this research is conducted to find out how big the expectations and performance of the infrastructure, facilities, teachers, staff, curriculum and Guardian order.

Data on infrastructure, facilities, teachers, staff, curriculum and Guardian order were collected through interviews using a questionnaire. Respondents in this study taken as many as 100 students of SMK Antonius Semarang based proportional stratified random sampling method, which is distributed in proportion to each grade level and department. Subsequently, the collected data were analyzed by using the technique of Importance Performance Analysis (IPA).

The results of this study indicate that the level of overall student satisfaction toward the dimension tool is categorized unsatisfactory, satisfactory categorized infrastructure dimensions, dimensions of teachers categorized as quite satisfactory, the dimensions of employees categorized as quite satisfactory, satisfying dimension classified curriculum and governance dimension considered quite satisfactory. Of the 35 indicators that are analyzed then there are five indicators included in the quadrant A, which is the main priority, 13 indicators are included in quadrant B (perception and expectation was based), who fall into quadrant C there are 10 indicators (dunulai low priority), and there seven indicators included in quadrant D (be overestimated by the students).

Keywords: Quality of Service, Facilities, Infrastructure, Teachers, Employees, Curriculum, and Guardian order.

ABSTRAKSI

Kualitas layanan jasa dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa dapat mempertipis kesenjangan antara harapan dengan layanan jasa yang diberikan dan Tingkat kepuasan siswa atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat harapan dan kinerja dari sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong.

Data mengenai sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Responden pada penelitian ini diambil sebanyak 100 orang siswa SMK Antonius Semarang berdasarkan metode *proportional stratified random sampling* yang terdistribusi secara proporsional pada setiap tingkatan kelas dan jurusan. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa secara keseluruhan terhadap dimensi sarana dikategorikan tidak memuaskan, dimensi prasarana dikategorikan cukup memuaskan, dimensi guru dikategorikan cukup memuaskan, dimensi karyawan dikategorikan cukup memuaskan, dimensi kurikulum dikategorikan memuaskan dan dimensi tata pamong dikategorikan cukup memuaskan. Dari 35 indikator yang dianalisis maka ada 5 indikator yang masuk dalam kuadran A, yaitu prioritas utama, 13 indikator yang masuk dalam kuadran B (persepsi dan harapan sudah sesuai), yang masuk dalam kuadran C ada 10 indikator (dunulai rendah prioritasnya), dan ada 7 indikator yang masuk dalam kuadran D (dinilai berlebihan oleh siswa).

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Sarana, Prasarana, Guru, Karyawan, Kurikulum, dan Tata Pamong.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat TUHAN YME terucap atas atas segala karunia-NYA yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ANALISIS TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA SMK ANTONIUS SEMARANG (Studi Kasus Pada SMK Antonius Semarang)”. Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan siswa sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap siswa SMK Antonius. Berbagai temuan akan dijabarkan penulis dalam analisis diagram kartesius untuk selanjutnya memberikan suatu rekomendasi bagi pengembangan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan siswa SMK Antonius. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Augusty Ferdinand, MBA selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro dan selaku dosen pengajar yang telah memberikan ilmunya kepada penulis hingga selesainya tesis ini.
2. Drs. H. Mudiantono, MSc, selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu pelaksanaan, meluangkan waktunya dan memberi dukungan kepada penulis hingga selesainya tesis ini.
3. Drs. Sugiono, MSIE, selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Dr. Ibnu Widiyanto, MA , Bapak Oktavianus Pamungkas, SE, MM dan Ibu Sri Rahayu Tri Astuti selaku dosen penguji RUPT yang telah banyak memberikan masukan serta koreksi demi pembahasan tesis ini.
5. Kedua Orangtua yang selalu mendoakan dan memberi support dalam segala bidang.

6. Pendamping hidup Pesta Kristina Br. Situmorang dan sibuah hati Michelle Lovelin Nadia Sinaga yang selalu mendoakan dan menemani dalam duka maupun suka.
7. Teman – teman konsentrasi Pemasaran angkatan 33 Malam, Leo, Deddy, Adi, Rinto, dan Linda terima kasih atas segala bantuan dan perhatiannya.
8. Teman-teman MM angkatan 33 Malam terima kasih untuk saling berbagi pengalaman dan limpahan semangatnya.
9. Seluruh staf pengajar dan staf administrasi MM Undip yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan studi.
10. Kepala Sekolah SMK Antonius yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di SMK Antonius.
11. Seluruh Guru dan Karyawan SMK Antonius yang memberi support dan membantu penulis dalam mengadakan penelitian di SMK Antonius.
12. Seluruh pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 15 Juni 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Sertifikasi	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto / Persembahan	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xix

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10

BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN IDENTIFIKASI KEBIJAKAN PERUSAHAAN

2.1 Jasa	11
2.1.1 Sifat dan Klasifikasi Jasa	12
2.1.2 Karakteristik Jasa	14
2.1.3 Strategi Pemasaran Jasa	14
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.3.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	29
2.3.2 Membangun Kepuasan Pelanggan	32
2.4 Importance Performance Analysis	33
2.5 Desain Penelitian	35
2.6 Identifikasi Kebijakan Perusahaan	38
2.6.1 Identifikasi kebijakan Sarana	38

2.6.2	Identifikasi Kebijakan Prasarana	40
2.6.3	Identifikasi Kebijakan Guru.....	41
2.6.4	Identifikasi Kebijakan Karyawan	43
2.6.5	Identifikasi Kebijakan Kurikulum	45
2.6.6	Identifikasi Kebijakan Tata Pamong	46
2.7	Dimensionalisasi	47
2.7.1	Dimensi Sarana	47
2.7.2	Dimensi Prasarana	49
2.7.3	Dimensi Guru.....	50
2.7.4	Dimensi Karyawan.....	52
2.7.5	Dimensi Kurikulum	53
2.7.6	Dimensi Tata Pamong.....	55

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Jenis dan Sumber Data.....	56
3.2	Populasi dan Sampel	56
3.3	Metode Pengumpulan Data	58
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
3.4.1	Uji Validitas	62
3.4.2	Uji Reliabilitas	62
3.5	Teknik Analisis	62

BAB IV ANALISIS DATA

4.1	Pendahuluan.....	73
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Sarana	73
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Prasarana	75
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Guru.....	76
4.2.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Karyawan	77
4.2.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kurikulum	78
4.2.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Tata Pamong	79

4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian / Kepuasan Siswa.....	80
4.3.1 Dimensi Sarana	80
4.3.2 Dimensi Prasarana	90
4.3.3 Dimensi Guru.....	95
4.3.4 Dimensi Karyawan.....	103
4.3.5 Dimensi Kurikulum	108
4.5.6 Dimensi Tata Pamong.....	113
4.4 Importance Performance Analysis	118
4.5 Diagram Kartesius.....	122
4.5.1 Diagram Kartesius Dimensi Sarana	123
4.5.2 Diagram Kartesius Dimensi Prasarana	125
4.5.3 Diagram Kartesius Dimensi Guru.....	128
4.5.4 Diagram Kartesius Dimensi Karyawan	130
4.5.5 Diagram Kartesius Dimensi Kurikulum	133
4.5.6 Diagram Kartesius Dimensi Tata Pamong.....	135

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1 Kesimpulan	138
5.2 Implikasi Teoritis	143
5.3 Implikasi Kebijakan	146
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	160
5.5 Agenda Penelitian Mendatang	160

DAFTAR PUSTAKA

KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Siswa SMK Antonius Semarang	5
Table 1.2	Data Jumlah Siswa yang Mengundurkan Diri.....	6
Tabel 3.1	Jumlah Siswa SMK Antonius	57
Tabel 3.2	Penentuan Sampel	58
Tabel 3.3	Pengukuran Tingkat Kesesuaian / Kepuasan Siswa	64
Tabel 3.4	Perhitungan Kategorisasi Kepuasan Siswa	67
Tabel 3.5	Kategorisasi Kepuasan Siswa.....	68
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Pengukur Kepentingan dan Kinerja Dimensi Sarana.....	74
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Pengukur Kepentingan dan Kinerja Dimensi Prasarana.....	75
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Pengukur Kepentingan dan Kinerja Dimensi Guru	76
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Pengukur Kepentingan dan Kinerja Dimensi Karyawan.....	77
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Pengukur Kepentingan dan Kinerja Dimensi Kurikulum.....	78
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Pengukur Kepentingan dan Kinerja Dimensi Tata Pamong.....	79
Tabel 4.7	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Lingkungan Sekolah Aman	80
Tabel 4.8	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Kamar Mandi/Toilet Bersih.....	81
Tabel 4.9	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Ruang Kelas Nyaman.....	82
Tabel 4.10	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap SMK Antonius Berada Di Lokasi yang Nyaman, Terhindar dari Gangguan Kebisingan.....	83
Tabel 4.11	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Ruang Uks Nyaman.....	84
Tabel 4.12	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Lingkungan Sekolah Bersih	85
Tabel 4.13	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Koleksi Perpustakaan Lengkap	86
Tabel 4.14	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Ruang Perpustakaan Nyaman.....	87
Tabel 4.15	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Fasilitas Lapangan Olahraga Lengkap	88

Tabel 4.16	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Fasilitas Ruang Kelas Lengkap	89
Tabel 4.17	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Areal Parkir Luas.....	90
Tabel 4.18	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Peralatan Laboratorium Computer Lengkap	91
Tabel 4.19	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Lapangan Olahraga Lengkap.....	92
Tabel 4.20	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap SMK Antonius Menyediakan <i>Business Center</i> Sebagai Wahana Kewirausahaan	93
Tabel 4.21	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap SMK Antonius Menyediakan Bursa Kerja Khusus	94
Tabel 4.22	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Guru Menguasai Materi Pelajaran yang Diampu.....	95
Tabel 4.23	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Guru Hadir Tepat Waktu Dikelas Untuk Mengaja	96
Tabel 4.24	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Guru Bersikap Adil terhadap Seluruh Siswa	97
Tabel 4.25	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Guru Berpenampilan Rapi.....	98
Tabel 4.26	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Guru Tidak Pernah Bolos Untuk Mengajar	99
Tabel 4.27	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Guru Mata Pelajaran Mengajar Sesuai dengan Latar Belakang Pendidikannya.....	100
Tabel 4.28	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Guru Mampu Menyampaikan Pelajaran dengan Baik	101
Tabel 4.29	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Guru Berkomunikasi Secara Efektif dan Santun dengan Orangtua Siswa	102
Tabel 4.30	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Karyawan Ramah Melayani Siswa.....	103
Tabel 4.31	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Karyawan Mampu Melayani Orang Tua Siswa dengan Baik	104
Tabel 4.32	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Karyawan Terampil Menangani Urusan Administrasi	105
Tabel 4.33	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Penampilan Karyawan yang Rapi.....	106
Tabel 4.34	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Tenaga Perpustakaan Mampu Melayani Siswa dengan Baik	107

Tabel 4.35	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Materi Pelajaran yang Disampaikan Sesuai dengan Kebutuhan Dunia Kerja.....	109
Tabel 4.36	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Mata Pelajaran yang Saya Peroleh Bermanfaat Untuk Meningkatkan Potensi Diri.....	110
Tabel 4.37	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Siswa Melakukan Prakerin Untuk Memperoleh Kompetensi Kejuruan.....	111
Tabel 4.38	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Setiap Jurusan Diberi Mata Pelajaran Kewirausahaan.....	112
Tabel 4.39	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Peraturan Sekolah Diterapkan dengan Adil.....	113
Tabel 4.40	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Guru BP Melaksanakan Program Pengembangan Diri Dalam Bentuk Kegiatan Konseling.....	114
Tabel 4.41	Tingkat Kesesuaian / Kepuasan terhadap Aturan Sekolah Berlaku Untuk Semua Siswa.....	115
Tabel 4.42	Ringkasan Perhitungan Tingkat Harapan, Kinerja, dan Kesesuaian / Kepuasan Siswa Atas Indikator Dimensi Penelitian.....	116
Tabel 4.43	Kategorisasi Kepuasan Siswa.....	118
Tabel 4.44	Perhitungan Rata-Rata Penilaian Harapan dan Kinerja Pada Masing-Masing Indikator Dimensi Penelitian.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Jumlah Siswa yang Mengundurkan Diri.....	6
Gambar 2.1	Hubungan Antara Kepuasan dan Persepsi Kualitas	21
Gambar 2.2	Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pelanggan – Harapan – Kinerja dari Suatu Produk	28
Gambar 2.3	Manfaat Kepuasan Pelanggan	29
Gambar 2.4	Diagram Kartesius.....	34
Gambar 2.5	Desain Penelitian.....	37
Gambar 2.6	Dimensi Sarana	48
Gambar 2.7	Dimensi Prasarana.....	50
Gambar 2.8	Dimensi Guru	52
Gambar 2.9	Dimensi Karyawan.....	53
Gambar 2.10	Dimensi Kurikulum.....	54
Gambar 2.11	Dimensi Tata Pamong	55
Gambar 3.1	Diagram Kartesius.....	71
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Sarana SMK Antonius	123
Gambar 4.2	Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Sarana SMK Antonius	126
Gambar 4.3	Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Guru SMK Antonius	128
Gambar 4.4	Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Karyawan SMK Antonius	131
Gambar 4.5	Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Kurikulum SMK Antonius	133
Gambar 4.6	Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Tata Pamong SMK Antonius.....	136

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini efek dari globalisasi telah menyentuh ke dunia pendidikan di Indonesia,

yaitu menjamurnya berbagai sekolah, kursus dan playgroup yang merupakan waralaba (*franchise*) dari luar negeri misalnya, Montessori, NIIT, Informatics, dan berbagai sekolah lain. Mereka mengambil sistem pendidikan, materi dan modul pengajaran dari induknya (prinsipal) di berbagai negara dan mengadopsinya di Indonesia. Model lain yang juga marak adalah mengambil sistem pendidikan beserta modul dan materi pengajarannya, tetapi tetap memakai nama lokal. Contoh kasus ini adalah Sekolah Pelita Harapan dan beberapa sekolah lain yang memakai kurikulum dan metode dari IB World, sebuah metode pendidikan internasional. di Indonesia sekarang ini juga tumbuh dengan pesat berbagai waralaba pendidikan ataupun kursus yang asli Indonesia. Sebut saja Primagama, Ganesha, dan Sony Sugema yang merupakan kegiatan kursus pelajaran di sekolah, Purwacaraka Music School, Al-Azhar, Sanggar Kegiatan Bobo, dan berbagai waralaba lokal yang lain.

Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Saat ini sebagian masyarakat rela mengorbankan biaya yang tinggi asalkan mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjajikan akan masa depan yang lebih baik. Pendidikan saat ini sangat menentukan ke arah mana seseorang akan melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Melihat perkembangan pendidikan di Indonesia, tentu saja tidak bisa dipisahkan dari tumbuhnya berbagai sekolah unggulan, baik yang dikelola oleh Pemerintah (Sekolah Negeri) maupun swasta. Sekolah-sekolah unggulan ini membedakan diri dari yang lain dengan berbagai program pendidikan dan pengajaran yang berkualitas, fasilitas sarana dan prasarana pendidikan yang sangat memadai, dan penguasaan bahasa asing yang baik. Namun demikian, di sisi lain biasanya biaya untuk masuk sekolah unggulan semacam ini, dan biaya bulanan yang harus dikeluarkan siswa juga sangat mahal.

Berbagai fenomena di atas mempunyai beberapa implikasi yang mendorong percepatan pendidikan sebagai sebuah industri. Dari sisi pelaku dunia pendidikan, sekarang

ini dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pendidikan dari segala sisi. Karena sekarang ini persaingan menjadi semakin ketat dengan tumbuh suburnya lembaga pendidikan di lingkungan sekitar.

Pendidikan sekarang ini sudah mengarah pada proses industrialisasi. Dunia pendidikan tidak bisa lagi dianggap sebagai lembaga sosial, tetapi harus diperlakukan sebagai industri yang harus dikelola secara profesional. Karena, dengan semakin ketatnya persaingan, lembaga pendidikan akan ditinggalkan konsumen jika dikelola seadanya. Hal tersebut menyebabkan persaingan didalam bisnis pendidikan akan semakin ketat, dimana masing-masing instansi pendidikan baik swasta maupun negeri, instansi pendidikan formal maupun informal berlomba memberikan produk-produk terbaik mereka. Semakin tingginya tingkat persaingan dan semakin banyaknya instansi pendidikan yang ada, maka pelanggan memiliki semakin banyak pilihan untuk menentukan instansi pendidikan yang terbaik bagi anak-anak mereka.

Irawan (2004) mengatakan jumlah konsumen dipengaruhi oleh harga, pelayanan dan produk itu sendiri. Sedang menurut Kotler (2004) pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan nilai. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006) konsumen dipengaruhi kualitas produk, kualitas jasa, harga, situasional faktor dan personal faktor.

Salah satu instansi pendidikan di kota Semarang adalah sekolah menengah kejuruan (SMK) Antonius. Sekolah ini merupakan lembaga pendidikan formal yang berada dibawah naungan yayasan budi luhur. Sekolah ini memiliki program-program keahlian diantaranya akuntansi, administrasi perkantoran dan pemasaran. Sekolah ini memiliki beberapa fasilitas untuk mendukung berbagai kegiatan akademik, beberapa fasilitas yang terdapat di SMK Antonius adalah : lab. komputer dan bahasa; unit kesehatan sekolah (UKS); kantin; bank mini dan perpustakaan.

Dengan disahkannya Undang – undang Badan Hukum Pendidikan (UBHP) oleh

pemerintah menuntut setiap lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Begitu pula SMK Antonius sebagai salah satu sekolah menengah kejuruan dengan bidang keahlian bisnis dan manajemen harus selalu meningkatkan mutu layanan pendidikannya. Data menunjukkan bahwa banyaknya siswa yang mengundurkan diri dengan berbagai alasan.

Dari hasil wawancara dengan pihak SMK Antonius dan pengamatan langsung terhadap siswa, menunjukkan bahwa siswa yang mengundurkan diri disebabkan oleh berbagai hal, diantaranya tidak puas dengan pelayanan pendidikan, tidak cocok dengan lingkungan sekolah, pindah ke luar kota, dikeluarkan oleh pihak sekolah dan meninggal dunia. Dari beberapa alasan tersebut yang mendominasi adalah ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMK Antonius.

Data jumlah murid SMK Antonius selama tahun 2005 hingga 2010 dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Jumlah Siswa SMK Antonius Semarang

Tahun ajaran	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Kelas	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
X (Adm. Perkantoran)	16	70	13	62	13	74	9	68	10	63
X (Akuntansi)	15	66	16	61	18	100	12	98	17	74
X (Pemasaran)	14	32	13	31	27	48	29	43	31	37
Jumlah	213		196		280		259		232	
XI (Adm. Perkantoran)	7	64	12	64	9	60	11	73	5	62
XI (Akuntansi)	16	57	15	64	15	59	17	101	12	91
XI (Pemasaran)	12	60	14	26	12	26	23	42	25	36
Jumlah	216		195		181		267		231	
XII (Adm. Perkantoran)	10	70	7	63	13	58	7	55	8	71
XII (Akuntansi)	11	66	13	56	13	64	15	54	15	99
XII (Pemasaran)	10	56	10	57	14	24	12	24	21	42
Jumlah	223		206		186		167		256	
JUMLAH TOTAL	652		597		647		693		719	

Sumber : Data Bagian Tata Usaha SMK Antonius Semarang (2010)

Dari data pada tabel 1.1 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah siswa pada kelas X (sepuluh) tahun ajaran 2005-2006 akan menjadi siswa kelas XI (sebelas) pada tahun ajaran 2006-2007, siswa kelas XI pada tahun ajaran 2005-2006 akan menjadi siswa kelas XII (duabelas) pada tahun ajaran 2006-2007, dan begitu seterusnya.

Dari data yang ada di siswa SMK Antonius menunjukkan bahwa siswa yang mengundurkan diri pada tahun ajaran 2005-2006 adalah sebanyak 24 orang. Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah siswa yang mengundurkan diri dari SMK Antonius dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Jumlah Siswa yang Mengundurkan Diri

Tahun Ajaran	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Siswa-siswi yang keluar	24	26	25	22	28
-------------------------	----	----	----	----	----

Sumber : Data Bagian Tata Usaha SMK Antonius Semarang (2010)

Berdasarkan tabel 1.2 yang menunjukkan mengenai jumlah siswa SMK Antonius yang mengundurkan diri selama lima tahun terakhir ini, dapat dibuat grafik untuk memperjelas kondisi yang dialami oleh SMK Antonius. Grafik tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1.



Menurut data diatas yang menunjukkan kecenderungan meningkatnya siswa yang menundurkan diri perlu diwaspadai, peningkatan tersebut dapat terjadi karena ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang dialami di SMK Antonius. Oleh sebab itu pihak yayasan dan sekolah merasa perlu melakukan strategi – strategi agar siswa-siswi dapat menyelesaikan pendidikannya di SMK Antonius. Salah satu yang harus dilakukan adalah meningkatkan kepuasan siswa dalam menjalani pendidikannya di SMK Antonius. Namun upaya – upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan senantiasa berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak sekolah.

Kualitas pelayanan secara umum dapat dibentuk oleh lima variabel yaitu (Parasuraman et.al, 1990):

1. *Tangible* (keterwujudan)
2. *Reliability* (kehandalan)

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

4. *Assurance* (jaminan)

5. *Empathy* (empati)

Meskipun variabel kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et. al (1990) tersebut telah terbukti valid diberbagai industri namun variabel tersebut tetap saja memiliki kekurangan terutama dalam penerapannya kepada industri jasa pendidikan. Bahkan Carman (1990) menyatakan bahwa variabel – variabel tersebut tidaklah cukup bagi penerapannya dalam suatu bidang pelayanan jasa karena ada beberapa variabel kualitas pelayanan yang hanya khusus dimiliki suatu bidang tertentu. Selain hal tersebut, kekurangan pengetahuan dan pengalaman mengenai pendidikan sekolah dan harapan yang tidak realistis yang berhubungan dengan kesuksesan siswa – siswi dalam studi mereka (Chapman, 1979). Untuk mengatasi kelemahan dari variabel – variabel dalam kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman et al (1990) dalam kaitannya dengan penerapannya pada industri jasa pendidikan maka sebuah metode alternatif untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini akan disarankan pada paradigma kepentingan-kinerja. Hal ini merupakan sesuatu yang lebih beralasan untuk mengasumsikan bahwa ketika para siswa mengevaluasi kualitas pengalaman pendidikan mereka, mereka mungkin menempatkan kepentingan yang berbeda-beda dalam kriteria yang berbeda. Martila dan James (1977) mengembangkan sebuah gambaran dua dimensi yang menunjukkan pentingnya penilaian kepentingan dan kinerja bagi atribut – atribut yang digunakan untuk mengukur atau menilai kualitas terhadap sebuah pelayanan yang khusus.

Pada penelitian ini akan dikembangkan dimensi variable kualitas layanan yang sesuai dengan keadaan SMK Antonius, diantaranya adalah sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan Tata pamong.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam industri jasa, pelanggan berharap untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan memuaskan. Di lain pihak pemberi jasa juga mempunyai standar kualitas dalam memberikan jasanya, pelanggan sebagai pelanggan mempunyai harapan terhadap kualitas pelayanan yang mungkin berbeda dengan pemberi layanan.

Data menunjukkan bahwa lima tahun terakhir terjadi peningkatan siswa yang mengundurkan diri dengan berbagai alasan. Sebagian besar siswa yang mengundurkan diri karena ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMK Antonius. Melihat hal tersebut maka pihak sekolah perlu untuk mengevaluasi pelayanan pendidikan yang diberikan selama ini. Selain itu kemungkinan besar disebabkan oleh tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kinerja dari SMK Antonius.

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana tingkat kepuasan siswa SMK Antonius terhadap kinerja SMK Antonius ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Sarana SMK Antonius Semarang
2. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Prasarana SMK Antonius Semarang
3. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Guru SMK Antonius Semarang
4. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Karyawan SMK Antonius Semarang

5. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Kurikulum SMK Antonius Semarang
6. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat harapan siswa dan kinerja Tata Pamong SMK Antonius Semarang

Sehingga diharapkan setelah mengetahui bagaimana tingkat harapan siswa dan kinerja antara keenam dimensi ini, dapat diketahui pula faktor-faktor pelayanan apa saja paling dominan untuk mempengaruhi kepuasan siswa. Setelah mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan siswa maka pihak pengelola sekolah dapat menentukan dimana perubahan akan dibuat untuk menciptakan perbaikan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Yayasan Budi Luhur dan SMK Antonius, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap siswa, terutama kepala sekolah harus memperhatikan hal-hal atau atribut apa saja yang dianggap penting oleh siswa agar mereka merasa puas.
2. Bagi Akademisi, Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian yang akan datang.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Jasa

Jasa merupakan suatu hasil yang diciptakan melalui aktifitas dalam keterkaitan diantara pemasok dan pelanggan dan melalui aktifitas internal pemasok, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pada dasarnya merupakan sesuatu yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Suatu produk / hasil dari jasa mungkin saja ataupun tidak mungkin berkaitan dengan produk fisik. (Kotler, *Marketing Management : The Millenium Edition*, 2000, p.428).

Berbagai faktor yang mendorong pertumbuhan sektor jasa, yaitu :

1. Perubahan-perubahan demografi
 - 1) Harapan hidup yang meningkat, menyebabkan peningkatan populasi golongan lansia. Sektor ini menciptakan permintaan baru terhadap hiburan dan perjalanan, di samping perawatan dan pemeliharaan kesehatan.
 - 2) Pergeseran struktural dalam masyarakat mempengaruhi dimana dan bagaimana gaya hidup seseorang. Pengembangan kota dan daerah baru akan meningkatkan kebutuhan jasa infrastruktur dan jasa pendukung.
2. Perubahan-perubahan sosial
 - 1) Meningkatnya jumlah pekerja wanita dalam angkatan kerja.

- 2) Pekerja wanita dan pengelola rumah tangga yang menghasilkan dua pendapatan, akan menciptakan permintaan yang besar terhadap jasa-jasa konsumen, termasuk jasa pengecer dan lain-lainnya.
3. Perubahan-perubahan ekonomi
 - 1) Terjadinya globalisasi
 - 2) Meningkatnya spesialisasi dalam perekonomian
4. Perubahan-perubahan dalam politik dan hukum
 - 1) Perkembangan dalam sektor pemerintahan
 - 2) Peningkatan dalam hubungan internasional antar Negara

2.1.1. Sifat dan Klasifikasi Jasa

Sektor jasa sangatlah bervariasi, sehingga untuk mempermudahnya dilakukan penggolongan berdasarkan klasifikasi (Kotler, *Marketing Management : The Millenium Edition*, 2000, p.428), yaitu :

1. Barang berwujud fisik murni (*A Pure Tangible Goods*)

Penawaran akan suatu barang dimana tidak ada jasa yang menyertainya, sebagai contoh adalah sabun, pasta gigi, garam.
2. Barang berwujud dengan jasa pendamping (*A Tangible with Accompanying Services*)

Penawaran suatu barang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik bagi konsumen. Contohnya adalah mobil, komputer, dll.
3. Hibrid (*A Hybrid*)

Dimana komposisi penawaran suatu barang dengan jasa yang menyertainya adalah

seimbang, seperti restoran yang menawarkan makanan dan minuman dengan jasa pelayanannya.

4. Jasa utama dengan barang dan jasa pendamping (*A Major Service with Accompanying Minor Goods and Service*)

Suatu penawaran dimana jasa lebih utama disertai dengan jasa tambahan atau barang sebagai faktor penunjang. Contohnya adalah jasa transportasi dengan pesawat terbang, dimana selama perjalanan dalam pesawat, disuguhkan makanan atau minuman dan majalah.

5. Jasa murni (*A Pure Service*)

Penawaran akan suatu jasa murni, seperti pengasuh bayi, jasa psikiater.

2.1.2. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari barang ataupun produk-produk manufaktur lainnya. Empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi desain program pemasaran jasa menurut (Kotler, *Marketing Management : The Millenium Edition*, 2000, p.429), adalah :

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud.

2. Tidak dapat dipisah (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut.

3. Heterogenitas / variabilitas (*Variability*)

Jasa merupakan variabel non standar dan sangatlah bervariasi.

4. Tidak dapat disimpan (*Perishability*)

Jasa tidak mungkin dapat disimpan dalam bentuk suatu persediaan.

2.1.3. Strategi Pemasaran Jasa

Beberapa strategi dalam menghasilkan kesesuaian antara permintaan dan penawaran dalam bisnis jasa.

1. Sisi Permintaan, meliputi :

- 1) Penetapan harga yang berbeda (*Differential Pricing*) akan menggeser beberapa permintaan dari periode puncak ke periode sepi. Contoh : pemberian diskon pada jam-jam tertentu atau hari-hari tertentu.
- 2) Permintaan bukan puncak (*Non Peak*) dapat ditingkatkan.
- 3) Jasa pelengkap (*Complementary Services*) dapat dikembangkan selama masa puncak untuk menyediakan alternatif bagi pelanggan yang sedang menunggu. Contoh : penyediaan minuman dan makanan kecil self-service.
- 4) Sistem reservasi atau pemesanan awal (*Booking services*) merupakan suatu cara untuk mengelola tingkat permintaan.

2. Sisi Penawaran, meliputi :

- 1) Karyawan paruh waktu (*part-timer*) untuk melayani saat-saat dimana permintaan puncak.
- 2) Efisiensi kegiatan rutin saat periode puncak, dimana karyawan hanya melakukan tugas-tugas penting saja selama periode puncak.
- 3) Jasa bersama (*Shared Service*)
- 4) Fasilitas bagi ekspansi di masa mendatang.

Bisnis jasa tidak dapat dikelola hanya dengan menggunakan pendekatan pemasaran tradisional. Faktor suasana, tata letak dan rambu-rambu dapat mempengaruhi sikap pelanggan. Sikap tersebut nampak dalam bentuk pleasure maupun arousal.

2.2. Kualitas Pelayanan

Salah satu cara untuk membedakan sebuah perusahaan jasa adalah dengan memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Kuncinya adalah dengan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Ekspektasi pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut dan promosi yang dilakukan perusahaan. Dalam membeli jasa, pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal ini, dan setelah menerima jasa itu, mereka akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang diterima terletak di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan tidak berminat lagi dengan penyedia jasa tersebut, sedangkan bila jasa yang diterima dirasakan memenuhi atau melebihi harapan maka pelanggan cenderung akan menggunakan kembali penyedia jasa tersebut.

Jasa mempunyai beberapa karakteristik unik yang membuatnya berbeda dari produk fisik. Jasa sering dicirikan dengan tidak berwujud, tidak terpisah, beragam dan mudah lenyap (Zeithaml dan Bitner, 1996). Implikasi dari karakteristik tersebut adalah sulit bagi pelanggan untuk mengevaluasi jasa pada tahap sebelum dikonsumsi, saat dikonsumsi dan setelah dikonsumsi untuk pembuatan keputusan pelanggan. Sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang berkualitas

lebih tinggi dibandingkan para pesaing dan yang lebih tinggi daripada harapan pelanggan. Harapan – harapan itu dibentuk oleh pengalaman dimasa lalu, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan perusahaan jasa. Setelah menerima jasa itu, pelanggan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada dibawah jasa yang diharapkan, pelanggan tidak berminat lagi terhadap penyedia jasa itu. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia jasa itu lagi (Kotler, 2000).

Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan – kebutuhan pelanggan, baik yang Nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2000). Kualitas layanan jasa dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa dapat mempertipis kesenjangan antara harapan dengan layanan jasa yang diberikan.

Rowley (1997:2, dalam Riswono, 2009) menyatakan bahwa kualitas (*quality*) dipandang sebagai sebuah bentuk evaluasi keseluruhan sebuah produk atau sebagai sebuah perkiraan nilai global secara menyeluruh. Sallis (2002:15) menyatakan bahwa kualitas (*quality*) diartikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui kebutuhan dan keinginan pembeli.

Tjiptono (2005:110) menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Contoh, lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf dan guru. Lebih lanjut Tjiptono, dkk (2008 : 67) menyatakan bahwa dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Karena kualitas memiliki sejumlah level: universal (sama dimanapun), kultural (tergantung sistem nilai budaya), sosial (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis,

keluarga, teman sepergaulan), dan personal (tergantung preferensi atau selera setiap individu). Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi pengembangan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa.

Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau pelayanan yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang memuaskan. Perusahaan harus memperhatikan mutu dari jasa (*service*) dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaannya. Perusahaan tentunya berupaya untuk memberikan jasa atau pelayanan (*service quality*) yang baik kepada pelanggannya. Hal ini merupakan upaya perusahaan untuk dapat tampil beda dengan para pesaingnya.

Lebih lanjut Tjiptono dkk (2008 : 70) menyatakan bahwa kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa tiga standar, yaitu:

1. *Will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya.
2. *Should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan bakal diterima.
3. *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Dari ketiga standar diatas dapat dikatakan bahwa factor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah *expected perceived* dan *perceived service*.

Pelham (1997), dalam penelitiannya menyatakan bahwa profitabilitas perusahaan sangat tergantung dari kemampuan perusahaan dalam menghasilkan produk yang memiliki kualitas yang unggul dan handal yang mereka hasilkan. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam konteks perusahaan yang bergerak dibidang jasa pendidikan dapat diartikan bahwa sebenarnya profitabilitas perusahaan tergantung pada sejauh mana perusahaan dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas pada siswa sehingga dapat memberi kepuasan kepada siswa.

Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah (Tjiptono dkk, 2008 : 68) :

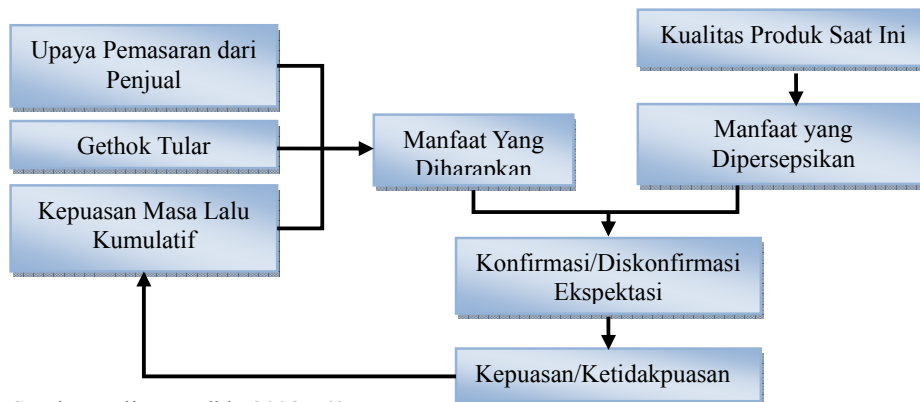
1. Reliabilitas, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contohnya, keterampilan karyawan dalam menangani administrasi, kemampuan guru / karyawan dalam melayani orang tua murid dengan cepat dan tepat.
2. Responsivitas, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Contohnya, kecepatan guru / karyawan dalam menanggapi keluhan – keluhan yang muncul, kecepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh orang tua murid, kesigapan karyawan (satpam) dalam mengatur parkir, kesigapan uks menangani siswa yang sakit.
3. Jaminan, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan. Contohnya, keamanan dalam lingkungan sekolah, kemampuan guru dalam menyampaikan pelajaran, ketepatan guru dalam mengajar dikelas, keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan.
4. Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Contohnya, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, memberikan konseling kepada siswa, adanya perhatian guru terhadap siswa.

5. Bukti fisik, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Contohnya, kenyamanan ruang belajar, fasilitas ruang belajar, kebersihan toilet, penampilan guru dan karyawan, areal parkir.

Kualitas produk yang dirasakan pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Gambar 2.1 Hubungan Antara Kepuasan dan Persepsi Kualitas



Sumber : Tjiptono dkk, 2008 : 69

Dari penjelasan di atas maka dalam penelitian ini dikembangkan dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan di lingkungan SMK Antonius, diantaranya adalah sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong.

2.3. Kepuasan Pelanggan

Konsep operasional kepuasan pelanggan dimulai pada pertengahan 1970an, tepatnya ditahun 1977 ketika laporan konferensi tentang konseptualisasi dan pengukuran kepuasan/ketidakpuasan pelanggan dipublikasikan pertama kali (Hunt, 1977 dalam Tjiptono dkk, 2008 : 43). Kata kepuasan (*satisfaction*) sendiri berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya

cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler & Keller, 2007). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, Pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Pada dasarnya kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterimanya dengan kinerja layanan yang diharapkannya. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja layanan. Apabila kinerja layanan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja layanan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Patut diingat pula bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan bagian masa depan perusahaan (Budiono, 1996 dalam Kaihatu, 2008).

Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan (Tjiptono, 2001). (Zeithaml et al. 1993 dalam Tjiptono, 2001) melakukan penelitian khusus dalam sektor jasa dan mengemukakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh beberapa faktor berikut :

1. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan

oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Seorang siswa akan akan berharap patut mendapatkan pelayanan pendidikan yang baik apabila siswa lainnya dilayani dengan baik oleh pihak sekolah. Selain itu, filosofi individu (misalnya seorang siswa sekolah) tentang bagaimana memberikan pelayanan yang benar akan menentukan harapannya pada sekolah tempat ia bersekolah.

2. *Personal Needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.

3. *Transitory service intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Faktor ini meliputi:

- 1) Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin perusahaan bisa membantunya (misalnya jasa pendidikan SMK pada saat siswa belum mampu membayar spp).
- 2) Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik-buruknya jasa berikutnya.

4. *Perceived Service Alternatives*

Perceived Service Alternatives Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

5. *Self-Perceived Service Roles*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses pemberian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak menimpakan

kesalahan sepenuhnya pada si pemberi jasa. Oleh karena itu, persepsi tentang derajat keterlibatannya ini akan mempengaruhi tingkat jasa/pelayanan yang bersedia diterimanya.

6. *Situational Factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa. Misalnya pada waktu batas akhir pembayaran spp, siswa akan antri untuk membayar spp karena banyaknya siswa yang terlambat membayar spp dan ini akan menyebabkan seorang siswa akan relatif lama menunggu. Untuk sementara waktu, siswa tersebut akan menurunkan tingkat pelayanan minimal yang bersedia diterimanya karena keadaan itu bukanlah kesalahan pihak sekolah.

7. *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal maupun non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, *personal selling*, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

8. *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat-alat pendukung jasanya. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan (*tangible assets*) pendukung jasa dengan kualitas jasa. Harga yang mahal dihubungkan secara positif dengan kualitas yang tinggi. Misalnya, setiap ruang kelas diberi pendingin ruangan dan dispenser air minum.

9. *Word Of Mouth* (Rekomendasi / Saran dari Orang lain)

Word Of Mouth merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang

disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. *Word Of Mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti para ahli, teman, keluarga, dan publikasi media massa. Disamping itu *Word Of Mouth* juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakannya sendiri.

10. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya dimasa lalu.

Apabila harapan pelanggan lebih besar daripada yang mereka dapatkan, maka akan timbul rasa tidak puas terhadap perusahaan tersebut. Sebaliknya, jika perusahaan menetapkan harapan pelanggan yang terlalu rendah, akan banyak orang yang tidak membeli produknya, meskipun semua pelanggannya puas. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk membentuk harapan pelanggan yang diselaraskan dengan kinerja perusahaannya.

Mujiharjo dan Bagyo (2006) menyatakan bahwa Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk dan kualitas layanan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini dapat ditunjukkan pelanggan sebelum, saat mengkonsumsi / membeli atau setelah terjadi proses pembelian / mengkonsumsi produk atau layanan. Apabila pelanggan merasa puas, maka ia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama, dan cenderung akan memberikan referensinya terhadap produk kepada orang lain. Pelanggan yang tidak puas dapat melakukan tindakan pengembalian produk, bahkan dapat mengajukan complain kepada perusahaan.

Tjiptono, dkk (2008 : 37) menyatakan bahwa konsekuensi kepuasan / ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah, dan jasa

pelanggan. Bagi bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Sementara itu ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah risiko, seperti boikot atau protes dari lembaga pelanggan, intervensi pemerintah, reaksi pesaing, dan masuknya produk substitusi baru kepasar. Ketidakpuasan pelanggan sesungguhnya dapat membantu perusahaan mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan produk atau jasanya yang tidak mampu memenuhi standar pelanggan dan pemerintah.

Kepuasan pelanggan itu sendiri ditentukan oleh lima faktor utama, yaitu :

1. Kualitas sesungguhnya, yang dipengaruhi oleh dua hal, yaitu kualitas produk sesungguhnya dan persepsi pelanggan.
2. Kualitas pelayanan terutama industri jasa, yang dikenal dengan *SERVQUAL* (*service quality*), meliputi : Relibilitas, Responsivitas, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik.
3. Emosional, kepuasan yang diperoleh pelanggan apabila mereka menggunakan suatu produk dengan merek tertentu.
4. Harga yang kompetitif, produk dengan kualitas yang sama, tetapi dengan harga yang lebih murah tentu akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Manfaat yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan pada saat pelanggan membeli produk tersebut.

Tingkat kepuasan dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$S = \frac{P}{E}$$

Keterangan :

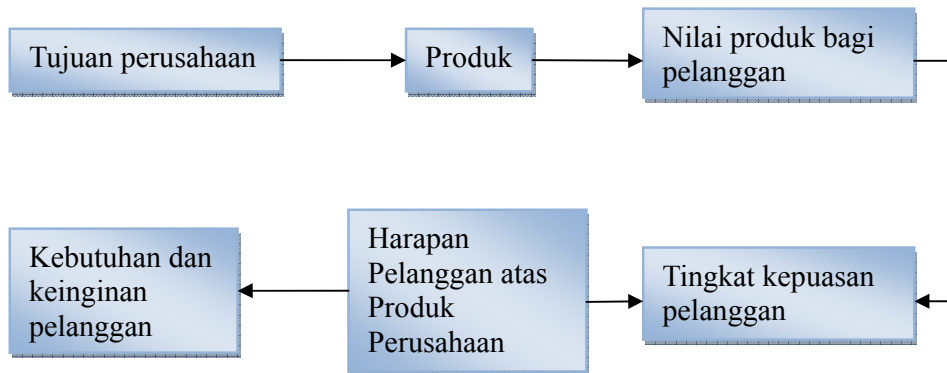
S = *Satisfaction*

E = *Expectation*

$P = Performance$

Untuk lebih jelasnya, hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan – harapan – kinerja dari suatu produk dapat dilihat pada konsep kepuasan pelanggan berikut ini :

Gambar 2.2 : Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pelanggan – Harapan – Kinerja dari Suatu Produk



Sumber : Rangkuti, 2002 : 102

Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab jika mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian (Supranto, 2006). Maka dari itu, SMK Antonius harus berusaha untuk memuaskan para siswa dengan salah satu cara adalah meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yang selama ini telah di terapkan.

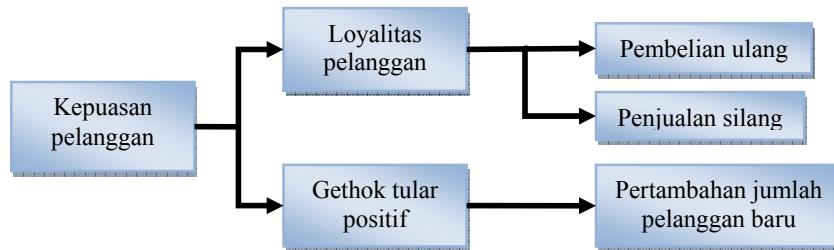
Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu produk yang bermutu. Suatu produk bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara siswa dengan pengelola sekolah menjadi harmonis,

memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dari orang tua siswa dan terciptanya loyalitas, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*Word Of Mouth*) yang menguntungkan bagi sekolah.

Secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan gethok tular positif seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Gambar 2.3 Manfaat Kepuasan



Sumber : Tjiptono dkk, 2008 : 41

Berdasarkan dari beberapa defenisi mengenai kepuasan pelanggan diatas maka pada penelitian ini mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan pelanggan dimana apa yang telah diperoleh dari pemberi jasa sesuai dengan apa yang telah diharapkan pelanggan.

2.3.1. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Langkah tersebut diharapkan dapat member umpan balik dan masukan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai metoda. Kotler (2000) mengidentifikasi empat metoda pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan dapat menyediakan formulir berisi keluhan dan saran yang dapat diisi setiap konsumen. Formulir tersebut dapat diletakkan pada setiap pintu masuk dan meja penerima tamu. Di dalam formulir tersebut konsumen dapat menyampaikan keluhan-keluhan mereka secara tertulis, sehingga perusahaan dapat mengetahui kesulitan yang dihadapi oleh konsumen serta perusahaan dapat mengambil langkah untuk mengatasi masalah tersebut. Selain itu konsumen juga diminta untuk memberikan saran-saran peningkatan pelayanan.

2. Survey Kepuasan Konsumen

Bila perusahaan menganggap bahwa sistem keluhan dan saran tersebut kurang berhasil, disebabkan masih ada konsumen yang beranggapan walaupun mereka menuliskan keluhan dan saran, perusahaan tidak menanggapi sehingga akan membuang waktu. Karena adanya anggapan demikian maka perusahaan yang inovatif akan mengadakan suatu survey untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap produk mereka.

Pengukuran kepuasan konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara:

a) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk mengetahui apakah mereka sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas atau sangat tidak puas terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Survei ini dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat dan kebutuhan konsumen, yang akan memberikan suatu hasil yang disebut Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index*) yang menjadi standar kinerja perusahaan dan standar nilai yang tetap dijaga dan ditingkatkan oleh perusahaan.

b) *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal, yaitu besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c) *Problem Analysis*

Responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan, dan saran-saran untuk perbaikan.

d) *Importance – Performance Analysis (IPA)*

Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan tingkat kepentingan/harapan mereka terhadap setiap atribut tersebut. Selain itu responden juga diminta untuk meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut tersebut. Maka dalam penelitian ini akan menggunakan IPA untuk memetakan tingkat kepuasan siswa.

3. *Ghost Shopping*

Perusahaan dapat mengirimkan orang untuk berpura-pura untuk menjadi pembeli produk mereka maupun produk dari pesaingnya. Pembeli pura-pura ini dapat mengajukan suatu masalah pada wiraniaga yang bertugas dan melihat bagaimana cara mereka menyelesaikan masalah tersebut.

4. Metode Pelaporan Keluhan

Untuk mengukur kepuasan konsumen dapat digunakan metode pelaporan keluhan langsung, yaitu para konsumen ditanyai secara langsung mengenai keluhan mereka dan penilaian mereka terhadap produk perusahaan.

2.3.2. Membangun Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dibangun melalui kualitas layanan dan dapat ditingkatkan melalui beberapa pendekatan sebagai berikut (Kotler, 2000 : 40):

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dan misi dalam perbaikan proses layanan.
- c. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- d. Mengembangkan penerapan prinsip-prinsip *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

2.4. Importance-Performance Analysis

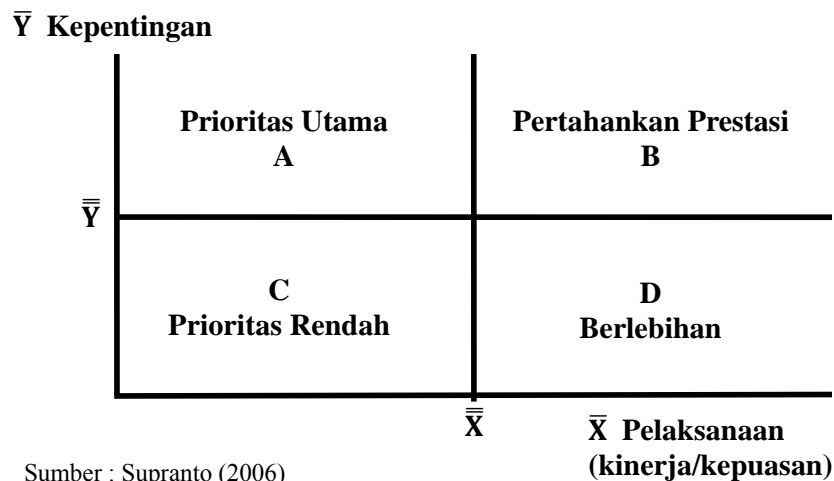
Importance – Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Metode ini dimaksudkan sebagai kerangka kerja di dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*) dilihat dari atribut terkait (Magal dan Levenburg, 2005). Seperti yang dikutip oleh Setiawan dari Wade dan Eagles 2003, bahwa metode IPA mampu memberikan informasi penting kepada pengelola industri jasa baik berupa ukuran kepuasan pelanggan maupun alokasi sumberdaya secara efisien, keduanya dalam format yang mudah diterapkan.

Secara umum langkah – langkah IPA adalah sebagai berikut (Magal & Levenburg, 2005) :

1. Pertama Mengidentifikasi elemen – elemen / aspek –aspek kritis yang akan dievaluasi;

2. Kedua, mengembangkan instrumen survey yang digunakan untuk mendapatkan penilaian tingkat kepentingan serta kinerja dari elemen-elemen / aspek-aspek yang diperoleh di langkah satu [1];
3. Ketiga, menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja masing-masing elemen; dan
4. Keempat, rata-rata nilai tingkat kepentingan serta kinerja tersebut kemudian diplot ke dalam matriks dua dimensi; biasanya sumbu vertikal mewakili nilai rata-rata tingkat kepentingan dan sumbu horizontal mewakili nilai rata-rata tingkat kinerja.

Gambar 2.4 Diagram Kartesius



Dari penerapan IPA dihasilkan empat kuadran yang berisi empat kemungkinan kelompok aspek-aspek yang diteliti, yaitu:

1. Kuadran A, “prioritas utama / Konsentrasi di Sini”: memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kinerja. Hasil ini menunjukkan letak ketidakpuasan para pelanggan.
2. Kuadran B, “Pertahankan Prestasi”: memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-

aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan dibidang-bidang yang dianggap penting oleh pelanggan.

3. Kuadran C, “Prioritas Rendah”: baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk kedalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen dimasa-masa mendatang.
4. Kuadran D, “Berlebihan”: skor tingkat kepentingan rendah namun skor kinerja tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus pada aspek-aspek yang berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan, sehingga sumbernya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek didalam kategori ini dapat dialihkan kepada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah.

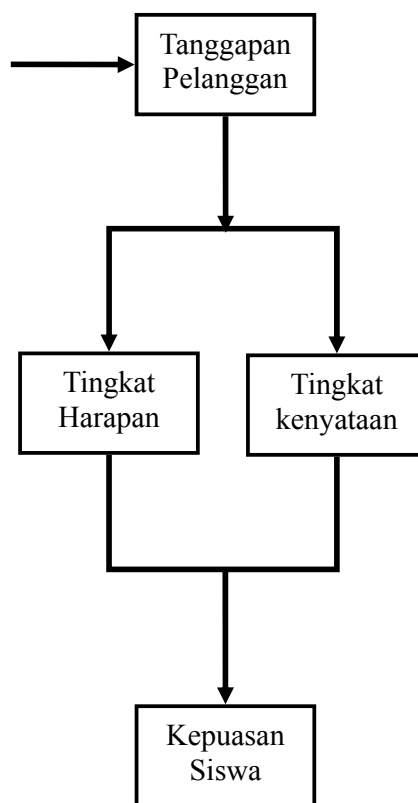
2.5. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini desain yang dipergunakan adalah riset deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Data yang diperlukan akan diperoleh berdasarkan atas perumusan masalah yang ada pada BAB I.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, penelitian akan didasarkan pada data kualitatif dan kuantitatif, yang mana data ini akan dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada siswa. Kuesioner yang dipergunakan adalah kuesioner dengan format Likert, dengan skala 1 – 5, masing-masing untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan siswa. Angka 1 menunjukkan bahwa atribut tersebut sangat tidak penting ataupun sangat tidak setuju. Sedangkan angka 5 menunjukkan atribut tersebut adalah sangat penting ataupun sangat setuju menurut siswa. Untuk mengukur data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner tersebut, akan digunakan *Importance – Performance Analysis*.

Gambar 2.5 Desain Penelitian

- 1. Sarana**
 - Lingkungan sekolah aman
 - Kamar mandi/toilet bersih
 - Ruang kelas nyaman
 - Smk Antonius berada dilokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan
 - Ruang UKS nyaman
 - Lingkungan sekolah bersih
 - Koleksi perpustakaan lengkap
 - Fasilitas lapangan olahraga lengkap
 - Fasilitas ruangan kelas lengkap
- 2. Prasarana**
 - Areal parkir luas
 - Lapangan olahraga lengkap
 - Peralatan laboratorium computer lengkap
 - Smk Antonius menyediakan business center sebagai wahana kewirausahaan
 - Smk Antonius menyediakan bursa kerja khusus
- 3. Guru**
 - Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik
 - Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar
 - Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa
 - Guru berpenampilan rapi
 - Guru menguasai materi pelajaran yang diampu
 - Guru tidak pernah bolos untuk mengajar
 - Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya
 - Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa
- 4. Karyawan**
 - Karyawan ramah melayani siswa
 - Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik
 - Karyawan terampil menangani urusan administrasi
 - Penampilan karyawan yang rapi
 - Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik
- 5. Kurikulum**
 - Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan
 - Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri
 - Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja
 - Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan
- 6. Tata pamong**
 - Peraturan sekolah diterapkan dengan adil
 - Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling
 - Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa



Sumber: Supranto (2006) dan dikembangkan untuk tesis

2.6. Identifikasi Kebijakan Perusahaan

2.4.1. Identifikasi kebijakan Sarana

Indikator dimensi sarana yang dilakukan oleh SMK Antonius adalah sebagai berikut:

2.6.1.1 Lingkungan Sekolah Aman

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Lingkungan sekolah aman adalah SMK Antonius berkewajiban menjaga keamanan dan ketertiban dilingkungan sekolah.

2.6.1.1. Kamar Mandi/Toilet Bersih

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Kamar mandi/toilet bersih adalah SMK Antonius menugaskan seorang karyawan untuk selalu membersihkan kamar mandi secara rutin.

2.6.1.2. Ruang Kelas Nyaman

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Ruang kelas nyaman adalah SMK Antonius menyediakan ruangan kelas yang nyaman dan aman.

2.6.1.3. SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan adalah SMK Antonius membuat bangunan sekolah ditempat yang jauh dari kebisingan.

2.6.1.4. Ruang UKS Nyaman

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Ruang UKS nyaman adalah SMK Antonius menyediakan ruang uks yang nyaman serta bersih untuk

mengantisipasi jika ada siswa yang sakit.

2.6.1.5. Lingkungan Sekolah Yang Bersih

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Lingkungan sekolah yang bersih adalah SMK Antonius selalu menjaga kebersihan dan kerapian gedung dan lingkungan sekolah.

2.6.1.6. Koleksi Perpustakaan Lengkap

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Koleksi perpustakaan lengkap adalah SMK Antonius menyediakan buku-buku referensi yang lengkap terkait dengan pelajaran yang ditempuh di SMK Antonius.

2.6.1.7. Ruang perpustakaan nyaman

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Ruang perpustakaan nyaman adalah SMK Antonius memelihara kebersihan dan kenyamanan ruang perpustakaan.

2.6.1.8. Fasilitas lapangan olahraga lengkap

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Fasilitas lapangan olahraga lengkap adalah SMK Antonius menyediakan sarana lapangan untuk melakukan olahraga diantaranya lapangan sepakbola, basket, bulutangkis, dll.

2.6.1.9. Fasilitas Ruang Kelas Lengkap

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan fasilitas ruang kelas lengkap adalah SMK Antonius menyediakan dan memelihara dengan baik peralatan-peralatan diruang kelas misalnya meja, kursi, hiasan dinding, papan tulis, dll.

2.6.2. Identifikasi Kebijakan Prasarana

Indikator dimensi prasarana yang dilakukan oleh SMK Antonius adalah sebagai berikut:

2.6.2.1 Areal parkir luas

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan areal parkir luas adalah SMK Antonius menyediakan areal parkir yang cukup dan aman untuk menampung kendaraan siswa.

2.6.2.1. Peralatan laboratorium computer lengkap

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Peralatan laboratorium computer lengkap adalah SMK Antonius menyediakan laboratorium computer yang memadai dan dilengkapi dengan peralatan / perangkat komputer yang baik.

2.6.2.2. Lapangan Olahraga Lengkap

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Lapangan olahraga lengkap adalah SMK Antonius menyediakan lapangan olahraga yang lengkap serta nyaman digunakan untuk olahraga.

2.6.2.3. SMK Antonius menyediakan *business center* sebagai wahana kewirausahaan

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan SMK Antonius menyediakan *business center* sebagai wahana kewirausahaan adalah pihak sekolah menyediakan tempat praktek kewirausahaan untuk meningkatkan kompetensi siswa.

2.6.2.4. SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus adalah pihak sekolah menyediakan secara khusus bursa

kerja untuk mempermudah siswa untuk mencari pekerjaan atau melakukan kerjasama dengan pihak industri.

2.6.3. Identifikasi Kebijakan Guru

Indikator dimensi guru yang dilakukan oleh SMK Antonius adalah sebagai berikut:

2.6.3.1 Guru menguasai materi pelajaran yang diampu

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Guru menguasai materi pelajaran yang diampu adalah setiap guru harus mempunyai buku pegangan dan membuat modul mata pelajaran yang diampu serta membuat RPP, sehingga guru yang bersangkutan dapat menguasai materi pelajaran yang diampu.

2.6.3.2 Guru Hadir Tepat Waktu Dikelas Untuk Mengajar

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar adalah guru harus selalu hadir lima menit dikelas sebelum proses pembelajaran dimulai.

2.6.3.3 Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Guru bersikap adil terhadap semua siswa adalah seluruh guru harus adil terhadap seluruh siswa dan bersikap netral dalam segala hal.

2.6.3.4 Guru berpenampilan rapi

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Guru berpenampilan rapi adalah guru wajib menggunakan seragam pakaian yang ditetapkan oleh SMK Antonius dan diwajibkan memakai dasi.

2.6.3.5 Guru tidak pernah bolos untuk mengajar

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Guru tidak pernah bolos untuk mengajar adalah guru dilarang untuk meninggalkan kewajiban mengajar tanpa seijin kepala sekolah, jika guru berhalangan hadir maka akan digantikan oleh guru yang piket.

2.6.3.6 Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya adalah guru yang mengajar di SMK Antonius diwajibkan untuk mengajar mata pelajaran yang sesuai dengan latar belakang pendidikan guru.

2.6.3.7 Guru Mampu Menyampaikan Pelajaran Dengan Baik

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik adalah guru dituntut untuk menguasai materi yang diajarkan di kelas. Oleh sebab itu SMK Antonius hanya mempekerjakan guru dengan pendidikan minimal D3 dan guru diwajibkan mengikuti sertifikasi guru.

2.6.3.8 Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa adalah setiap guru wajib untuk menjalin komunikasi yang baik dengan para orang tua siswa.

2.6.4 Identifikasi Kebijakan Karyawan

Indikator dimensi karyawan yang dilakukan oleh SMK Antonius adalah sebagai

berikut:

2.6.4.1 Karyawan Ramah Melayani Siswa

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Karyawan ramah melayani siswa adalah karyawan harus selalu memperhatikan tatakrama dan kesopanan dalam melayani siswa, baik dalam segi berpakaian maupun dalam tutur kata.

2.6.4.2 Karyawan Mampu Melayani Orangtua siswa Dengan Cepat

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Karyawan mampu melayani orang tua murid dengan cepat adalah karyawan SMK Antonius dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang tua siswa yang membutuhkan informasi tentang anaknya yang sekolah di SMK Antonius.

2.6.4.3 Karyawan Terampil Menangani Urusan Administrasi

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Karyawan terampil menangani urusan administrasi adalah karyawan SMK Antonius harus terampil dan mampu dalam mengolah data kesiswaan.

2.6.4.4 Penampilan Karyawan Yang Rapi

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan penampilan karyawan yang rapi adalah karyawan wajib menggunakan seragam pakaian yang ditetapkan oleh SMK Antonius

2.6.4.5 Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik adalah petugas perpustakaan memberi pelayanan yang baik kepada setiap siswa yang mengunjungi perpustakaan.

2.6.5 Identifikasi Kebijakan Kurikulum

Indikator dimensi Kurikulum yang dilakukan oleh SMK Antonius adalah sebagai berikut:

2.6.5.1 Materi Pelajaran Yang Disampaikan Sesuai Dengan Kebutuhan Dunia Kerja

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja adalah pihak sekolah selalu mengikuti perkembangan dunia kerja dan menerapkannya langsung dalam kegiatan pembelajaran.

2.6.5.2 Mata Pelajaran Yang Saya Peroleh Bermanfaat Untuk Meningkatkan Potensi Diri.

Kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri adalah pihak sekolah harus senantiasa mengevaluasi kurikulum yang digunakan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada, yaitu dapat meningkatkan potensi, kecerdasan dan minat dari siswa.

2.6.5.3 Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan

Kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan adalah SMK Antonius mewajibkan bagi siswa kelas XI untuk Program Praktik Kerja Industri (prakerin) selama 2 bulan.

2.6.5.4 Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan

Kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan adalah SMK Antonius memberikan pelajaran kewirausahaan mulai kelas X sampai kelas XII.

2.6.6 Identifikasi Kebijakan Tata Pamong

Indikator dimensi Tata pamong yang dilakukan oleh SMK Antonius adalah sebagai berikut:

2.6.6.1 Peraturan sekolah diterapkan dengan adil

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Peraturan sekolah diterapkan dengan adil adalah pihak sekolah menghukum siswa dan member sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.

2.6.6.2 Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling adalah guru BP member konseling kepada siswa yang membutuhkan bimbingan.

2.6.6.3 Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa

kebijakan yang dilakukan SMK Antonius terkait dengan Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa adalah peraturan di SMK Antonius berlaku untuk seluruh siswa tanpa ada pengecualian, karena semua siswa sama derajatnya di sekolah.

2.7 Dimensionalisasi

2.7.1 Dimensi Sarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat/media dalam mencapai maksud atau tujuan. Sarana akademik mencakup perabotan dan peralatan yang diperlukan sebagai kelengkapan setiap gedung/ruangan dalam menjalankan fungsinya untuk meningkatkan mutu dan relevansi hasil produk dan layanannya.

Perubahan paradigma pembelajaran dari yang berpusat pada guru ke yang berpusat pada peserta didik, dan perubahan orientasi pendidikan kejuruan dari ketrampilan ke

kompetensi menuntut perubahan proses pembelajaran dan penyediaan sarana. Pada kenyataannya ketersediaan sarana, baik dalam kuantitas maupun kualitas, pada sebagian besar SMK di Indonesia belum memadai sehingga belum mampu mendukung terlaksananya pembelajaran yang diinginkan.

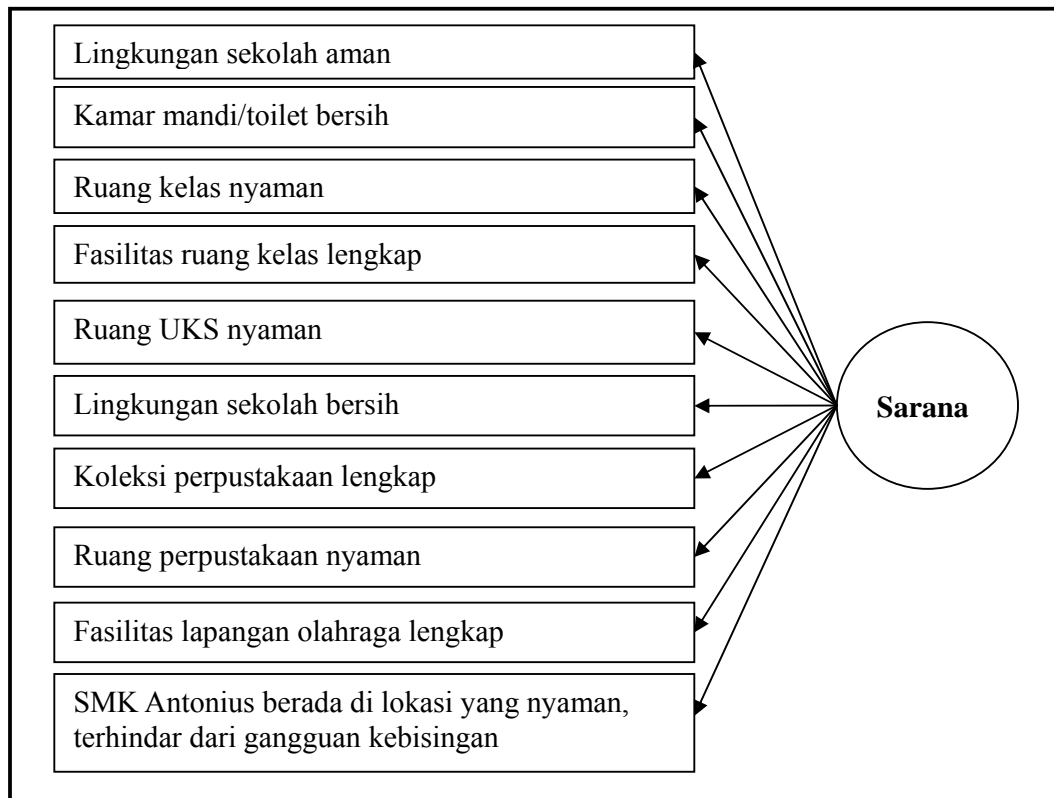
Berdasarkan jenisnya sarana dibagi dalam 2 (dua) kelompok yaitu:

1. Sarana pembelajaran, mencakup: (1) sarana untuk melaksanakan proses pembelajaran sebagai kelengkapan di ruang kelas, misal Papan tulis, alat peraga dan lain-lain. (2) peralatan laboratorium, sesuai jenis laboratorium masing-masing program studi.
2. Sarana sumber belajar terdiri dari buku teks, jurnal, majalah, dan internet. Sumber belajar ini harus diseleksi, dipilah, dan disesuaikan dengan tujuan pembelajaran.

Dimensi sarana meliputi beberapa indikator diantaranya :

1. Lingkungan sekolah aman
2. Kamar mandi/toilet bersih
3. Ruang kelas nyaman
4. Fasilitas ruang kelas lengkap
5. Ruang UKS nyaman
6. Lingkungan sekolah bersih
7. Koleksi perpustakaan lengkap
8. Ruang perpustakaan nyaman
9. Fasilitas lapangan olahraga lengkap
10. SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan

Gambar 2.6 Dimensi Sarana



Sumber: BAN-S/M (2009) dan dikembangkan untuk tesis
2.7.2 Dimensi Prasarana

Prasarana adalah perangkat penunjang utama suatu proses atau usaha pendidikan agar tujuan pendidikan tercapai.

Perubahan paradigma pembelajaran dari yang berpusat pada guru ke yang berpusat pada peserta didik, dan perubahan orientasi pendidikan kejuruan dari ketrampilan ke kompetensi menuntut perubahan proses pembelajaran dan penyediaan prasarana. Pada kenyataannya ketersediaan prasarana, baik dalam kuantitas maupun kualitas, pada sebagian besar SMK di Indonesia belum memadai sehingga belum mampu mendukung terlaksananya pembelajaran yang diinginkan.

Prasarana dapat dibagi dalam 2 (dua) kelompok yaitu :

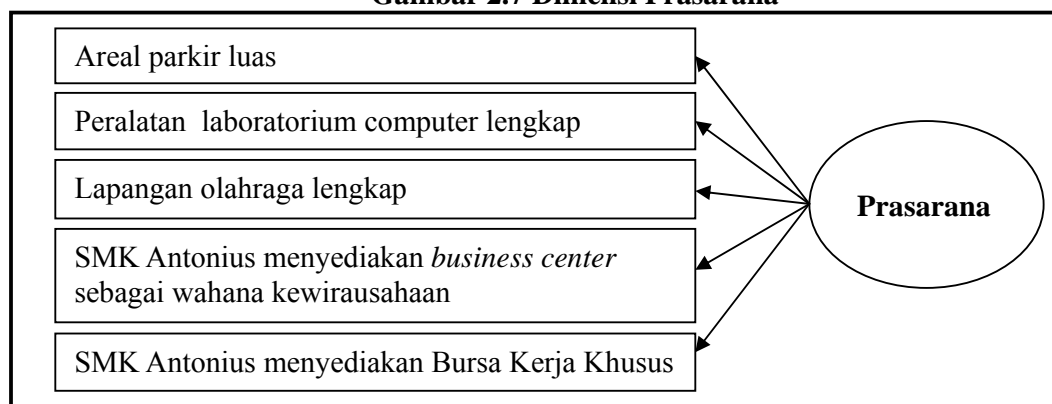
1. Prasarana bangunan. Mencakup lahan dan bangunan gedung baik untuk keperluan ruang belajar, ruang kantor, ruang guru, ruang laboratorium, ruang studio, ruang perpustakaan, ruang komputer, prasarana olahraga dan seni.

2. Prasarana umum berupa air, sanitasi, drainase, listrik, jaringan telekomunikasi, transportasi, parkir, taman.

Dimensi Prasarana meliputi beberapa indikator diantaranya :

1. Areal parkir luas
2. Peralatan laboratorium computer lengkap
3. Lapangan olahraga lengkap
4. SMK Antonius menyediakan *business center* sebagai wahana kewirausahaan
5. SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus

Gambar 2.7 Dimensi Prasarana



Sumber: BAN-S/M (2009) dan dikembangkan untuk tesis

2.7.3 Dimensi Guru

Guru adalah seorang pengajar suatu [ilmu](#). Dalam [bahasa Indonesia](#), guru umumnya merujuk pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi [peserta didik](#) (wikipedia).

Guru dalam arti umum Guru adalah pendidik dan pengajar pada pendidikan anak usia dini jalur sekolah atau pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Guru-guru seperti ini harus mempunyai semacam kualifikasi formal. Dalam definisi yang lebih luas, setiap orang yang mengajarkan suatu hal yang baru dapat juga dianggap seorang guru. Beberapa istilah yang juga menggambarkan peran guru, antara lain:

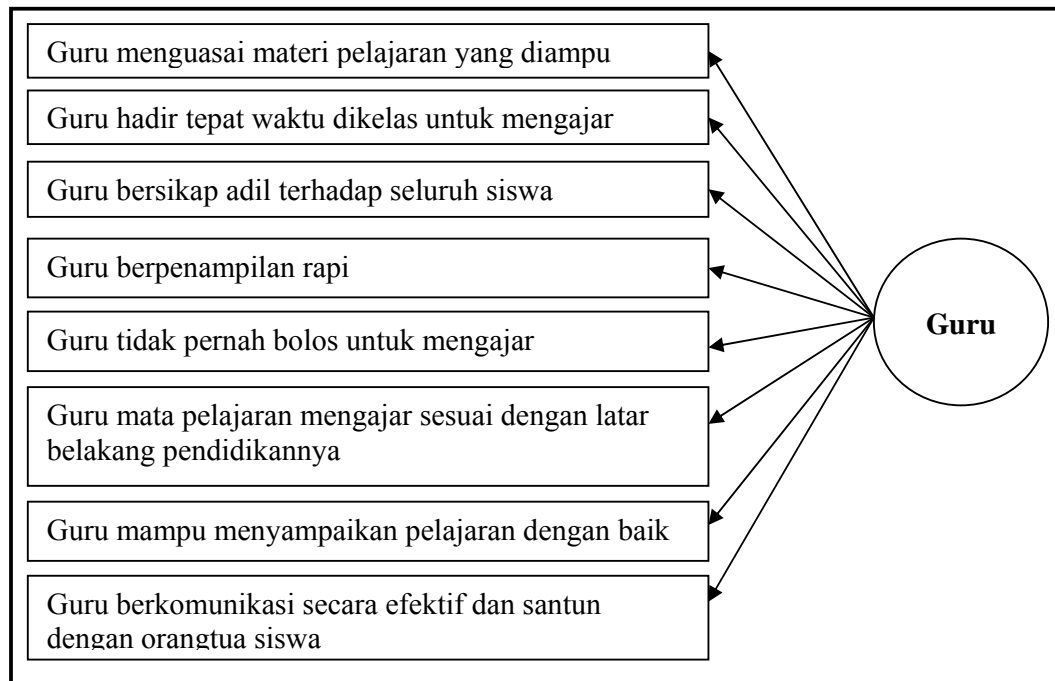
1. Dosen
2. Mentor
3. Tutor

Pada dimensi ini menunjukkan kemampuan para tenaga pengajar atau guru dalam meyakinkan siswa atas tanggung jawab guru terhadap kualitas pembelajaran diberikan, serta kebijakan guru dalam hal member teladan yang baik kepada siswa.

Dimensi guru meliputi indikator diantaranya:

1. Guru menguasai materi pelajaran yang diampu
2. Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar
3. Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa
4. Guru berpenampilan rapi
5. Guru tidak pernah bolos untuk mengajar
6. Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya
7. Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik
8. Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa

Gambar 2.8 Dimensi Guru



Sumber: BAN-S/M (2009) dan dikembangkan untuk tesis

2.7.4 Dimensi Karyawan

Pegawai atau karyawan adalah golongan masyarakat, yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah, maupun kesatuan kerja swasta.

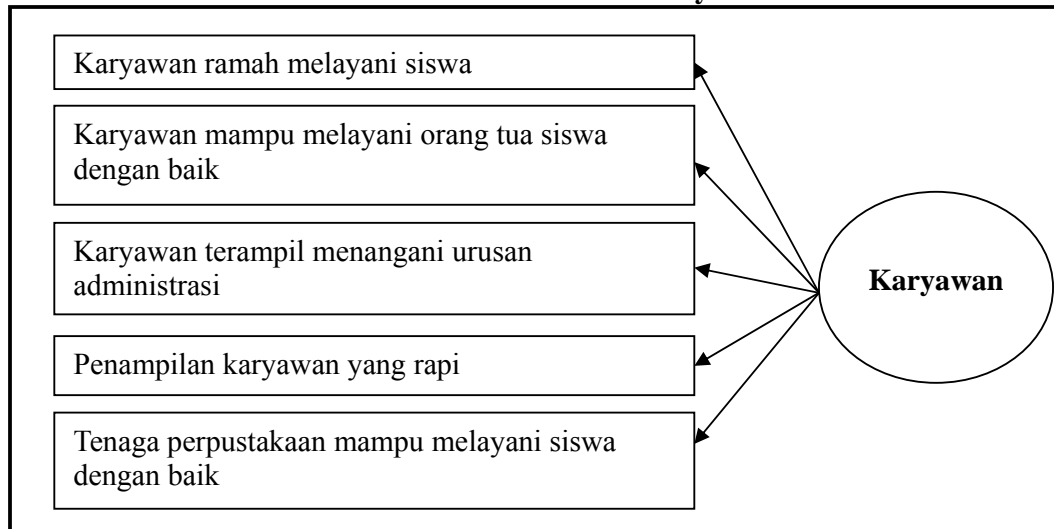
kualitas karyawan sekolah (bagian tata usaha) akan sangat mempengaruhi terhadap kelancaran pelayanan dalam bidang administrasi. Pendidikan formal maupun pendidikan non formal yang sesuai dengan kebutuhan kerja sangat penting, apalagi jika unit kerja tersebut adalah sebuah sekolah yang mempunyai misi ingin memberikan pelayanan prima dalam bidang administrasi tata usaha. Jelas sekali bahwa pengetahuan dan keterampilan dari tenaga tata usaha harus senantiasa ditingkatkan jika sebuah sekolah menginginkan misi sekolah dapat dicapai dengan baik.

Dimensi karyawan meliputi indikator diantaranya:

1. Karyawan ramah melayani siswa
2. Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik

3. Karyawan terampil menangani urusan administrasi
4. Penampilan karyawan yang rapi
5. Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik

Gambar 2.9 Dimensi Karyawan



Sumber: BAN-S/M (2009) dan dikembangkan untuk tesis

2.7.5 Dimensi Kurikulum

Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat (19) yang berbunyi: Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu.

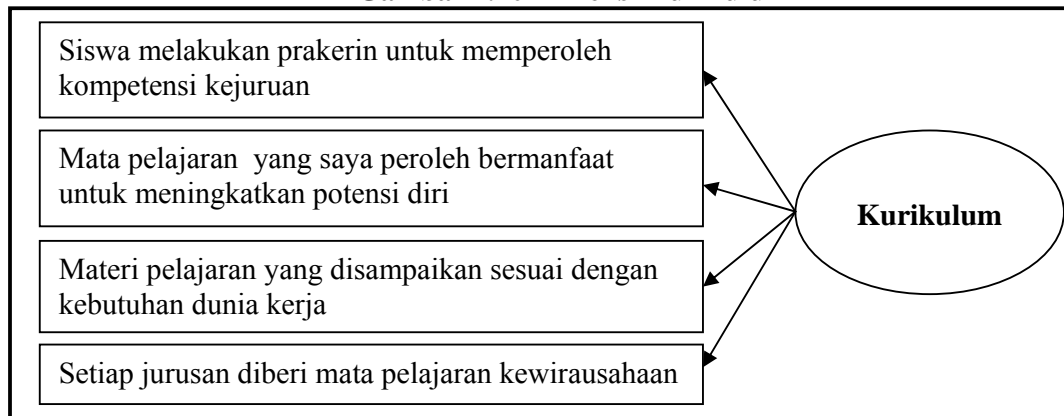
Kurikulum ialah suatu program pendidikan yang berisikan berbagai bahan ajar dan pengalaman belajar yang diprogramkan, direncanakan dan dirancang secara sistematis atas dasar norma-norma yang berlaku yang dijadikan pedoman dalam proses pembelajaran bagi tenaga kependidikan dan peserta didik untuk mencapai tujuan pendidikan.

Dimensi kurikulum meliputi indikator diantaranya:

1. Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja
2. Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri
3. Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan

4. Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan

Gambar 2.10 Dimensi Kurikulum



Sumber: BAN-S/M (2009) dan dikembangkan untuk tesis

2.7.6 Dimensi Tata Pamong

Bimbingan dan konseling merupakan salah satu komponen dalam keseluruhan sistem pendidikan khususnya di sekolah; guru sebagai salah satu pendukung unsur pelaksana pendidikan yang mempunyai tanggung jawab sebagai pendukung pelaksana layanan bimbingan pendidikan di sekolah, dituntut untuk memiliki wawasan yang memadai terhadap konsep-konsep dasar bimbingan dan konseling di sekolah.

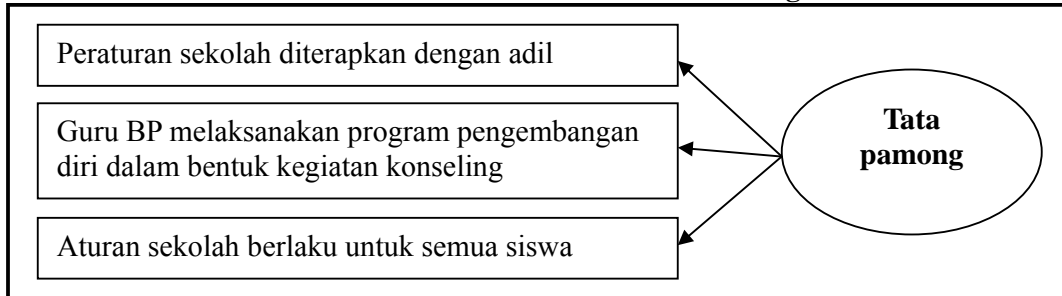
Upaya bimbingan dan konseling ditujukan agar anak didik mengenal dan menerima diri sendiri serta mengenal dan menerima lingkungannya secara positif dan dinamis serta mampu mengambil keputusan, mengamalkan dan mewujudkan diri sendiri secara efektif dan produktif sesuai dengan peranan yang diinginkannya di masa depan.

Dimensi Bimbingan dan Konseling meliputi indicator diantaranya:

1. Peraturan sekolah diterapkan dengan adil

2. Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling
3. Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa

Gambar 2.11 Dimensi Tata Pamong



Sumber: BAN-S/M (2009) dan dikembangkan untuk tesis

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian berkaitan dengan sumber data dan pemilihan metode yang digunakan untuk memperoleh data penelitian. Penentuan metode pengumpulan data dipengaruhi oleh jenis dan sumber data penelitian yang dibutuhkan.

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diambil secara langsung oleh peneliti dari sumber asli, tidak melalui perantara. Data primer dalam penelitian ini secara khusus dikumpulkan oleh peneliti dan berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisioner secara langsung kepada responden yaitu siswa - siswi SMK Antonius.

Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan dari literatur – literatur dan jurnal-jurnal yang mendukung dengan penelitian ini.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 1999). Populasi penelitian ini adalah semua siswa SMK Antonius.

Tabel 3.1 : Jumlah Siswa SMK Antonius

Kelas	Jumlah Siswa
Kelas X	232
Kelas XI	231

Kelas XII	256
Total	719

Sumber : Data Bagian Tata Usaha SMK Antonius Semarang (2010)

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Singarimbun dkk,1998). Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini mengacu kepada alat analisis yang digunakan. Alat analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis*, ukuran sampel/responden dapat ditentukan dengan rumus berikut ini:

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

$$n = \frac{719}{1+719(10\%)^2} = \frac{719}{8,19} = 87,79$$

Dengan demikian Jumlah sampel akan dibulatkan menjadi 100 responden. Penetapan ukuran sampel sebesar 100 siswa akan diambil secara proporsional di masing-masing kelas dan jurusan. Teknik sampling yang dipergunakan pada penelitian ini adalah *Proportional stratified random sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan atas jumlah siswa di masing-masing kelas dan jurusan. Cara ini ditempuh mengingat waktu dan biaya penelitian yang terbatas, disisi lain jumlah populasi sangat besar. Untuk lebih rincinya mengenai proporsi jumlah sampel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2 : Penentuan Sampel

Jurusan	Kelas X		Kelas XI		Kelas XII	
	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
Akuntansi	91	13	103	15	114	16
Administrasi Perkantoran	73	10	67	10	79	11
Pemasaran	68	10	61	9	63	9
Jumlah	232	33	231	34	256	36

Sumber : Data Bagian Tata Usaha SMK Antonius Semarang (2010)

3.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan membaca literatur seperti buku bacaan, majalah-majalah ilmiah. baik yang diperoleh dari kuliah maupun yang diperoleh dari perpustakaan dan sumber lainnya. Data yang diperoleh dari cara ini merupakan data tambahan sebagai pendukung atau sering disebut sebagai data sekunder.

2. Penelitian Lapangan

Yaitu penelitian yang dilakukan langsung kepada sumber-sumber yang terkait untuk memperoleh data tentang bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan dan sikap pelanggan terhadap setiap bentuk pelayanan tersebut. Dalam melakukan penelitian lapangan, penulis melakukan :

1) Wawancara

Penulis melakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan siswa-siswi SMK Antonius.

2) Kuesioner

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen atau alat penelitian berupa pengisian kuesioner secara perseorangan yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan kepada siswa SMK Antonius. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada masing – masing responden untuk menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti setelah mereka mendapatkan

penjelasan mengenai tujuan penelitian dan pertanyaan yang kurang dipahami oleh responden. Kuesioner yang disebar ke responden adalah kuesioner dengan format Likert, yang terdiri dari skala 1 – 5, dimana setiap responden diminta menilai tingkat kepentingan dan kepuasan berdasarkan kinerja sekolah.

Kelima penilaian untuk tingkat kepentingan tersebut diberi bobot sebagai berikut :

1. Sangat Penting dengan skor :5
2. Penting dengan skor :4
3. Cukup Penting dengan skor :3
4. Tidak Penting dengan skor :2
5. Sangat Tidak Penting dengan skor :1

Untuk penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja perusahaan, adalah dinilai sebagai berikut :

1. Sangat Setuju dengan skor :5
2. Setuju dengan skor :4
3. Cukup Setuju dengan skor :3
4. Tidak Setuju dengan skor :2
5. Sangat Tidak Setuju dengan skor :1

Kebaikan dari penggunaan format tipe Likert ini adalah adanya keragaman nilai (*variability of score*) sebagai akibat penggunaan skala yang berkisar dari 1 – 5. Dengan adanya dimensi mutu yang tercermin dalam daftar pertanyaan pada kuesioner, memungkinkan pelanggan mengekspresikan tingkat pendapat mereka dalam pelayanan maupun produk yang mereka terima sehingga lebih mendekati kenyataan sebenarnya (Supranto, 2006).

Metode pengumpulan data kuesioner dilakukan dengan cara *self administered survey*,

yaitu suatu survey yang meminta responden untuk mengisi sendiri kuesioner yang diberikan (Burns & Bush, 2000). Cara pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan *drop-off survey* yaitu kuesioner yang ditinggalkan kepada responden untuk diisi dan peneliti akan kembali beberapa saat untuk mengambil kuesioner yang telah diisi. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 lembar untuk mengantisipasi apabila ada beberapa kuesioner yang tidak kembali atau tidak valid.

Menurut Burns & Bush (2000) metode ini memiliki beberapa keunggulan serta kelemahan. Keunggulan tersebut meliputi :

1. *Reduced cost*

Mengurangi biaya karena tidak perlu mengeluarkan biaya untuk membayar pewawancara atau peralatan wawancara seperti telepon dan computer.

2. *Respondent control.*

Responden bisa mengontrol laju respon mereka dan mereka tidak merasa tergesa-gesa, sehingga bisa lebih santai dalam mengisi kuesioner.

3. *No interviewer-evaluation apprehension.*

Dengan metode ini maka tidak akan muncul penilaian subyektif dari pewawancara.

Kelemahan metode ini adalah :

1. Besar kemungkinan responden tidak menyelesaikan survei, menjawab dengan salah, atau bahkan menolak mengembalikan survei.
2. Jika responden salah memahami atau tidak mengikuti arahan, besar kemungkinan mereka merasa frustrasi dan berhenti mengisi kuesioner.

Untuk menghindari terjadinya kelemahan tersebut maka pengecekan isian jawaban responden dilakukan langsung pada saat kuesioner telah selesai diisi, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Apakah ada pertanyaan yang belum terjawab.
2. Apakah ada pertanyaan yang jumlah jawabannya melebihi permintaan, misalnya responden memilih dua jawaban untuk pertanyaan yang hanya meminta satu jawaban.

3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui/menganalisis sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, Saifuddin, 1992). Untuk melakukan analisis validitas data digunakan uji korelasi product moment. Suatu indikator dikatakan valid apabila besarnya nilai signifikansi <0.05 .

4.5.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauhmana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Azwar, Saifuddin, 1992). Uji reliabilitas dilakukan dengan uji statistik cronbach alpha (α). Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai alpha cronbach > 0.6 (Ghozali, Imam, 2001).

3.5. Teknik Analisis

Suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasi, yang bertujuan menjawab pertanyaan – pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkapkan fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Teknik analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1977: 77-79) atau *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan*.

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan/siswa.

Menurut Kotler (1997:95) dalam Kaihatu (2008), jasa dapat diperingkat menurut kepentingan pelanggan (*Customer Importance*) dan kinerja perusahaan (*Company Performance*). Kepentingan diperingkat dengan skala lima titik, seperti: sangat penting, penting, cukup penting, Tidak Penting, dan Sangat Tidak Penting. Sedangkan kinerja juga diperingkat dengan skala lima titik, seperti: sangat setuju, setuju, cukup setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Dalam pelaksanaan penelitian, metode ini akan digunakan untuk menganalisis secara deskriptif kualitas jasa, dilihat berdasarkan tingkat kesesuaian antara jasa yang diharapkan (kepentingan pelanggan) dengan jasa yang dirasakan (kinerja perusahaan). Tingkat kesesuaian yang dimaksud dalam pelaksanaan penelitian adalah hasil perbandingan skor nilai jasa yang diharapkan (kepentingan pelanggan) dengan skor nilai jasa yang dirasakan (kinerja perusahaan). Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui urutan prioritas atribut – atribut dari dimensi kualitas yang menjadi prioritas perbaikan yang dinilai berdasarkan persentase perbandingan nilai kinerja dengan tingkat kepentingan atribut menurut penilaian dari responden.

Kesesuaian antara kinerja dan harapan dievaluasi menggunakan analisis kinerja kepentingan (Martila dan James, 1977). Langkah – langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Menghitung tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tk_i = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kinerja perusahaan / jasa yang dirasakan

Y_i = skor penilaian kepentingan pelanggan / jasa yang diharapkan

Dalam upaya memperoleh interpretasi secara terukur atas tingkat kepuasan siswa, perlu ditetapkan suatu asumsi yang semata-mata bersifat *judgmental approach* yang secara logik dapat diterima (Bernadine, 2005).

Tabel 3.3
Ringkasan Pengukuran Tingkat Kesesuaian / Kepuasan Siswa

No	Atribut Pengukuran	Skor		TK _i (%)
		Kinerja SMK Antonius	Harapan Siswa	
1	Lingkungan sekolah aman	X1	Y1	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
2	Kamar mandi/toilet bersih	X2	Y2	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
3	Ruang kelas nyaman	X3	Y3	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
4	SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan	X4	Y4	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
5	Ruang UKS nyaman	X5	Y5	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
6	Lingkungan sekolah bersih	X6	Y6	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
7	Koleksi perpustakaan lengkap	X7	Y7	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
8	Ruang perpustakaan nyaman	X8	Y8	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
9	Fasilitas lapangan olahraga lengkap	X9	Y9	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
10	Fasilitas ruang kelas lengkap	X10	Y10	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
11	Areal parkir luas	X11	Y11	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
12	SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus	X12	Y12	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$
13	Lapangan olahraga lengkap	X13	Y13	$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$

14	SMK Antonius menyediakan <i>business center</i> sebagai wahana kewirausahaan	X14	Y14	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
15	SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus	X15	Y15	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
16	Guru menguasai materi pelajaran yang diampu	X16	Y16	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
17	Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar	X17	Y17	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
18	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	X18	Y18	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
19	Guru berpenampilan rapi	X19	Y19	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
20	Guru tidak pernah bolos untuk mengajar	X20	Y20	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
21	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	X21	Y21	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
22	Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik	X22	Y22	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
23	Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa	X23	Y23	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
24	Karyawan ramah melayani siswa	X24	Y24	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
25	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	X25	Y25	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
26	Karyawan terampil menangani urusan administrasi	X26	Y26	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
27	Penampilan karyawan yang rapi	X27	Y27	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
28	Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik	X28	Y28	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
29	Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	X29	Y29	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
30	Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri	X30	Y30	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
31	Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan	X31	Y31	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
32	Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan	X32	Y32	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
33	Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa	X33	Y33	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
34	Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling	X34	Y34	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$
35	Peraturan sekolah diterapkan dengan adil	X35	Y35	$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$

2. Menghitung nilai tingkat harapan siswa dan kinerja SMK Antonius. Nilai rata-rata harapan siswa dihitung menggunakan persamaan sebagai berikut :

Sedangkan untuk menghitung nilai rata – rata kinerja SMK Antonius dihitung menggunakan persamaan sebagai berikut :

Keterangan :

X_i = skor penilaian jasa yang dirasakan

Y_i = skor penilaian jasa yang diharapkan

\bar{X} = skor rata-rata penilaian jasa yang dirasakan

\bar{Y} = skor rata-rata penilaian jasa yang diharapkan

n = jumlah sampel

Adapun pengkategorian hasil perhitungan nilai rata – rata tingkat pelaksanaan atau tingkat kepuasan siswa terhadap atribut factor yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah (Tabel 3.4):

a. Kelas tertinggi = 5

Kelas terendah = 1

b. Lebar interval = _____

= _____

= _____

Tabel 3.4
Perhitungan Kategorisasi Kepuasan Siswa

No	Nilai	Kategorisasi
1	1.00 – 1.80	Sangat tidak memuaskan
2	1.90 – 2.70	Tidak memuaskan
3	2.80 – 3.60	Cukup memuaskan
4	3.70 – 4.50	Memuaskan
5	4.60 – 5.00	Sangat memuaskan

Dari perhitungan pengkategorian kepuasa siswa terhadap atribut factor yang mempengaruhi kepuasan siswa dapat diwujudkan dalam bentuk tabel berikut ini (lihat Tabel 3.5) :

Tabel 3.5
Kategorisasi Kepuasan Siswa

No	Atribut Pengukuran	Skor		\bar{Y}	\bar{X}	Kategori
		Harapan (Y _i)	Kinerja (X _i)			
1	Lingkungan sekolah aman	Y1	X1			
2	Kamar mandi/toilet bersih	Y2	X2			
3	Ruang kelas nyaman	Y3	X3			
4	SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan	Y4	X4			
5	Ruang UKS nyaman	Y5	X5			
6	Lingkungan sekolah bersih	Y6	X6			
7	Koleksi perpustakaan lengkap	Y7	X7			
8	Ruang perpustakaan nyaman	Y8	X8			
9	Fasilitas lapangan olahraga lengkap	Y9	X9			
10	Fasilitas ruang kelas lengkap	Y10	X10			
11	Areal parkir luas	Y11	X11			
12	SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus	Y12	X12			
13	Lapangan olahraga lengkap	Y13	X13			
14	SMK Antonius menyediakan <i>business center</i> sebagai wahana kewirausahaan	Y14	X14			
15	SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus	Y15	X15			
16	Guru menguasai materi pelajaran yang diampu	Y16	X16			
17	Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar	Y17	X17			
18	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	Y18	X18			
19	Guru berpenampilan rapi	Y19	X19			
20	Guru tidak pernah bolos untuk mengajar	Y20	X20			
21	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	Y21	X21			
22	Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik	Y22	X22			

23	Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa	Y23	X23			
24	Karyawan ramah melayani siswa	Y24	X24			
25	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	Y25	X25			
26	Karyawan terampil menangani urusan administrasi	Y26	X26			
27	Penampilan karyawan yang rapi	Y27	X27			
28	Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik	Y28	X28			
29	Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	Y29	X29			
30	Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri	Y30	X30			
31	Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan	Y31	X31			
32	Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan	Y32	X32			
33	Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa	Y33	X33			
34	Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling	Y34	X34			
35	Peraturan sekolah diterapkan dengan adil	Y35	X35			

3. Menggambarkan Diagram Kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh factor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh factor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Hal tersebut diatas digunakan Untuk mengetahui posisi masing – masing atribut sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong dalam diagram kartesius, dengan cara mencari rata-rata dari jumlah skor rata-rata dari kinerja sekolah dan tingkat kepentingan siswa terhadap tiap-tiap atribut sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong. Adapun rumus untuk menentukan rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan tersebut adalah sebagai berikut:

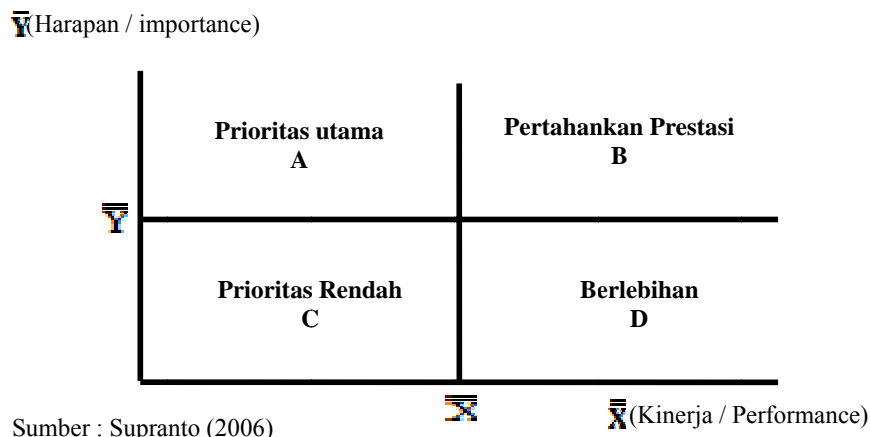
— — — — —

Keterangan:

- = skor rata-rata penilaian jasa yang dirasakan
- = skor rata-rata penilaian jasa yang diharapkan
- = rata-rata dari rata-rata penilaian jasa yang dirasakan
- = rata-rata dari rata-rata penilaian jasa yang diharapkan
- banyaknya faktor

Setelah perhitungan untuk setiap atribut dilakukan, maka selanjutnya akan diukur tingkat kepuasan siswa terhadap sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum dan tata pamong dengan cara memetakan hasil analisa data tersebut diatas kedalam diagram kartesius (gambar 3.1) yang dibagi dalam empat kuadran diantaranya : kuadran A (konsentrasi di sini), kuadran B (Pertahankan prestasi), Kuadran C (Prioritas rendah), dan kuadran D (Berlebihan).

Gambar 3.1 Diagram Kartesius



Keterangan :

5. Kuadran A, “Konsentrasi di Sini / prioritas utama”: memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kinerja. Hasil ini menunjukkan letak ketidakpuasan para pelanggan. Dengan kata lain bahwa factor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan siswa, termasuk unsur-unsur jasa yang

dianggap sangat penting, namun pihak sekolah belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan siswa. Sehingga mengecewakan / siswa tidak puas.

6. Kuadran B, “Pertahankan Prestasi” : memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan dibidang yang dianggap penting oleh pelanggan. Dengan kata lain bahwa unsure dari jasa pokok telah berhasil dilaksanakan oleh sekolah, oleh sebab itu maka wajib untuk dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan para siswa.
7. Kuadran C, “Prioritas Rendah” : baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk kedalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen dimasa-masa mendatang. Dengan kata lain bahwa beberapa faktor yang Tidak Penting pengaruhnya bagi siswa, pelaksanaannya oleh pihak sekolah biasa-biasa saja, dan dianggap Tidak Penting serta kurang memuaskan siswa.
8. Kuadran D, “Berlebihan” : skor tingkat kepentingan rendah namun skor kinerja tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus pada aspek-aspek yang berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan, sehingga sumbernya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek didalam kategori ini dapat dialihkan kepada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah. Dengan kata lain bahwa faktor yang mempengaruhi siswa Tidak Penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan dan dianggap Tidak Penting tetapi sangat memuaskan siswa.

BAB IV ANALISIS DATA

4.1. Pendahuluan

Data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang sebelumnya telah ditentukan pada BAB III.

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui / menganalisis sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Untuk melakukan analisis validitas data digunakan uji korelasi product moment. Suatu indikator dikatakan valid apabila besarnya nilai signifikansi $< 0,05$.

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauhmana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji statistic *cronbach alpha* (α). Suatu konstruk dikatakan reliable jika memberikan nilai *alpha cronbach* $> 0,6$ (Ghozali, Imam, 2005). Perhitungan Uji validitas dan reliabilitas menggunakan software SPSS Statistic versi 17.

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Sarana

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap indikator pengukur harapan dan kinerja dimensi sarana. Hasil dari pengujian ini disajikan pada Tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1 hasil pengujian validitas dan reliabilitas indikator pengukur Harapan dan kinerja dimensi sarana

Indikator	Harapan			Kinerja		
	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha
X1	0.465	0.000	0.863	0.447	0.000	0.678
X2	0.539	0.000		0.513	0.000	

X3	0.685	0.000		0.573	0.000	
X4	0.645	0.000		0.354	0.000	
X5	0.698	0.000		0.349	0.000	
X6	0.699	0.000		0.569	0.000	
X7	0.764	0.000		0.584	0.000	
X8	0.681	0.000		0.545	0.000	
X9	0.759	0.000		0.521	0.000	
X10	0.729	0.000		0.646	0.000	

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan data yang tersaji pada Tabel 4.1 diatas diketahui bahwa koefisien korelasi dari indikator harapan dan kinerja dimensi sarana menunjukkan bahwa semua indikator berkorelasi positif dan signifikan secara statistik, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi $<0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini valid.

Sedangkan dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa besarnya nilai alpha cronbach untuk indikator harapan dan kinerja dimensi sarana adalah $>0,6$ sehingga dapat pula disimpulkan bahwa indikator tersebut adalah reliable.

4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Prasarana

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap indikator pengukur harapan dan kinerja dimensi prasarana. Hasil dari pengujian ini disajikan pada Tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.2 hasil pengujian validitas dan reliabilitas indikator pengukur harapan dan kinerja dimensi prasarana

Indikator	Harapan			Kinerja		
	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha
X11	0.758	0.000	0.811	0.651	0.000	0.667
X12	0.752	0.000		0.619	0.000	

X13	0.753	0.000		0.702	0.000	
X14	0.735	0.000		0.654	0.000	
X15	0.752	0.000		0.648	0.000	

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan data yang tersaji pada Tabel 4.2 diatas diketahui bahwa koefisien korelasi dari indikator harapan dan kinerja dimensi prasarana menunjukkan bahwa semua indikator berkorelasi positif dan signifikan secara statistik, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi $<0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini valid.

Sedangkan dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa besarnya nilai alpha cronbach untuk indikator harapan dan kinerja dimensi prasarana adalah $>0,6$ sehingga dapat pula disimpulkan bahwa indikator tersebut adalah reliable.

4.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Guru

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap indikator pengukur harapan dan kinerja dimensi guru. Hasil dari pengujian ini disajikan pada Tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3 hasil pengujian validitas dan reliabilitas indikator pengukur harapan dan kinerja dimensi guru

Indikator	Harapan			Kinerja		
	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha
X16	0.645	0.000	0.879	0.642	0.000	0.803
X17	0.758	0.000		0.696	0.000	
X18	0.696	0.000		0.564	0.000	
X19	0.714	0.000		0.710	0.000	
X20	0.764	0.000		0.630	0.000	
X21	0.826	0.000		0.669	0.000	
X22	0.806	0.000		0.696	0.000	
X23	0.707	0.000		0.619	0.000	

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan data yang tersaji pada Tabel 4.3 diatas diketahui bahwa koefisien korelasi dari indikator harapan dan kinerja dimensi guru menunjukkan bahwa semua indikator berkorelasi positif dan signifikan secara statistik, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi $<0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini valid.

Sedangkan dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa besarnya nilai alpha cronbach untuk indikator harapan dan kinerja dimensi guru adalah $>0,6$ sehingga dapat pula disimpulkan bahwa indikator tersebut adalah reliable.

4.2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Karyawan

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap indikator pengukur harapan dan kinerja dimensi karyawan. Hasil dari pengujian ini disajikan pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4 hasil pengujian validitas dan reliabilitas indikator pengukur harapan dan kinerja dimensi karyawan

Indikator	Harapan			Kinerja		
	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha
X24	0.811	0.000	0.865	0.800	0.000	0.710
X25	0.798	0.000		0.745	0.000	
X26	0.828	0.000		0.726	0.000	
X27	0.812	0.000		0.723	0.000	
X28	0.800	0.000		0.416	0.000	

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan data yang tersaji pada Tabel 4.4 diatas diketahui bahwa koefisien korelasi dari indikator harapan dan kinerja dimensi karyawan menunjukkan bahwa semua indikator berkorelasi positif dan signifikan secara statistik, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi $<0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini valid.

Sedangkan dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa besarnya nilai alpha cronbach untuk indikator harapan dan kinerja dimensi karyawan adalah >0,6 sehingga dapat pula disimpulkan bahwa indikator tersebut adalah reliable.

4.2.5. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kurikulum

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap indikator pengukur harapan dan kinerja dimensi kurikulum. Hasil dari pengujian ini disajikan pada Tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.5 hasil pengujian validitas dan reliabilitas indikator pengukur harapan dan kinerja dimensi kurikulum

Indikator	Harapan			Kinerja		
	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha
X29	0.872	0.000	0.872	0.746	0.000	0.785
X30	0.872	0.000		0.825	0.000	
X31	0.842	0.000		0.760	0.000	
X32	0.820	0.000		0.789	0.000	

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan data yang tersaji pada Tabel 4.5 diatas diketahui bahwa koefisien korelasi dari indikator harapan dan kinerja dimensi kurikulum menunjukkan bahwa semua indikator berkorelasi positif dan signifikan secara statistik, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi <0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini valid.

Sedangkan dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa besarnya nilai alpha cronbach untuk indikator harapan dan kinerja dimensi kurikulum adalah >0,6 sehingga dapat pula disimpulkan bahwa indikator tersebut adalah reliable.

4.2.6. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Tata Pamong

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap indikator pengukur harapan dan kinerja dimensi tata pamong. Hasil dari pengujian ini disajikan pada Tabel 4.6

berikut ini.

Tabel 4.6 hasil pengujian validitas dan reliabilitas indikator pengukur harapan dan kinerja dimensi tata pamong

Indikator	Harapan			Kinerja		
	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha	Koef. Korelasi	Sig.	Alpha
X33	0.775	0.000	0.680	0.783	0.000	0.671
X34	0.790	0.000		0.746	0.000	
X35	0.790	0.000		0.802	0.000	

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan data yang tersaji pada Tabel 4.6 diatas diketahui bahwa koefisien korelasi dari indikator harapan dan kinerja dimensi tata pamong menunjukkan bahwa semua indikator berkorelasi positif dan signifikan secara statistik, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi $<0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini valid.

Sedangkan dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa besarnya nilai alpha cronbach untuk indikator harapan dan kinerja dimensi tata pamong adalah $>0,6$ sehingga dapat pula disimpulkan bahwa indikator tersebut adalah reliable.

4.3. Analisis Tingkat Kesesuaian / Kepuasan Siswa

Analisis tingkat kesesuaian / kepuasan siswa dilakukan dengan membandingkan skor harapan siswa dan skor kinerja SMK Antonius atas item pertanyaan dari dimensi penelitian. Hasil analisis kesesuaian / kepuasan siswa pada masing-masing dimensi diuraikan berikut ini.

4.3.1. Dimensi Sarana

4.3.1.1. Lingkungan sekolah aman

Siswa yang menilai bahwa lingkungan sekolah “sangat penting” ada sebanyak 29 orang, yang menilai “penting” sebanyak 46 orang, yang menilai “cukup penting sebanyak 23

orang dan yang menilai “tidak penting” hanya 2 orang.

Tabel 4.7
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap lingkungan sekolah aman

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	4	4
Tidak Penting	2	2	4	Tidak Setuju	2	34	68
Cukup Penting	3	23	69	Cukup Setuju	3	48	144
Penting	4	46	184	Setuju	4	14	56
Sangat Penting	5	29	145	Sangat Setuju	5	0	0
Jumlah		100	402	Jumlah		100	272

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator lingkungan sekolah aman yang disajikan dalam tabel 4.7 diatas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas lingkungan yang aman sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% = \frac{272}{402} \times 100\% = 67,66 \%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas lingkungan sekolah aman adalah sebesar 67,66%, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap lingkungan sekolah aman masih perlu untuk ditingkatkan kinerjanya.

4.3.1.2. Kamar mandi/toilet bersih

Jumlah siswa yang menjawab “sangat penting” adalah sebanyak 42 siswa, yang menilai ”penting” sebanyak 45 siswa, sedangkan yang menilai “cukup penting” sebanyak 9 orang dan yang menilai “tidak penting” sebanyak 4 orang.

Tabel 4.8
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Kamar mandi/toilet bersih

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	22	22
Tidak Penting	2	4	8	Tidak Setuju	2	50	100
Cukup Penting	3	9	27	Cukup Setuju	3	21	63
Penting	4	45	180	Setuju	4	5	20

Sangat Penting	5	42	210	Sangat Setuju	5	2	10
Jumlah		100	425	Jumlah		100	215

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Kamar mandi / toilet bersih yang disajikan pada Tabel 4.8 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas kebersihan kamar mandi sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% = \frac{215}{425} \times 100\% = 50,59\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Kamar mandi / toilet bersih adalah sebesar 50,59%, hal ini berarti bahwa kebersihan kamar mandi /toilet SMK Antonius harus lebih ditingkatkan lagi supaya dapat memenuhi harapan siswa.

4.3.1.3. Ruang kelas nyaman

Siswa yang menilai ruang kelas nyaman “sangat penting” ada sebanyak 40 orang, yang menilai “penting” sebanyak 37 orang, serta yang menilai “cukup penting” ada 16 orang, sedangkan yang menilai “tidak penting” ada 5 orang dan yang menilai “sangat tidak penting” sebanyak 2 orang.

Tabel 4.9
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Ruang kelas nyaman

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Setuju	1	12	12
Tidak Penting	2	5	10	Tidak Setuju	2	37	74
Cukup Penting	3	16	48	Cukup Setuju	3	38	114
Penting	4	37	148	Setuju	4	13	52
Sangat Penting	5	40	200	Sangat Setuju	5	0	0
Jumlah		100	408	Jumlah		100	252

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator ruang kelas nyaman yang disajikan pada Tabel 4.9 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas kenyamanan ruang kelas sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% = \frac{252}{408} \times 100\% = 61,76\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas ruang kelas yang nyaman adalah sebesar 61,76%, hal ini berarti bahwa ruang kelas yang disediakan SMK Antonius masih kurang nyaman untuk kegiatan belajar siswa.

4.3.1.4. SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan

Jumlah Siswa yang menjawab “sangat penting” adalah sebanyak 28 orang, yang menilai “penting” sebanyak 44 orang, serta yang menilai “cukup penting” ada 21 orang, sedangkan yang menilai “tidak penting” ada 5 orang dan yang menilai “sangat tidak penting” sebanyak 2 orang.

Tabel 4.10
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Setuju	1	5	5
Tidak Penting	2	5	10	Tidak Setuju	2	34	68
Cukup Penting	3	21	63	Cukup Setuju	3	38	114
Penting	4	44	176	Setuju	4	21	84
Sangat Penting	5	28	140	Sangat Setuju	5	2	10
Jumlah		100	391	Jumlah		100	281

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan yang disajikan pada Tabel 4.10 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian /

kepuasan siswa atas SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{281}{391} \times 100\% = 71,87\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan adalah sebesar 71,87%.

4.3.1.5. Ruang UKS nyaman

Siswa yang menilai ruang UKS nyaman “sangat penting” ada sebanyak 31 orang, yang menilai “penting” sebanyak 41 orang, serta yang menilai “cukup penting” ada 14 orang, sedangkan yang menilai “tidak penting” ada 10 orang dan yang menilai “sangat tidak penting” sebanyak 4 orang.

Tabel 4.11
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Ruang UKS nyaman

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	4	4	Sangat Tidak Setuju	1	33	33
Tidak Penting	2	10	20	Tidak Setuju	2	45	90
Cukup Penting	3	14	42	Cukup Setuju	3	15	45
Penting	4	41	164	Setuju	4	4	16
Sangat Penting	5	31	155	Sangat Setuju	5	3	15
Jumlah		100	385	Jumlah		100	199

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Ruang UKS nyaman yang disajikan pada Tabel 4.11 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Ruang UKS yang nyaman sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{199}{385} \times 100\% = 51,69\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Ruang UKS nyaman adalah sebesar 51,69%.

4.3.1.6. Lingkungan sekolah bersih

Jumlah responden yang memberikan “sangat penting” terhadap indikator ini adalah sebanyak 51 responden. Sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 28 responden. Sedangkan yang menjawab “cukup penting” sebanyak 20 responden dan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 1 responden.

Tabel 4.12
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Lingkungan sekolah bersih

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	7	7
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Setuju	2	17	34
Cukup Penting	3	20	60	Cukup Setuju	3	37	111
Penting	4	28	112	Setuju	4	29	116
Sangat Penting	5	51	255	Sangat Setuju	5	10	50
Jumlah		100	429	Jumlah		100	318

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Lingkungan sekolah bersih yang disajikan pada Tabel 4.12 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Lingkungan sekolah bersih sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{318}{429} \times 100\% = 74,13\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Lingkungan sekolah bersih adalah sebesar 74,13%

4.3.1.7. Koleksi perpustakaan lengkap

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 33 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 40 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 19 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 7 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 1 orang.

Tabel 4.13
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Koleksi perpustakaan lengkap

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	1	1	Sangat Tidak Setuju	1	10	10
Tidak Penting	2	7	14	Tidak Setuju	2	34	68
Cukup Penting	3	19	57	Cukup Setuju	3	34	102
Penting	4	40	160	Setuju	4	19	76
Sangat Penting	5	33	165	Sangat Setuju	5	3	15
Jumlah		100	397	Jumlah		100	271

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Koleksi perpustakaan lengkap yang disajikan pada Tabel 4.13 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Koleksi perpustakaan lengkap sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{271}{397} \times 100\% = 68,26\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Koleksi perpustakaan lengkap adalah sebesar 68,26%.

4.3.1.8. Ruang perpustakaan nyaman

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 27 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 44 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting”

ada 26 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 1 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 2 orang.

Tabel 4.14
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Ruang perpustakaan nyaman

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Setuju	1	5	5
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Setuju	2	21	42
Cukup Penting	3	26	78	Cukup Setuju	3	42	126
Penting	4	44	176	Setuju	4	27	108
Sangat Penting	5	27	135	Sangat Setuju	5	5	25
Jumlah		100	393	Jumlah		100	306

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Ruang perpustakaan nyaman yang disajikan pada Tabel 4.14 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Ruang perpustakaan nyaman sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{306}{393} \times 100\% = 77,86\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Ruang perpustakaan nyaman adalah sebesar 77,86%.

4.3.1.9. Fasilitas lapangan olahraga lengkap

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 34 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 45 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 15 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 4 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 2 orang.

Tabel 4.15
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Fasilitas lapangan olahraga lengkap

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Setuju	1	5	5
Tidak Penting	2	4	8	Tidak Setuju	2	27	54
Cukup Penting	3	15	45	Cukup Setuju	3	39	117
Penting	4	45	180	Setuju	4	23	92
Sangat Penting	5	34	170	Sangat Setuju	5	6	30
Jumlah		100	405	Jumlah		100	298

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Fasilitas lapangan olahraga lengkap yang disajikan pada Tabel 4.15 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas lapangan olahraga lengkap sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{298}{405} \times 100\% = 73,58\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Fasilitas lapangan olahraga lengkap adalah sebesar 73,58%.

4.3.1.10. Fasilitas ruang kelas lengkap

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 38 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 35 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 15 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 8 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 4 orang.

Tabel 4.16
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Fasilitas ruang kelas lengkap

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	4	4	Sangat Tidak Setuju	1	18	18
Tidak Penting	2	8	16	Tidak Setuju	2	47	94
Cukup Penting	3	15	45	Cukup Setuju	3	23	69
Penting	4	35	140	Setuju	4	10	40

Sangat Penting	5	38	190	Sangat Setuju	5	2	10
Jumlah		100	395	Jumlah		100	231

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Fasilitas ruang kelas lengkap yang disajikan pada Tabel 4.16 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Fasilitas ruang kelas lengkap sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{231}{395} \times 100\% = 58,48\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Fasilitas ruang kelas lengkap adalah sebesar 58,48%.

4.3.2. Dimensi Prasarana

4.3.2.1. Areal parkir luas

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 27 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 46 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 18 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 6 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 3 orang.

Tabel 4.17
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Areal parkir luas

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	3	3	Sangat Tidak Setuju	1	9	9
Tidak Penting	2	6	12	Tidak Setuju	2	21	42
Cukup Penting	3	18	54	Cukup Setuju	3	37	111
Penting	4	46	184	Setuju	4	28	112
Sangat Penting	5	27	135	Sangat Setuju	5	5	25
Jumlah		100	388	Jumlah		100	299

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Areal parkir luas yang disajikan pada Tabel 4.17 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Areal parkir luas sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{299}{388} \times 100\% = 77,06\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Areal parkir luas adalah sebesar 77,06%.

4.3.2.2. Peralatan laboratorium computer lengkap

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 59 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 30 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 8 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 2 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 1 orang.

Tabel 4.18
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Peralatan laboratorium computer lengkap

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	1	1	Sangat Tidak Setuju	1	4	4
Tidak Penting	2	2	4	Tidak Setuju	2	27	54
Cukup Penting	3	8	24	Cukup Setuju	3	39	117
Penting	4	30	120	Setuju	4	24	96
Sangat Penting	5	59	295	Sangat Setuju	5	6	30
Jumlah		100	444	Jumlah		100	301

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Peralatan laboratorium computer lengkap yang disajikan pada Tabel 4.18 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Peralatan laboratorium computer lengkap sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{301}{444} \times 100\% = 67,79\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Peralatan laboratorium computer lengkap adalah sebesar 67,79%.

4.3.2.3. Lapangan olahraga lengkap

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 35 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 47 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 13 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 3 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 2 orang.

Tabel 4.19
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Lapangan olahraga lengkap

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Setuju	1	5	5
Tidak Penting	2	3	6	Tidak Setuju	2	22	44
Cukup Penting	3	13	39	Cukup Setuju	3	44	132
Penting	4	47	188	Setuju	4	20	80
Sangat Penting	5	35	175	Sangat Setuju	5	9	45
Jumlah		100	410	Jumlah		100	306

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Lapangan olahraga lengkap yang disajikan pada Tabel 4.19 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Lapangan olahraga lengkap sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{306}{410} \times 100\% = 74,63\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Lapangan olahraga lengkap adalah sebesar 74,63%.

4.3.2.4. SMK Antonius menyediakan *business center* sebagai wahana kewirausahaan

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 34 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 35 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 24 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 5 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 2 orang.

Tabel 4.20
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap SMK Antonius menyediakan *business center* sebagai wahana kewirausahaan

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Setuju	1	9	9
Tidak Penting	2	5	10	Tidak Setuju	2	27	54
Cukup Penting	3	24	72	Cukup Setuju	3	44	132
Penting	4	35	140	Setuju	4	12	48
Sangat Penting	5	34	170	Sangat Setuju	5	8	40
Jumlah		100	394	Jumlah		100	283

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator SMK Antonius menyediakan *business center* sebagai wahana kewirausahaan yang disajikan pada Tabel 4.20 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas SMK Antonius menyediakan *business center* sebagai wahana kewirausahaan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{283}{394} \times 100\% = 71,83\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas SMK Antonius menyediakan *business center* sebagai wahana kewirausahaan adalah sebesar 71,83%.

4.3.2.5. SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 37 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 37 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 18 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 6 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 2 orang.

Tabel 4.21
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Setuju	1	13	13
Tidak Penting	2	6	12	Tidak Setuju	2	28	56
Cukup Penting	3	18	54	Cukup Setuju	3	41	123
Penting	4	37	148	Setuju	4	13	52
Sangat Penting	5	37	185	Sangat Setuju	5	5	25
Jumlah		100	401	Jumlah		100	269

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus yang disajikan pada Tabel 4.21 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{269}{401} \times 100\% = 67,08\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus adalah sebesar 67,08%.

4.3.3. Dimensi Guru

4.3.3.1. Guru menguasai materi pelajaran yang diampu

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 49 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 32 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting”

ada 15 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 3 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 1 orang.

Tabel 4.22
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Guru menguasai materi pelajaran yang diampu

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	1	1	Sangat Tidak Setuju	1	3	3
Tidak Penting	2	3	6	Tidak Setuju	2	11	22
Cukup Penting	3	15	45	Cukup Setuju	3	37	111
Penting	4	32	128	Setuju	4	45	180
Sangat Penting	5	49	245	Sangat Setuju	5	4	20
Jumlah		100	425	Jumlah		100	336

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Guru menguasai materi pelajaran yang diampu yang disajikan pada Tabel 4.22 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru menguasai materi pelajaran yang diampu sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{336}{425} \times 100\% = 79,06\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru menguasai materi pelajaran yang diampu adalah sebesar 79,06%.

4.3.3.2. Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 34 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 42 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 15 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 7 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 2 orang.

Tabel 4.23
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengaja

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Setuju	1	10	10
Tidak Penting	2	7	14	Tidak Setuju	2	28	56
Cukup Penting	3	15	45	Cukup Setuju	3	42	126
Penting	4	42	168	Setuju	4	20	80
Sangat Penting	5	34	170	Sangat Setuju	5	0	0
Jumlah		100	399	Jumlah		100	272

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar yang disajikan pada Tabel 4.23 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{272}{399} \times 100\% = 68,17\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengaja adalah sebesar 68,17%.

4.3.3.3. Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa

Jumlah responden yang memberikan “sangat penting” terhadap indikator ini adalah sebanyak 56 responden. Sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 27 responden. Sedangkan yang menjawab “cukup penting” sebanyak 14 responden dan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 3 responden.

Tabel 4.24
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa

Kategori jawaban	Harapan (Yi)	Kategori jawaban	Kinerja (Xi)
------------------	--------------	------------------	--------------

	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	19	19
Tidak Penting	2	3	6	Tidak Setuju	2	27	54
Cukup Penting	3	14	42	Cukup Setuju	3	35	105
Penting	4	27	108	Setuju	4	13	52
Sangat Penting	5	56	280	Sangat Setuju	5	6	30
Jumlah		100	436	Jumlah		100	260

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa yang disajikan pada Tabel 4.24 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{260}{436} \times 100\% = 59,63\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa adalah sebesar 59,63%.

4.3.3.4. Guru berpenampilan rapi

Jumlah responden yang menjawab “sangat penting” adalah sebanyak 37 responden, yang menilai “penting” sebanyak 46 orang, sedangkan yang menjawab “cukup penting” ada 17 responden.

Tabel 4.25
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Guru berpenampilan rapi

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	1	1
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Setuju	2	16	32
Cukup Penting	3	17	51	Cukup Setuju	3	26	78
Penting	4	46	184	Setuju	4	47	188
Sangat Penting	5	37	185	Sangat Setuju	5	10	50
Jumlah		100	420	Jumlah		100	349

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Guru berpenampilan rapi yang disajikan pada Tabel 4.25 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru berpenampilan rapi sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{349}{420} \times 100\% = 83,10\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru berpenampilan rapi adalah sebesar 83,10%.

4.3.3.5. Guru tidak pernah bolos untuk mengajar

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 42 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 32 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 15 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 7 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 4 orang.

Tabel 4.26
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Guru tidak pernah bolos untuk mengajar

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	4	4	Sangat Tidak Setuju	1	15	15
Tidak Penting	2	7	14	Tidak Setuju	2	14	28
Cukup Penting	3	15	45	Cukup Setuju	3	47	141
Penting	4	32	128	Setuju	4	20	80
Sangat Penting	5	42	210	Sangat Setuju	5	4	20
Jumlah		100	401	Jumlah		100	284

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Guru tidak pernah bolos untuk mengajar yang disajikan pada Tabel 4.26 di

atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru tidak pernah bolos untuk mengajar sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{284}{401} \times 100\% = 70,82\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru tidak pernah bolos untuk mengajar adalah sebesar 70,82%.

4.3.3.6. Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya

Jumlah responden yang memberikan “sangat penting” terhadap indikator ini adalah sebanyak 43 responden. Sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 34 responden. Sedangkan yang menjawab “cukup penting” sebanyak 21 responden dan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 2 responden.

Tabel 4.27
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	2	2
Tidak Penting	2	2	4	Tidak Setuju	2	13	26
Cukup Penting	3	21	63	Cukup Setuju	3	43	129
Penting	4	34	136	Setuju	4	30	120
Sangat Penting	5	43	215	Sangat Setuju	5	12	60
Jumlah		100	418	Jumlah		100	337

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya yang disajikan pada Tabel 4.27 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{337}{418} \times 100\% = 80,62\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya adalah sebesar 80,62%.

4.3.3.7. Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 49 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 36 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 11 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 2 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 2 orang.

Tabel 4.28
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Setuju	1	2	2
Tidak Penting	2	2	4	Tidak Setuju	2	20	40
Cukup Penting	3	11	33	Cukup Setuju	3	41	123
Penting	4	36	144	Setuju	4	28	112
Sangat Penting	5	49	245	Sangat Setuju	5	9	45
Jumlah		100	428	Jumlah		100	322

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik yang disajikan pada Tabel 4.28 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{322}{428} \times 100\% = 75,23\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik adalah sebesar 75,23%.

4.3.3.8. Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa

Jumlah responden yang memberikan “sangat penting” terhadap indikator ini adalah sebanyak 49 responden. Sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 33 responden. Sedangkan yang menjawab “cukup penting” sebanyak 14 responden dan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 4 responden.

Tabel 4.29
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	8	8
Tidak Penting	2	4	8	Tidak Setuju	2	16	32
Cukup Penting	3	14	42	Cukup Setuju	3	36	108
Penting	4	33	132	Setuju	4	35	140
Sangat Penting	5	49	245	Sangat Setuju	5	5	25
Jumlah		100	427	Jumlah		100	313

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa yang disajikan pada Tabel 4.29 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{313}{427} \times 100\% = 73,30\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa adalah sebesar 73,30%.

4.3.4. Dimensi Karyawan

4.3.4.1. Karyawan ramah melayani siswa

Jumlah responden yang memberikan “sangat penting” terhadap indikator ini adalah sebanyak 38 responden. Sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 47 responden. Sedangkan yang menjawab “cukup penting” sebanyak 11 responden dan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 4 responden.

Tabel 4.30
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Karyawan ramah melayani siswa

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	9	9
Tidak Penting	2	4	8	Tidak Setuju	2	21	42
Cukup Penting	3	11	33	Cukup Setuju	3	46	138
Penting	4	47	188	Setuju	4	22	88
Sangat Penting	5	38	190	Sangat Setuju	5	2	10
Jumlah		100	419	Jumlah		100	287

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Karyawan ramah melayani siswa yang disajikan pada Tabel 4.30 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Karyawan ramah melayani siswa sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{287}{419} \times 100\% = 68,50\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Karyawan ramah melayani siswa adalah sebesar 68,50%.

4.3.4.2. Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik

Jumlah responden yang menjawab “sangat penting” adalah sebanyak 49 responden, yang menilai “penting” sebanyak 41 orang, sedangkan yang menjawab “cukup penting” ada 10 responden.

Tabel 4.31
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	6	6
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Setuju	2	14	28
Cukup Penting	3	10	30	Cukup Setuju	3	40	120
Penting	4	41	164	Setuju	4	31	124
Sangat Penting	5	49	245	Sangat Setuju	5	9	45
Jumlah		100	439	Jumlah		100	323

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik yang disajikan pada Tabel 4.31 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{323}{439} \times 100\% = 73,58\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik adalah sebesar 73,58%.

4.3.4.3. Karyawan terampil menangani urusan administrasi

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 42 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 44 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 9 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 4 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 1 orang.

Tabel 4.32
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Karyawan terampil menangani urusan administrasi

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	1	1	Sangat Tidak Setuju	1	8	8
Tidak Penting	2	4	8	Tidak Setuju	2	14	28
Cukup Penting	3	9	27	Cukup Setuju	3	53	159
Penting	4	44	176	Setuju	4	21	84
Sangat Penting	5	42	210	Sangat Setuju	5	4	20
Jumlah		100	422	Jumlah		100	299

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Karyawan terampil menangani urusan administrasi yang disajikan pada Tabel 4.32 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Karyawan terampil menangani urusan administrasi sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{299}{422} \times 100\% = 70,85\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Karyawan terampil menangani urusan administrasi adalah sebesar 70,85%.

4.3.4.4. Penampilan karyawan yang rapi

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 30 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 43 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 18 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 8 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 1 orang.

Tabel 4.33
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Penampilan karyawan yang rapi

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F

Sangat Tidak Penting	1	1	1	Sangat Tidak Setuju	1	7	7
Tidak Penting	2	8	16	Tidak Setuju	2	10	20
Cukup Penting	3	18	54	Cukup Setuju	3	36	108
Penting	4	43	172	Setuju	4	42	168
Sangat Penting	5	30	150	Sangat Setuju	5	5	25
Jumlah		100	393	Jumlah		100	328

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Penampilan karyawan yang rapi yang disajikan pada Tabel 4.33 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Penampilan karyawan yang rapi sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{328}{393} \times 100\% = 83,46\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Penampilan karyawan yang rapi adalah sebesar 83,46%.

4.3.4.5. Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik

Jumlah responden yang memberikan “sangat penting” terhadap indikator ini adalah sebanyak 35 responden. Sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 41 responden. Sedangkan yang menjawab “cukup penting” sebanyak 21 responden dan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 3 responden.

Tabel 4.34

Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	6	6
Tidak Penting	2	3	6	Tidak Setuju	2	19	38
Cukup Penting	3	21	63	Cukup Setuju	3	45	135

Penting	4	41	164	Setuju	4	23	92
Sangat Penting	5	35	175	Sangat Setuju	5	7	35
Jumlah		100	408	Jumlah		100	306

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik yang disajikan pada Tabel 4.34 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{306}{408} \times 100\% = 75,00\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik adalah sebesar 75,00%.

4.3.5. Dimensi Kurikulum

4.3.5.1. Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 45 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 41 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 11 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 1 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 2 orang.

Tabel 4.35
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Setuju	1	5	5
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Setuju	2	8	16
Cukup Penting	3	11	33	Cukup Setuju	3	37	111
Penting	4	41	164	Setuju	4	45	180
Sangat Penting	5	45	225	Sangat Setuju	5	5	25
Jumlah		100	426	Jumlah		100	337

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja yang disajikan pada Tabel 4.35 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{337}{426} \times 100\% = 79,11\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja adalah sebesar 79,11%.

4.3.5.2. Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 54 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 32 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 12 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 1 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 1 orang.

Tabel 4.36
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	1	1	Sangat Tidak Setuju	1	2	2
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Setuju	2	8	16
Cukup Penting	3	12	36	Cukup Setuju	3	34	102
Penting	4	32	128	Setuju	4	42	168
Sangat Penting	5	54	270	Sangat Setuju	5	14	70
Jumlah		100	437	Jumlah		100	358

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri yang disajikan pada Tabel 4.36 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{358}{437} \times 100\% = 81,92\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri adalah sebesar 81,92%.

4.3.5.3. Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 59 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 32 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 8 orang. dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 1 orang.

Tabel 4.37
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	1	1	Sangat Tidak Setuju	1	2	2
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Setuju	2	6	12
Cukup Penting	3	8	24	Cukup Setuju	3	26	78
Penting	4	32	128	Setuju	4	43	172
Sangat Penting	5	59	295	Sangat Setuju	5	23	115
Jumlah		100	448	Jumlah		100	379

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan yang disajikan pada Tabel 4.37 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{379}{448} \times 100\% = 84,60\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan adalah sebesar 84,60%.

4.3.5.4. Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan

Jumlah responden yang memberikan “sangat penting” terhadap indikator ini adalah sebanyak 60 responden. Sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 33 responden. Sedangkan yang menjawab “cukup penting” sebanyak 6 responden dan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 1 responden.

Tabel 4.38
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	2	2
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Setuju	2	7	14
Cukup Penting	3	6	18	Cukup Setuju	3	12	36
Penting	4	33	132	Setuju	4	43	172
Sangat Penting	5	60	300	Sangat Setuju	5	36	180
Jumlah		100	452	Jumlah		100	404

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan yang disajikan pada Tabel 4.38 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{404}{452} \times 100\% = 89,38\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan adalah sebesar 89,38%.

4.3.6. Dimensi Tata Pamong

4.3.6.1. Peraturan sekolah diterapkan dengan adil

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 42 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 33 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 20 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 4 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 1 orang.

Tabel 4.39

Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Peraturan sekolah diterapkan dengan adil

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F

Sangat Tidak Penting	1	1	1	Sangat Tidak Setuju	1	12	12
Tidak Penting	2	4	8	Tidak Setuju	2	12	24
Cukup Penting	3	20	60	Cukup Setuju	3	43	129
Penting	4	33	132	Setuju	4	25	100
Sangat Penting	5	42	210	Sangat Setuju	5	8	40
Jumlah		100	411	Jumlah		100	305

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Peraturan sekolah diterapkan dengan adil yang disajikan pada Tabel 4.39 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Peraturan sekolah diterapkan dengan adil sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{305}{411} \times 100\% = 74,21\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Peraturan sekolah diterapkan dengan adil adalah sebesar 74,21%.

4.3.6.2. Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling

Siswa yang menjawab “sangat penting” ada sebanyak 52 orang, sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 33 orang. Jumlah siswa yang menjawab “cukup penting” ada 11 orang. Sedangkan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 2 orang dan yang menjawab “sangat tidak penting” sebanyak 2 orang.

Tabel 4.40
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	2	2	Sangat Tidak Setuju	1	1	1
Tidak Penting	2	2	4	Tidak Setuju	2	11	22
Cukup Penting	3	11	33	Cukup Setuju	3	31	93
Penting	4	33	132	Setuju	4	34	136

Sangat Penting	5	52	260	Sangat Setuju	5	23	115
Jumlah		100	431	Jumlah		100	367

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling yang disajikan pada Tabel 4.40 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{367}{431} \times 100\% = 85,15\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling adalah sebesar 85,15%.

4.3.6.3. Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa

Jumlah responden yang memberikan “sangat penting” terhadap indikator ini adalah sebanyak 56 responden. Sedangkan yang menjawab “penting” ada sebanyak 31 responden. Sedangkan yang menjawab “cukup penting” sebanyak 12 responden dan yang menjawab “tidak penting” sebanyak 1 responden.

Tabel 4.41
Tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa

Kategori jawaban	Harapan (Yi)			Kategori jawaban	Kinerja (Xi)		
	Skor	Frek	S x F		Skor	Frek	S x F
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Setuju	1	6	6
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Setuju	2	14	28
Cukup Penting	3	12	36	Cukup Setuju	3	21	63
Penting	4	31	124	Setuju	4	37	148
Sangat Penting	5	56	280	Sangat Setuju	5	22	110
Jumlah		100	442	Jumlah		100	355

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat harapan dan kinerja SMK Antonius atas indikator Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa yang disajikan pada Tabel 4.41 di atas, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{355}{442} \times 100\% = 80,32\%$$

Tingkat kesesuaian / kepuasan siswa atas Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa adalah sebesar 80,32%.

Tabel 4.42

Ringkasan Perhitungan Tingkat Harapan, Kinerja, Dan Kesesuaian / Kepuasan Siswa Atas Indikator Dimensi Penelitian

No	Atribut	Skor		Tki (%)
		Harapan	kinerja	
Sarana				
1	Lingkungan sekolah aman	402	272	67.66
2	Kamar mandi/toilet bersih	425	215	50.59
3	Ruang kelas nyaman	408	252	61.76
4	SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan	391	281	71.87
5	Ruang UKS nyaman	385	199	51.69
6	Lingkungan sekolah bersih	429	318	74.13
7	Koleksi perpustakaan lengkap	397	271	68.26
8	Ruang perpustakaan nyaman	393	306	77.86
9	Fasilitas lapangan olahraga lengkap	405	298	73.58
10	Fasilitas ruang kelas lengkap	395	231	58.48
Prasarana				
11	Areal parkir luas	388	299	77.06
12	Peralatan laboratorium computer lengkap	444	301	67.79
13	Lapangan olahraga lengkap	410	306	74.63
14	SMK Antonius menyediakan <i>business center</i> sebagai wahana kewirausahaan	394	283	71.83
15	SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus	401	269	67.08
Guru				
16	Guru menguasai materi pelajaran yang diampu	425	336	79.06
17	Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar	399	272	68.17

18	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	436	260	59.63
19	Guru berpenampilan rapi	420	349	83.10
20	Guru tidak pernah bolos untuk mengajar	401	284	70.82
21	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	418	337	80.62
22	Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik	428	322	75.23
23	Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa	427	313	73.30
Karyawan				
24	Karyawan ramah melayani siswa	419	287	68.50
25	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	439	323	73.58
26	Karyawan terampil menangani urusan administrasi	422	299	70.85
27	Penampilan karyawan yang rapi	393	328	83.46
28	Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik	408	306	75.00
Kurikulum				
29	Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	426	337	79.11
30	Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri	437	358	81.92
31	Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan	448	379	84.60
32	Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan	452	404	89.38
Tata pamong				
33	Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa	411	305	74.21
34	Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling	431	367	85.15
35	Peraturan sekolah diterapkan dengan adil	442	355	80.32

4.4. Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah melakukan perhitungan atas tingkat harapan dan tingkat kinerja sekolah atas indikator yang diukur, maka dapat pula ditentukan tingkat kesesuaian/kepuasan siswa atas indikator tersebut. Tingkat kepuasan siswa dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerja (\bar{X}) yang dilakukan oleh SMK Antonius. Untuk hal tersebut maka dilakukan pengkategorian sebagai berikut:

A. Kelas Tertinggi = 5

Kelas Terendah = 1

B. Lebar Interval = _____

= _____

= _____

C. Kategorisasi

Tabel 4.43 Kategorisasi Kepuasan Siswa

No	Nilai	Kategorisasi
1	1.00 – 1.80	Sangat tidak memuaskan
2	1.90 – 2.70	Tidak memuaskan
3	2.80 – 3.60	Cukup memuaskan
4	3.70 – 4.50	Memuaskan
5	4.60 – 5.00	Sangat memuaskan

Perhitungan nilai rata-rata kepentingan / harapan (\bar{Y}) dan nilai pelaksanaan / kinerja (\bar{X}) yang dilakukan oleh SMK Antonius dapat dilihat dalam Tabel berikut ini.

Tabel 4.44
Perhitungan rata-rata penilaian harapan dan kinerja pada masing-masing indikator dimensi penelitian

No	Atribut	Skor		\bar{Y}	\bar{X}	Kategori
		Harapan (Y _i)	Kinerja (X _i)			
	Sarana					
1	Lingkungan sekolah aman	402	272	4.02	2.72	Cukup memuaskan
2	Kamar mandi/toilet bersih	425	215	4.25	2.15	Tidak memuaskan
3	Ruang kelas nyaman	408	252	4.08	2.52	Tidak memuaskan
4	SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan	391	281	3.91	2.81	Cukup memuaskan
5	Ruang UKS nyaman	385	199	3.85	1.99	Tidak memuaskan
6	Lingkungan sekolah bersih	429	318	4.29	3.18	Cukup memuaskan
7	Koleksi perpustakaan lengkap	397	271	3.97	2.71	Tidak

						memuaskan
8	Ruang perpustakaan nyaman	393	306	3.93	3.06	Cukup memuaskan
9	Fasilitas lapangan olahraga lengkap	405	298	4.05	2.98	Cukup memuaskan
10	Fasilitas ruang kelas lengkap	395	231	3.95	2.31	Tidak memuaskan
	Rata - Rata			4.03	2.64	
	Prasarana					
11	Areal parkir luas	388	299	3.88	2.99	Cukup memuaskan
12	Peralatan laboratorium computer lengkap	444	301	4.44	3.01	Cukup memuaskan
13	Lapangan olahraga lengkap	410	306	4.10	3.06	Cukup memuaskan
14	SMK Antonius menyediakan <i>business center</i> sebagai wahana kewirausahaan	394	283	3.94	2.83	Cukup memuaskan
15	SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus	401	269	4.01	2.69	Tidak memuaskan
	Rata - Rata			4.07	2.92	
	Guru					
16	Guru menguasai materi pelajaran yang diampu	425	336	4.25	3.36	Cukup memuaskan
17	Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar	399	272	3.99	2.72	Tidak memuaskan
18	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	436	260	4.36	2.60	Tidak memuaskan
19	Guru berpenampilan rapi	420	349	4.20	3.49	Cukup memuaskan
20	Guru tidak pernah bolos untuk mengajar	401	284	4.01	2.84	Cukup memuaskan
21	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	418	337	4.18	3.37	Cukup memuaskan
22	Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik	428	322	4.28	3.32	Cukup memuaskan
23	Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa	427	313	4.27	3.13	Cukup memuaskan
	Rata - Rata			4.19	3.09	
	Karyawan					
24	Karyawan ramah melayani siswa	419	287	4.19	2.87	Cukup memuaskan
25	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	439	323	4.39	3.23	Cukup memuaskan

26	Karyawan terampil menangani urusan administrasi	422	299	4.22	2.99	Cukup memuaskan
27	Penampilan karyawan yang rapi	393	328	3.93	3.28	Cukup memuaskan
28	Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik	408	306	4.08	3.06	Cukup memuaskan
	Rata - Rata			4.16	3.09	
	Kurikulum					
29	Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	426	337	4.26	3.37	Cukup memuaskan
30	Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri	437	358	4.37	3.58	Cukup memuaskan
31	Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan	448	379	4.48	3.79	Memuaskan
32	Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan	452	404	4.52	4.04	Memuaskan
	Rata - Rata			4.41	3.70	
	Tata pamong					
33	Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa	411	305	4.11	3.05	Cukup memuaskan
34	Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling	431	367	4.31	3.67	Cukup memuaskan
35	Peraturan sekolah diterapkan dengan adil	442	355	4.42	3.55	Cukup memuaskan
	Rata - Rata			4.28	3.42	

Hasil pengukuran indikator-indikator di atas memungkinkan pihak sekolah untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan pada indikator yang benar-benar dianggap penting oleh siswa. Untuk melihat titik-titik tersebut, akan ditunjukkan dengan diagram kartesius.

4.5. Diagram Kartesius

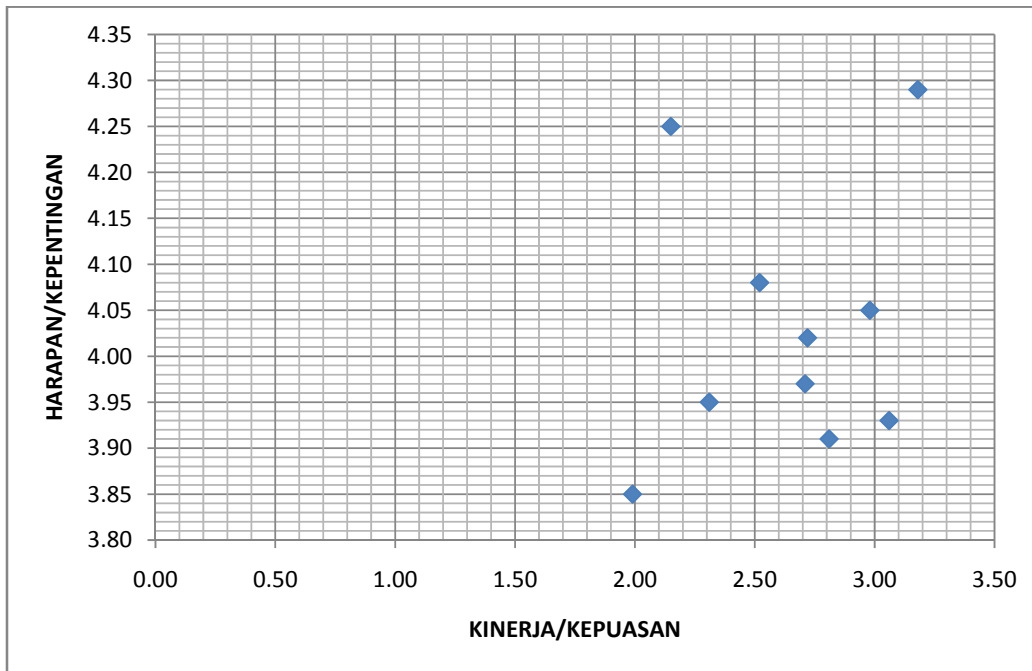
Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut, maka dapat dibagi menjadi empat bagian (Supranto, 2006), yaitu :

1. Kuadran A menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dianggap sangat penting bagi pelanggan, tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan perasaan tidak puas. Pihak perusahaan harus memberikan prioritas utama untuk semua atribut yang terdapat pada atribut ini.
2. Kuadran B menunjukkan, bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, kinerjanya telah sesuai dengan harapan pelanggan sehingga mereka puas, maka perusahaan harus mempertahankan kinerja untuk semua atribut yang terdapat pada kuadran ini.
3. Kuadran C, bahwa atribut yang memang dianggap kurang penting dan kinerja perusahaan atas atribut ini adalah biasa saja. Semua atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah kurang penting dan kinerja perusahaan juga kurang memuaskan (prioritas rendah).
4. Kuadran D menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi perusahaan melaksanakannya dengan sangat baik, sehingga hal ini dianggap berlebihan. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya mengalokasikan sumber daya yang digunakan atas atribut-atribut ini ke atribut lain yang lebih memerlukan peningkatan kinerja.

4.5.1. Diagram Kartesius Dimensi Sarana

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian terhadap harapan siswa dan kinerja SMK Antonius atas indikator dimensi sarana maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius berikut ini.

Gambar 4.1 Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Sarana SMK Antonius



Adapun interpretasi dari diagram kartesius diatas adalah sebagai berikut :

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Kamar mandi/toilet bersih (2,15;4,25)
- b) Ruang kelas nyaman (2,52;4,08)

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Lingkungan sekolah bersih (3,18;4,29)
- b) Fasilitas lapangan olahraga lengkap (2,98;4,05)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Fasilitas ruang kelas lengkap (2,31;3,95)
- b) Ruang uks nyaman (1,99;3,85)

4. Kuadran D

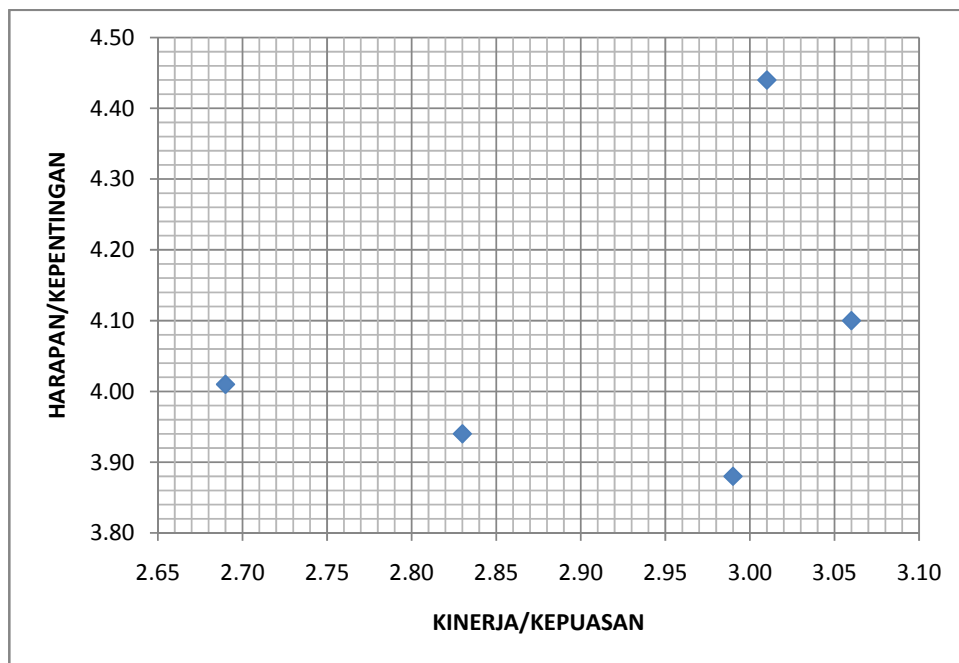
Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal atau menimbulkan cost. indikator yang tergolong pada kuadran ini adalah :

- a) Ruang perpustakaan nyaman (3,06;3,93)
- b) Lingkungan sekolah aman (2,72;4,02)
- c) Koleksi perpustakaan lengkap (2,71;3,97)
- d) SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan (2,81;3,91)

4.5.2. Diagram Kartesius Dimensi Prasarana

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian terhadap harapan siswa dan kinerja SMK Antonius atas indikator dimensi prasarana maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius berikut ini.

Gambar 4.2 Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Prasarana SMK Antonius



1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dalam hal ini tidak terdapat indikator yang termasuk di dalam kriteria ini.

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Lapangan olahraga lengkap (3,06;4,10)
- b) Peralatan laboratorium computer lengkap (3,01;4,44)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) SMK Antonius menyediakan bursa kerja khusus (2,69;4,01)
- b) SMK Antonius menyediakan business center sebagai wahana kewirausahaan (2,83;3,94)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal dan menimbulkan cost. indikator yang tergolong pada kuadran ini adalah:

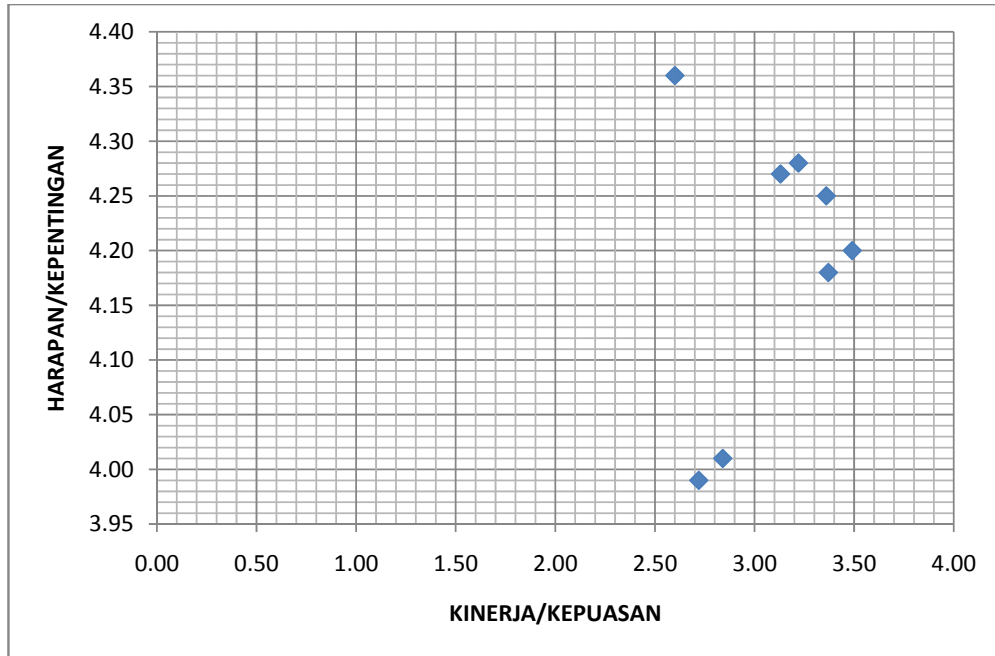
- a) Areal parkir luas (2,99;3,88)

4.5.3. Diagram Kartesius Dimensi Guru

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian terhadap harapan siswa dan

kinerja SMK Antonius atas indikator dimensi guru maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius berikut ini.

Gambar 4.3 Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Guru SMK Antonius



1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa (2,60;4,36)

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik (3,22;4,28)
- b) Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa
(3,13;4,27)
- c) Guru menguasai materi pelajaran yang diampu (3,36;4,25)
- d) Guru berpenampilan rapi (3,49;4,20)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar (2,72;3,99)
- b) Guru tidak pernah bolos untuk mengajar (2,84;4,01)

4. Kuadran D

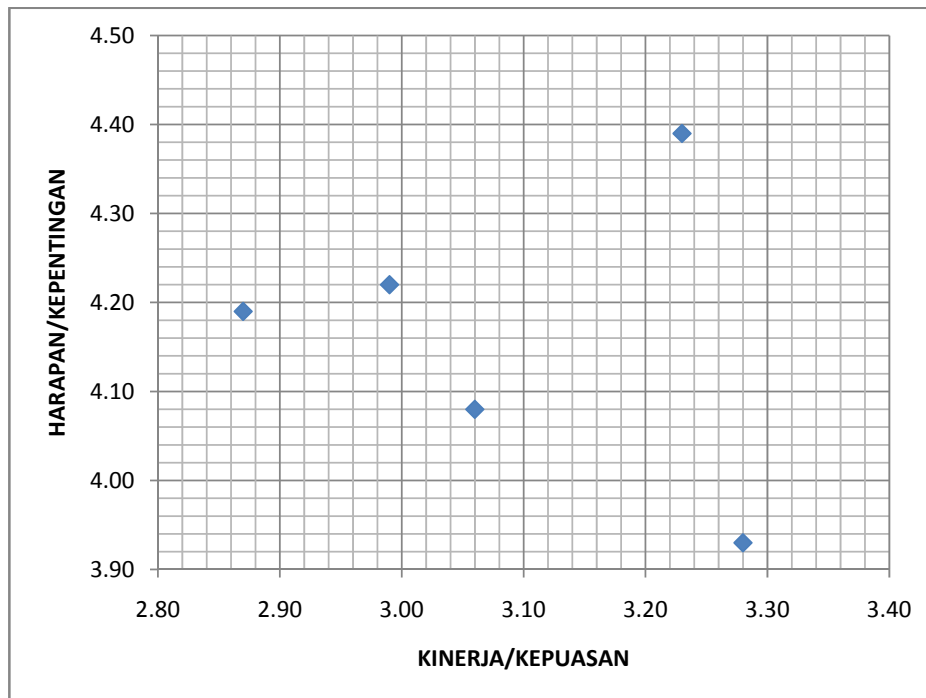
Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal. indikator yang tergolong pada kuadran ini adalah :

- a) Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya
(3,37;4,18)

4.5.4. Diagram Kartesius Dimensi Karyawan

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian terhadap harapan siswa dan kinerja SMK Antonius atas indikator dimensi karyawan maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius berikut ini.

Gambar 4.4 Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Karyawan SMK Antonius



1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Karyawan ramah melayani siswa (2,87;4,19)
- b) Karyawan terampil menangani urusan administrasi (2,99;4,22)

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik (3,23;4,39)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik (3,06;4,08)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini

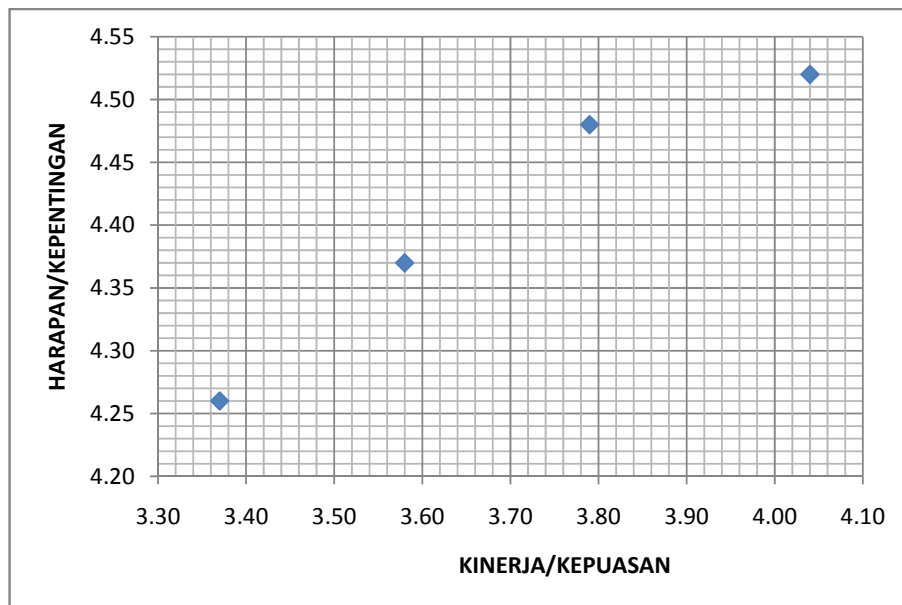
terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal dan menimbulkan cost. indikator yang tergolong pada kuadran ini adalah :

- a) Penampilan karyawan yang rapi (3,28;3,93)

4.5.5. Diagram Kartesius Dimensi Kurikulum

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian terhadap harapan siswa dan kinerja SMK Antonius atas indikator dimensi kurikulum maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius berikut ini.

Gambar 4.5 Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Kurikulum SMK Antonius



1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum

memuaskan. Dalam hal ini tidak terdapat indikator yang termasuk di dalam kriteria ini.

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan dan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan (3,79;4,48)
- b) Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan (4,04;4,52)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri
(3,58;4,37)
- b) Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja
(3,37;4,26)

4. Kuadran D

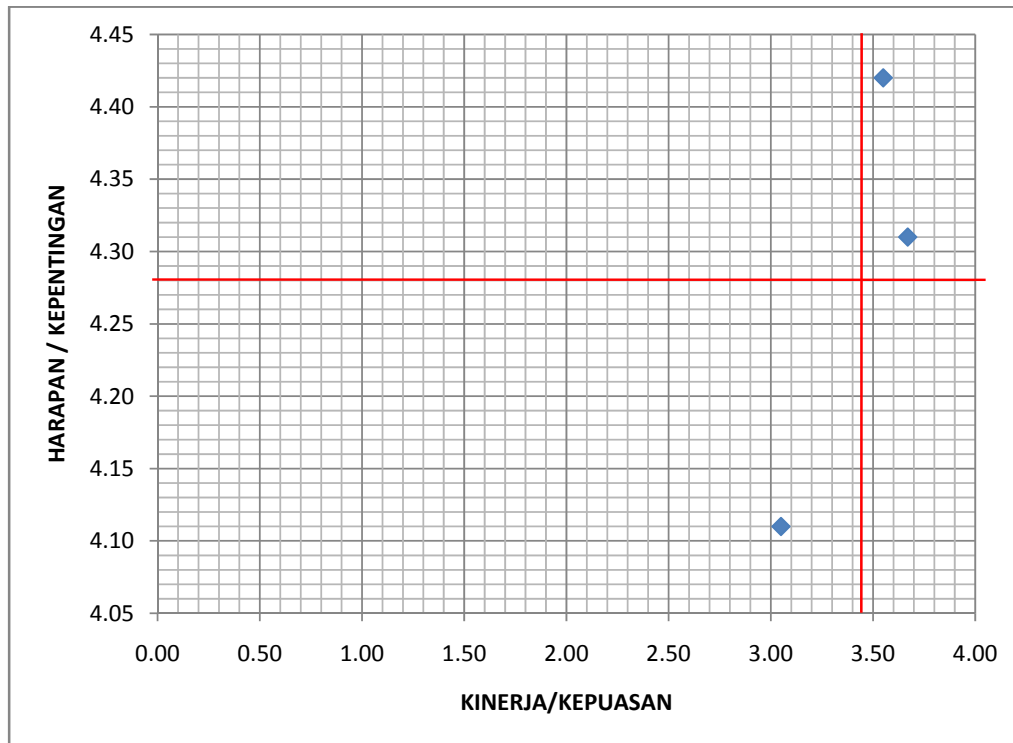
Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh

SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal dan menimbulkan cost. Dalam hal ini, tidak terdapat indikator yang termasuk di dalam kriteria ini.

4.5.6. Diagram Kartesius Dimensi Tata Pamong

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian terhadap harapan siswa dan kinerja SMK Antonius atas indikator dimensi tata pamong maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius berikut ini.

Gambar 4.6 Diagram Kartesius Pemosisian Tingkat Kepuasan Siswa atas Tata Pamong SMK Antonius



1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dalam hal ini tidak terdapat indikator yang termasuk di dalam kriteria ini.

2. Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan dan harapan siswa, sehingga dapat memuaskan siswa.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa (3,55;4,42)
- b) Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling (3,67;4,31)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi siswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Indikator-indikator yang termasuk di kuadran ini adalah :

- a) Peraturan sekolah diterapkan dengan adil (3,05;4,11)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Antonius berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena siswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh SMK Antonius, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal. Dalam hal ini, tidak terdapat indikator yang termasuk di dalam kriteria ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Kesimpulan

Hasil analisis dan pembahasan di bab sebelumnya, berkaitan dengan pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan siswa, maka ada beberapa kesimpulan yang diperoleh, sebagai berikut :

1. Kepuasan / ketidakpuasan siswa terbentuk selama maupun setelah terjadinya proses pembelian, dimana siswa membandingkan antara apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka dapatkan,
2. Pengukuran kepuasan / ketidakpuasan yang telah dilakukan melalui indikator-indikator yang terdapat didalam kuesioner yang dibagikan kepada siswa dapat menjadi ukuran sampai sejauh mana kinerja SMK Antonius dan usaha-usaha perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja sekolah yang belum memenuhi harapan siswa.
 - c) Hasil analisis diagram kartesius terhadap dimensi sarana menunjukkan bahwa terdapat dua indikator yang berada dalam kuadran A yaitu Kamar mandi/toilet bersih dan Ruang kelas nyaman, hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut penting bagi siswa, akan tetapi pihak SMK Antonius belum melaksanakan sesuai dengan keinginan siswa. Pada kuadran B terdapat dua indikator diantaranya Lingkungan sekolah bersih dan Fasilitas lapangan olahraga lengkap, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dianggap penting oleh siswa dan kinerja SMK Antonius telah baik sehingga memuaskan siswa, maka SMK Antonius harus mempertahankan kinerjanya. Sedangkan pada kuadran C terdapat lima indikator diantaranya Lingkungan sekolah aman, Koleksi perpustakaan lengkap, SMK Antonius berada di lokasi

yang nyaman terhindar dari gangguan kebisingan, Fasilitas ruang kelas lengkap, dan Ruang uks nyaman, hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut dianggap kurang penting oleh siswa dan sebaiknya pihak sekolah menjalankannya secara sedang saja. Serta pada kuadran D terdapat satu indikator yakni Ruang perpustakaan nyaman, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dianggap kurang penting oleh siswa tetapi kinerja dari SMK Antonius berlebihan.

- d) Hasil analisis diagram kartesius terhadap dimensi prasarana menunjukkan bahwa tidak ada indikator yang berada pada kuadran A. pada kuadran B terdapat dua indikator diantaranya adalah Lapangan olahraga lengkap dan Peralatan laboratorium computer lengkap, hal ini menjelaskan bahwa indikator-indikator tersebut dianggap penting oleh siswa dan kinerja SMK Antonius telah baik sehingga memuaskan siswa, maka SMK Antonius harus mempertahankan kinerjanya. Sedangkan pada kuadran C terdapat lima indikator diantaranya SMK Antonius menyediakan bursa kerja khusus dan SMK Antonius menyediakan business center sebagai wahana kewirausahaan, hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut dianggap kurang penting oleh siswa dan sebaiknya pihak sekolah menjalankannya secara sedang saja. Serta pada kuadran D terdapat satu indikator yakni areal parkir luas, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dianggap kurang penting oleh siswa tetapi kinerja dari SMK Antonius berlebihan.
- e) Hasil analisis diagram kartesius terhadap dimensi guru menunjukkan bahwa terdapat satu indikator yang berada dalam kuadran A yaitu Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut penting bagi siswa, akan tetapi pihak SMK Antonius belum melaksanakan sesuai

dengan keinginan siswa. Pada kuadran B terdapat empat indikator diantaranya Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik, Guru berkomunikasi, secara efektif dan santun dengan orangtua siswa, Guru menguasai materi pelajaran yang diampu, dan Guru berpenampilan rapi, hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut dianggap penting oleh siswa dan kinerja SMK Antonius telah baik sehingga memuaskan siswa, maka SMK Antonius harus mempertahankan kinerjanya. Sedangkan pada kuadran C terdapat dua indikator diantaranya Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar dan Guru tidak pernah bolos untuk mengajar, hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut dianggap kurang penting oleh siswa dan sebaiknya pihak sekolah menjalankannya secara sedang saja. Serta pada kuadran D terdapat satu indikator yakni Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dianggap kurang penting oleh siswa tetapi kinerja dari SMK Antonius berlebihan.

- f) Hasil analisis diagram kartesius terhadap dimensi karyawan menunjukkan bahwa terdapat dua indikator yang berada dalam kuadran A yaitu Karyawan ramah melayani siswa dan Karyawan terampil menangani urusan administrasi, hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut penting bagi siswa, akan tetapi pihak SMK Antonius belum melaksanakan sesuai dengan keinginan siswa. Pada kuadran B terdapat satu indikator yaitu Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dianggap penting oleh siswa dan kinerja SMK Antonius telah baik sehingga memuaskan siswa, maka SMK Antonius harus mempertahankan kinerjanya. Sedangkan pada kuadran C terdapat satu

indikator yaitu Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dianggap kurang penting oleh siswa dan sebaiknya pihak sekolah menjalankannya secara sedang saja. Serta pada kuadran D terdapat satu indikator yaitu Penampilan karyawan yang rapi, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dianggap kurang penting oleh siswa tetapi kinerja dari SMK Antonius berlebihan.

- g) Hasil analisis diagram kartesius terhadap dimensi kurikulum menunjukkan bahwa tidak ada indikator yang berada dalam kuadran A. Pada kuadran B terdapat dua indikator yaitu Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan dan Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan, hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut dianggap penting oleh siswa dan kinerja SMK Antonius telah baik sehingga memuaskan siswa, maka SMK Antonius harus mempertahankan kinerjanya. Sedangkan pada kuadran C terdapat dua indikator diantaranya Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri dan Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dianggap kurang penting oleh siswa dan sebaiknya pihak sekolah menjalankannya secara sedang saja. Sedangkan pada kuadran D tidak ada satupun indikator dari dimensi kurikulum.
- h) Hasil analisis diagram kartesius terhadap dimensi tata pamong menunjukkan bahwa tidak ada indikator yang berada dalam kuadran A. Pada kuadran B terdapat dua indikator yaitu Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa dan Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling, hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut dianggap penting oleh siswa dan kinerja SMK Antonius telah baik sehingga

memuaskan siswa, maka SMK Antonius harus mempertahankan kinerjanya. Sedangkan pada kuadran C terdapat satu indikator yaitu Peraturan sekolah diterapkan dengan adil, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dianggap kurang penting oleh siswa dan sebaiknya pihak sekolah menjalankannya secara sedang saja. Sedangkan pada kuadran D tidak ada satupun indikator dari dimensi tata pamong.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan pada SMK Antonius belum dapat memuaskan para Siswa. Hal ini tercermin dari kinerja SMK Antonius masih jauh berada dibawah Harapan atau kepentingan Siswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa siswa yang mengundurkan diri atau keluar dari SMK Antonius karena ketidakpuasan siswa tersebut terhadap pelayanan SMK Antonius.

5.2. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis merupakan suatu cerminan bagi penelitian, dimana implikasi teoritis memberikan gambaran mengenai rujukan-rujukan yang dipergunakan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini membawa beberapa implikasi teoritis atas berbagai teori maupun hasil penelitian terdahulu yang mendasarinya, implikasi teoritis tersebut adalah:

1. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan

Tjiptono dkk (2008 : 70) menyatakan bahwa kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan SMK Antonius dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan seringkali didefinisikan dalam bentuk paradigma kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan dengan harapan pelanggan

terhadap pelayanan yang ditawarkan. Tjiptono, dkk (2008 : 67) menyatakan bahwa dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Karena kualitas memiliki sejumlah level: universal (sama dimanapun), kultural (tergantung sistem nilai budaya), sosial (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepergaulan), dan personal (tergantung preferensi atau selera setiap individu). Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi pengembangan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik SMK Antonius manufaktur maupun penyedia jasa. Kualitas layanan merupakan pendahulu dari kepuasan konsumen (Cronin dan Taylor, 1992).

Pada dasarnya kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterimanya dengan kinerja layanan yang diharapkannya. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja layanan. Apabila kinerja layanan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja layanan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Patut diingat pula bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan bagian masa depan SMK Antonius (Budiono, 1996 dalam Kaihatu, 2008).

Ditinjau dari Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) dengan Instrumen Akreditasi SMK/MAK yang disusun berdasarkan delapan komponen yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan, Instrumen Akreditasi ini terdiri dari 185 butir, dan kemudian dikembangkan dalam penelitian ini menemukan bahwa standar minimal pelayanan pendidikan pada SMK Antonius masih terdapat beberapa yang belum terpenuhi, diantaranya sarana, guru, dan karyawan.

Metode IPA yang digunakan dapat memberi kerangka kerja di dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepentingan)

terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*) dilihat dari atribut terkait (Magal dan Levenburg, 2005).

5.3. Implikasi Kebijakan

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian / tingkat kepuasan serta diagram kartesius yang sudah disebutkan diatas, penulis mengambil beberapa implikasi kebijakan yang dapat membantu SMK Antonius didalam memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya, yaitu :

1. Dimensi Sarana

a. Lingkungan sekolah aman

Indikator ini dinilai tidak terlalu penting oleh siswa, tetapi kinerja SMK Antonius cukup bagus sehingga pelanggan puas. Hal ini dibuktikan dengan posisi indikator ini pada kuadran C diagram kartesius. Untuk meminimalkan biaya yang timbul dari indikator ini, SMK Antonius dapat mempertimbangkan untuk mengurangi tenaga keamanan atau mengalihkannya ke bagian kebersihan.

b. Kamar mandi/toilet bersih

Indikator ini dinilai sangat penting dan harus mendapatkan prioritas utama dari SMK Antonius. Sedangkan kinerja SMK Antonius dianggap masih dibawah harapan para siswa, dimana pada indikator ini harapan siswa masih lebih tinggi dari kinerja SMK Antonius yakni skor harapan sebesar 4,25 dan skor kinerjanya 2,15 dan rata-rata dari harapan 4,25 dan kinerja 2,15 serta tingkat kesesuaian / kepuasan terhadap kamar mandi/toilet bersih sebesar 50,59%. Oleh sebab itu pihak SMK Antonius perlu mengambil kebijakan untuk dapat memperbaiki kinerjanya, diantaranya adalah dengan cara menugaskan seorang petugas kebersihan yang khusus menangani kebersihan toilet.

c. Ruang kelas nyaman

Kinerja SMK Antonis untuk indikator ini dinilai masih belum baik oleh siswa, karena didalam diagram kartesius indikator ini diposisikan di kuadran A dan data menunjukkan bahwa skor untuk kinerja hanya 252 dan skor untuk harapan 408, sedangkan untuk tingkat kesesuaian hanya 61,76%. Oleh sebab itu indikator ini harus mendapatkan prioritas utama untuk perbaikan. Dengan demikian SMK Antonius perlu mengambil langkah nyata untuk memperbaiki kinerjanya, saran yang dapat diberikan untuk mengatasi hal ini adalah dengan memberi penerangan yang cukup untuk setiap kelas, memasang kipas angin, membersihkan kelas sebelum dan sesudah jam pelajaran, serta menyediakan tempat sampah di setiap kelas yang ada.

d. SMK Antonius berada dilokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan kebisingan

Indikator ini dinilai tidak terlalu penting oleh siswa, tetapi kinerja SMK Antonius cukup bagus sehingga pelanggan puas. Hal ini dibuktikan dengan posisi indikator tersebut berada dalam kuadran D diagram kartesius. Oleh sebab itu, sebaiknya cost yang dikeluarkan untuk indikator ini dapat dialihkan ke indikator lain yang lebih memerlukan peningkatan kinerja seperti pada indikator kebersihan toilet.

e. Ruang UKS nyaman

Data yang diolah pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa indikator ini berada diposisi kuadran C pada diagram kartesius, oleh sebab itu indikator ini dianggap kurang penting bagi siswa dan sebaiknya kinerja yang dilakukan pada indikator ini tidak terlalu diprioritaskan. Perbaikan pada indikator ini dapat dilakukan secara bertahap atau dalam jangka panjang misalnya dengan memasang pendingin ruangan.

f. Lingkungan sekolah bersih

Diagram kartesius memosisikan indikator ini pada kuadran B, oleh sebab itu

dapat dikatakan bahwa Kinerja SMK Antonius untuk indikator ini dinilai sudah cukup baik, hal ini sebaiknya dipertahankan. Dikarenakan indikator ini adalah termasuk indikator yang dinilai penting oleh siswa dan adanya beberapa keluhan dari siswa diharapkan menjadi masukan bagi SMK Antonius agar lebih baik dalam menjaga kebersihan lingkungan sekolah. Sebaiknya petugas kebersihan membersihkan areal sekolah secara rutin sebelum dan sesudah kegiatan belajar mengajar.

g. Koleksi perpustakaan lengkap

Indikator ini dinilai tidak terlalu penting oleh siswa, tetapi kinerja SMK Antonius cukup bagus sehingga pelanggan puas. Untuk meminimalkan biaya yang timbul dari indikator ini, mungkin SMK Antonius bisa mempertimbangkan untuk mengurangi pembelian buku baru, dan menjual koleksi buku yang tidak dibutuhkan lagi.

h. Ruang perpustakaan nyaman

Diagram kartesius memosisikan indikator ini pada kuadran D, maka dapat disimpulkan bahwa indikator ini tidak terlalu penting bagi siswa tetapi kinerja dari SMK Antonius berlebihan. Data menunjukkan bahwa skor untuk kinerja sebesar 306 dan skor harapan siswa sebesar 393 serta untuk tingkat kesesuaian terhadap indikator ini sebesar 78%. Oleh sebab itu sebaiknya SMK Antonius mengurangi fasilitas yang ada diruang perpustakaan seperti kipas angin dapat dipindahkan ke ruangan kelas.

i. Fasilitas lapangan olahraga lengkap

Diagram kartesius memosisikan indikator ini pada kuadran B, oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa Kinerja SMK Antonius untuk indikator ini dinilai sudah cukup baik, hal ini sebaiknya dipertahankan. Data menunjukkan bahwa skor kinerja dari indikator ini sebesar 298 dan skor harapan siswa sebesar 405 serta tingkat kesesuaian / kepuasan siswa terhadap indikator ini sebesar 73,58%, maka dari data tersebut, indikator ini dikategorikan

sudah cukup memuaskan bagi siswa. Karena indikator ini dianggap penting oleh siswa maka diharapkan SMK Antonius senantiasa menjaga dan merawat fasilitas lapangan olahraga yang tersedia. Untuk jangka panjang dapat menambahkan fasilitas penunjang olahraga yang lain.

j. Fasilitas ruangan kelas lengkap

Data yang diolah pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa indikator ini berada diposisi kuadran C pada diagram kartesius yaitu pada titik 2,31;3,95, oleh sebab itu indikator ini dianggap kurang penting bagi siswa dan sebaiknya kinerja yang dilakukan pada indikator ini tidak terlalu diprioritaskan. Perbaikan pada indikator ini dapat dilakukan secara bertahap atau dalam jangka panjang.

2. Dimensi Prasarana

a. Areal parkir luas

Indikator ini dinilai tidak terlalu penting oleh siswa, tetapi kinerja SMK Antonius cukup bagus sehingga pelanggan puas. Hal ini dibuktikan dengan pemosisian indikator ini pada kuadran D diagram kartesius. Siswa menganggap parkir yang luas tidak penting karena mayoritas siswa menggunakan angkutan umum dan diantarkan kesekolah. Oleh sebab itu Untuk meminimalkan biaya yang timbul dari indikator ini, mungkin SMK Antonius bisa mempertimbangkan untuk mengalihkan lahan yang tersedia menjadi taman sekolah.

b. Lapangan olahraga lengkap

Diagram kartesius memosisikan indikator ini pada kuadran B, oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa Kinerja SMK Antonius untuk indikator ini dinilai sudah cukup baik, hal ini sebaiknya dipertahankan. Data menunjukkan bahwa skor kinerja dari indikator ini sebesar 306 dan skor harapan siswa sebesar 410 serta tingkat kesesuaian / kepuasan siswa terhadap indikator ini sebesar 75%, melihat dari data tersebut, indikator ini dikategorikan sudah cukup memuaskan bagi siswa. Karena indikator ini dianggap penting oleh siswa maka

diharapkan SMK Antonius senantiasa menjaga dan merawat lapangan olahraga yang tersedia. Untuk jangka panjang dapat menambah atau membangun tempat olahraga yang lain misalnya kolam renang.

c. Peralatan laboratorium computer lengkap

Peralatan komputer SMK Antonius dinilai telah memenuhi harapan siswa. Indikator ini diposisikan pada kuadran B pada diagram kartesius. Oleh karena itu indikator ini adalah termasuk indikator yang dinilai penting oleh siswa dan adanya beberapa keluhan dari siswa diharapkan menjadi masukan bagi SMK Antonius agar lebih baik dalam mengelola dan memelihara komputer yang ada di lab. Komputer, untuk meningkatkan kepuasan siswa diharapkan SMK Antonius memberi internet gratis setelah proses belajar mengajar berlangsung.

d. SMK Antonius menyediakan business center sebagai wahana kewirausahaan

Data yang diolah pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa indikator ini berada diposisi kuadran C pada diagram kartesius yaitu pada titik 2,31;3,95, oleh sebab itu indikator ini dianggap kurang penting bagi siswa dan sebaiknya kinerja yang dilakukan pada indikator ini tidak terlalu diprioritaskan. Perbaikan pada indikator ini dapat dilakukan secara bertahap atau dalam jangka panjang dapat membuat ruangan khusus untuk masing-masing jurusan untuk mengembangkan jiwa wirausaha siswa.

e. SMK Antonius menyediakan bursa kerja khusus

Indikator ini berada diposisi kuadran C pada diagram kartesius, dengan skor harapan sebesar 401, skor kinerja 269 dan tingkat kesesuaian / kepuasan pada indikator ini sebesar 67%. oleh sebab itu indikator ini dianggap kurang penting bagi siswa dan sebaiknya kinerja yang dilakukan pada indikator ini tidak terlalu diprioritaskan. Sebaiknya SMK Antonius hanya mencari lowongan kerja yang sesuai dengan jurusan yang ada di SMK

Antonius.

3. Dimensi Guru

- a. Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik

Indikator ini diposisikan pada kuadran B, oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa Kinerja SMK Antonius untuk indikator ini dinilai sudah cukup baik, hal ini sebaiknya dipertahankan. Dikarenakan indikator ini adalah termasuk indikator yang dinilai penting oleh siswa dan adanya beberapa keluhan dari siswa diharapkan menjadi masukan bagi guru SMK Antonius agar lebih baik dalam menyampaikan pelajaran. Sebaiknya semua guru SMK Antonius dikirim untuk mengikuti sertifikasi dan secara rutin mengikuti pelatihan kompetensi yang diadakan oleh perguruan tinggi.

- b. Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar

Data menunjukkan bahwa indikator ini berada diposisi kuadran C pada diagram kartesius yaitu pada titik 2,31;3;95, oleh sebab itu indikator ini dianggap kurang penting bagi siswa dan sebaiknya kinerja yang dilakukan pada indikator ini tidak terlalu diprioritaskan. Sebaiknya guru hadir diruangan kelas 5 menit sebelum proses belajar mengajar berlangsung.

- c. Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa

Indikator ini menempati posisi terendah dalam pengukuran kinerja SMK Antonius. Hal ini dikarenakan perhatian guru belum merata terhadap siswa, guru cenderung memperhatikan siswa yang berkelakuan baik, pintar, dan status sosial, sedangkan siswa diluar itu kurang mendapatkan perhatian. Oleh sebab itu SMK Antonius harus mengutamakan perbaikan pada indikator ini, salah satu saran yang dapat dipertimbangkan adalah menyelenggarakan acara siraman rohani disekolah secara rutin.

- d. Guru berpenampilan rapi

Diagram kartesius memosisikan indikator ini pada kuadran B, oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa Kinerja SMK Antonius untuk indikator ini dinilai sudah cukup baik, hal ini sebaiknya dipertahankan. Data menunjukkan bahwa skor kinerja dari indikator ini sebesar 349 dan skor harapan siswa sebesar 420 serta tingkat kesesuaian / kepuasan siswa terhadap indikator ini sebesar 83%, maka dari data tersebut, indikator ini dikategorikan sudah cukup memuaskan bagi siswa. Karena indikator ini dianggap penting oleh siswa maka diharapkan guru SMK Antonius senantiasa menjaga penampilan yang rapi dan sopan.

e. Guru menguasai materi pelajaran yang diampu

Indikator ini berada pada kuadran B diagram kartesius, oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa Kinerja SMK Antonius untuk indikator ini dinilai sudah cukup baik, hal ini sebaiknya dipertahankan. Dikarenakan indikator ini adalah termasuk indikator yang dinilai penting oleh siswa dan adanya beberapa keluhan dari siswa diharapkan menjadi masukan bagi guru SMK Antonius agar lebih meningkatkan kompetensi dirinya. Dalam jangka panjang guru dikirim untuk mengikuti sertifikasi dan pelatihan kompetensi yang sesuai dengan mata pelajaran yang diampu.

f. Guru tidak pernah bolos untuk mengajar

Data yang diolah pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa indikator ini berada diposisi kuadran C pada diagram kartesius yaitu pada titik 2,31;3;95, oleh sebab itu indikator ini dianggap kurang penting bagi siswa dan sebaiknya kinerja yang dilakukan pada indikator ini tidak terlalu diprioritaskan. Guru sebaiknya lebih mematuhi aturan yang berlaku dan jika berhalangan hadir wajib untuk meminta ijin kepada kepala sekolah serta meminta guru piket untuk menggantikan mengajar dikelas yang ditinggalkan.

g. Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya

Indikator ini dinilai tidak terlalu penting oleh siswa, tetapi kinerja SMK Antonius

cukup bagus sehingga pelanggan puas. Untuk meminimalkan biaya yang timbul dari indikator ini, SMK Antonius bisa mempertimbangkan untuk menugaskan guru untuk mengisi pelajaran yang kosong walaupun tidak sesuai dengan mata pelajaran yang diampu karena guru bersangkutan berhalangan hadir.

- h. Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa

Data yang diolah pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa indikator ini berada diposisi kuadran C pada diagram kartesius yaitu pada titik 2,31;3,95, oleh sebab itu indikator ini dianggap kurang penting bagi siswa dan sebaiknya kinerja yang dilakukan pada indikator ini tidak terlalu diprioritaskan. Guru seharusnya berkewajiban untuk selalu menjalin komunikasi dengan orang tua siswa.

4. Dimensi Karyawan

- a. Karyawan ramah melayani siswa

Keramahan karyawan dalam melayani siswa mendapatkan nilai terendah dalam hasil pengukuran kinerja yakni sebesar 287, sebaliknya siswa berpendapat atribut ini haruslah mendapatkan prioritas utama. Saran yang dapat diberikan untuk mengatasi hal ini adalah menyelenggarakan acara siraman rohani untuk karyawan, setiap pagi kepala sekolah melakukan briefing, dan mengirim karyawan untuk mengikuti training.

- b. Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik

Kinerja SMK Antonius untuk indikator ini dinilai cukup baik dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap orang tua juga cukup memuaskan, hal ini dibuktikan dengan posisi indikator ini berada dalam kuadran B diagram kartesius. Diharapkan dengan pelayanan yang lebih ditingkatkan lagi diharapkan dapat lebih memuaskan orangtua siswa.

- c. Karyawan terampil menangani urusan administrasi

Indikator Karyawan terampil menangani urusan administrasi dinilai sangat

penting dan harus mendapatkan prioritas utama dari SMK Antonius. Sedangkan kinerja karyawan SMK Antonius dianggap masih dibawah harapan para siswa. Hal ini dibuktikan dengan posisi indikator ini terdapat dalam kuadran A diagram kartesius. Sebaiknya SMK Antonius melakukan training dan pelatihan administrasi yang rutin untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menangani administrasi.

d. Penampilan karyawan yang rapi

Indikator ini terdapat dalam kuadran D diagram kartesius, oleh sebab itu dinilai tidak terlalu penting oleh siswa, tetapi kinerja SMK Antonius cukup bagus atau berlebihan sehingga siswa puas. Untuk meminimalkan biaya yang timbul dari indikator ini, SMK Antonius dapat mempertimbangkan untuk tidak perlu membuat seragam khusus untuk karyawan, sehingga cost untuk seragam tersebut dapat dialihkan ke indikator yang memerlukan perbaikan. SMK Antonius hanya menganjurkan karyawan untuk menggunakan pakaian yang sopan dan rapi.

e. Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik

Skor kinerja untuk indikator ini sebesar 306 dan harapan siswa sebesar 408, serta tingkat kesesuaian 75%, sedangkan pada diagram kartesius memposisikan indikator ini pada kuadran C. oleh sebab itu indikator ini dianggap kurang penting oleh siswa dan sebaiknya kinerja yang dilakukan untuk indikator ini dapat berjalan seperti biasanya dan mendapat prioritas yang rendah dari SMK Antonius.

5. Dimensi Kurikulum

a. Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan

Siswa menilai indikator kinerja dari indikator ini sudah cukup baik dan siswa sudah merasa puas. Hal ini dibuktikan dengan posisi indikator ini berada dalam kuadran B diagram kartesius. Oleh sebab itu SMK Antonius harus mempertahankan prestasinya. salah

satu kebijakan yang dapat diimplementasikan untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kinerja SMK Antonius adalah dengan melakukan kerjasama dengan perusahaan swasta maupun instansi pemerintah. Dengan adanya kerjasama tersebut diharapkan siswa SMK Antonius dapat melakukan prakerin pada perusahaan tersebut.

b. Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri

Data yang diolah pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa indikator ini berada diposisi kuadran C pada diagram kartesius, oleh sebab itu indikator ini dianggap kurang penting bagi siswa dan sebaiknya kinerja yang dilakukan pada indikator ini tidak terlalu diprioritaskan. Perbaikan pada indikator ini dapat dilakukan secara bertahap.

c. Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja

Indikator ini berada dalam kuadran C diagram kartesius, hal ini menunjukkan bahwa indikator ini tidak terlalu penting oleh siswa dan sebaiknya indikator ini mendapatkan prioritas yang rendah. Kinerja yang dilakukan SMK Antonius sudah memuaskan siswa yang dibuktikan oleh nilai tingkat kesesuaian yakni sebesar 79%. Sebaiknya mata pelajaran tambahan yang diberikan selama ini dipertahankan.

d. Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan

Pemberian mata pelajaran untuk setiap tingkatan atau jurusan dinilai telah memenuhi harapan siswa. Indikator ini diposisikan pada kuadran B pada diagram kartesius. Oleh karena itu indikator ini adalah termasuk indikator yang dinilai penting oleh siswa dan adanya beberapa keluhan dari siswa diharapkan menjadi masukan bagi SMK Antonius agar lebih baik dalam menyampaikan pelajaran kewirausahaan. Untuk meningkatkan kepuasan siswa diharapkan SMK Antonius menyeimbangkan antara teori kewirausahaan dan praktek langsung kewirausahaan.

6. Dimensi Tata Pamong

- a. Peraturan sekolah diterapkan dengan adil

Siswa menilai indikator ini tidak terlalu penting, hal ini ditunjukkan dengan posisi indikator ini pada kuadran C diagram kartesius. Oleh sebab itu indikator ini sebaiknya mendapatkan prioritas yang rendah dari SMK Antonius. Peraturan yang ada sebaiknya dijalankan sebagaimana mestinya dan tidak membedakan status sosial siswa.

- b. Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling

Dengan pemetaan diagram kartesius, terlihat bahwa atribut dinilai penting oleh siswa dan kinerjanya sudah baik, maka SMK Antonius harus mempertahankan prestasinya atas atribut ini. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mempertahankan kinerja tersebut adalah menambah guru BP untuk lebih meningkatkan pelayanan konseling, karena selama ini masih satu orang guru BP yang menangani hal tersebut.

- c. Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa

Dari pengukuran kesesuaian kepuasan siswa didapatkan nilai sebesar 80%, yang berarti kepuasan siswa sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja SMK Antonius untuk indikator ini sangat baik, sehingga peraturan yang berlaku selama ini sudah dijalankan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan posisi indikator ini berada dalam kuadran B diagram kartesius.

5.4. Keterbatasan Penelitian

Responden dari penelitian ini adalah siswa SMK Antonius Semarang sehingga hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisir untuk kasus di luar SMK Antonius atau yang memiliki karakteristik tidak sama dengan SMK Antonius.

5.5. Agenda Penelitian Mendatang

Hasil penelitian ini bisa diperluas antara lain:

1. Dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji, bahwa tak ada perbedaan rata-rata tingkat kepentingan atau tingkat kepuasan di antara berbagai indicator dengan criteria (uji F).
2. Untuk penelitian mendatang dapat menambahkan dimensi biaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Burns, Alvin C. & Bush, Ronald F., 2000, **Marketing Research**, Prentice Hall, New Jersey.
- Carman, J.M., (1990), "Consumer Perceptions Of Service Quality An Assessment Of The SERVQUAL Dimensions", **Journal Of Retailing**, vol. 66, No. 1, A Spring, pp. 33-55.
- Chapman, (1979), "Pricing Policy And The College Choicess Process", **Research In Higher Education**, vol. 10, No. 37, p. 57.
- Chu R.K.S dan Choi, T, 2000, "An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travelers", **Tourism Management** 21, p. 363-377.
- Cronin, JJ. Jr. and Taylor, S.A. 1992, "Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension", **Journal of Marketing**, Vol 56, pp. 55-68.
- Emanuel, Richard dan Adam, N, J, 2006, "Assessing College Student Perceptions Of Instructor Customer Service Via The Quality Of Instructor Service To Students (QISS) Questionnaire", _____, Vol. 31, No. 5, pp. 535-549.
- Ferdinand, Augusty, 2006, **Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi Ilmu Manajemen**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Giantari, dkk, 2008, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar di Program Diploma III Fe Unud", **Buletin Studi Ekonomi**, Vol. 13, No. 1, p. 52-66.
- Irawan, A. 2004, **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Kaihatu, TS, 2008, "Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya", **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan**, Vol. 10, No. 1, p. 66-83.
- Kay C. Tan dan Sei W. Kek, 2004, "Service Quality In Higher Education Using An Enhanced SERVQUAL Approach", **Carfax Publishing**, Vol. 10, No. 1.
- Kotler, Philip, & Susanto, A. B., 2000, **Manajemen Pemasaran di Indonesia**, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, KL., 2007, **Manajemen Pemasaran : Edisi Bahasa Indonesia**, Edisi 12, jilid 1, Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip, 2000, **Marketing Management, The Millenium Edition**, New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Kotler, Philip, 2004, **Manajemen Pemasaran : Edisi Kesepuluh**, Jakarta : PT. Indeks.
- Lewis, Roger, 2004, "*Importance-Performance Analysis*", **Australasian Journal Of Engineering Education**.
- Magal, S.M. and Levenburg, N.M, 2005, "Using Importance-Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies among Small Businesses", **Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences**.

- Mardoko, arman dan Widyastuti, Hera, 2008, “Analisa Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan Di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya”, **Jurnal Teknologi Dan Rekayasa Sipil “Torsi”**, p. 49-58.
- Martilla, J.A. and James, J.C. 1977, “Importance-performance analysis”, **Journal of Marketing**, pg. 77-79.
- Mengi, Puja, 2009, “Customer Satisfaction With Service Quality : An Empirical Study Of Public And Private Sector Banks”, **The IUP Journal Of Management Research**, Vol. VIII, No. 9, p. 7-17.
- Mujiharjo, Bagyo., 2006, “Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi pada Bank BRI Demak)”, **Jurnal Sains Pemasaran Indonesia**, Vol. 5, No. 2, p.193-210.
- Nanang, Tasunar., 2006, “Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak”, **jurnal sains pemasaran indonesia**, Vol. V, hal 41-62.
- Oktaviani, RW dan Suryana, RN, 2006, “Analisa Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor)”, **jurnal agro ekonomi**, Vol. 24, No. 1, p. 41-58.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, 1990^a, “The Behavioral Consequences Of Service Quality”, **Journal Of Marketing**, vol. 60, no. 2, p. 31-46.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, 1990^b, “Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectations”, New york : Free Press.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, 1994, “Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Further Research”, **Journal Of Marketing**, January (58) : 111-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml V.A., & Berry, L. L. 1998, “Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality”, **Journal Of Retailing**, Vol. 64 No. 1 p. 12-37.
- Pelham, 1997, “Relationship Marketing. Back To Basic?”, **Journal Of Marketing Management**, 10 (7): 571-581.
- Perangkat Akreditasi SMK/MAK, 2009, Departemen Pendidikan Nasional.
- Rangkuti, F., 2002, **Riset Pemasaran**, Jakarta: gramedia pustaka tama.
- Rangkuti, F., 2006, **Measuring Consumer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy**, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sallis, E. 2002, **Total Quality Management In Education : Third Edition**, kogan page ltd, London.
- Sekaran, Uma, 2000, **Research Method for Bussiness**, John Wiley & Sons, Inc, New York.
- Selnes, Fred, 1993, “A Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty”, **European Journal of Marketing**, Vol. 27, No. 9, pp 19-35.
- Setiawan, Eko, 2007, “*Modified IPA – II* Sebagai Upaya Identifikasi Potensi Perbaikan Di Institusi Pendidikan Tinggi”, **Jurnal Ilmiah Teknik Industri**, vol. 5, No. 3, hal. 123-132.

Singarimbun, masri dan effendi, sofian, 1998, **Metode Penelitian Survey**, Jakarta : LP3ES.
Sugiyono, 1999, **Metode Penelitian Bisnis**, CV. Alfabeta, Bandung.

Supranto, J, 2006, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**, Jakarta : PT. Rineka Cipta

Tjiptono, F., & Chandra, G, 2005, **Service Quality & Satisfaction**, Yogyakarta : ANDI

Tjiptono, Fandy, 2001, **Strategi Pemasaran**, Edisi 2, Cetakan 5, Yogyakarta : ANDI.

Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius., dan Adriana, Dedi., 2008, **Pemasaran Strategik**, Yogyakarta : ANDI.

Zeithaml, v. A., & Bitner, 1996, **Service Marketing**, McGraw-Hill Companies, Inc, New York.

Zeithaml, V. A., bitner, & Gremler, D. D, 2006, **Service Marketing Integrating Focus Across The Firm**, McGraw-Hill Companies, Inc, New York.

Aryoso.wordpress.com/2009/12/15/konsep-importance-performance-analysis/

KUESIONER PENELITIAN

Kami sangat mengharapkan bantuan anda, untuk memberikan masukan dan kesan anda dengan mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Bantuan anda sangat berharga sekali dalam penelitian ini.

Terima kasih atas kebaikan anda yang telah memberikan waktu dan kesediaan menanggapi hal ini.

Berilah tanda (X) untuk jawaban yang sesuai.

Karakteristik Siswa

Kelas : X XI XII
Jurusan : Akuntansi Administrasi Perkantoran
Pemasaran
Usia : Tahun
Jenis kelamin : Laki-Laki Perempuan

Petunjuk Pengisian BAGIAN KINERJA

Bagian ini ditujukan untuk mengetahui perasaan atau persepsi serta kepuasan saudara terhadap kinerja / performance layanan yang diberikan oleh SMK Antonius. Terdiri dari 6 aspek, yaitu sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong. Jika menurut saudara suatu pernyataan adalah **Sangat Tidak Setuju** berilah tanda “ X “ pada angka 1 pada pernyataan yang bersangkutan. Jika **Tidak Setuju** berilah tanda “X” pada angka 2, jika **Cukup Setuju** berilah tanda “X” pada angka 3, jika **Setuju** berilah tanda “X” pada angka 4, dan jika **Sangat Setuju** berilah tanda “X” pada angka 5.

BAGIAN KEPENTINGAN

Bagian ini ditujukan untuk mengetahui harapan atau kepentingan saudara terhadap pelayanan sekolah SMK Antonius. Terdiri dari enam aspek, yaitu sarana, prasarana, guru, karyawan, kurikulum, dan tata pamong. Jika menurut saudara suatu pernyataan adalah **Sangat Tidak Penting** berilah tanda “X” pada angka 1 pada pernyataan yang bersangkutan. Jika **Tidak Penting** berilah tanda “X” pada angka 2, jika **Cukup Penting** berilah tanda “X” pada angka 3, jika **Penting** berilah tanda “X” pada angka 4, dan jika **Sangat Penting** berilah tanda “X” pada angka 5.

Contoh:

- **Kamar mandi/toilet bersih**

Kinerja SMK Antonius atas kamar mandi/toilet selalu bersih

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kebersihan toilet

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

Toilet belum bersih dan tidak nyaman, kebersihan toilet penting bagi saya

DAFTAR PERNYATAAN

SARANA

1. Lingkungan sekolah aman

Kinerja SMK Antonius atas lingkungan SMK Antonius sudah aman

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat kepentingan saudara atas keamanan lingkungan sekolah

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

2. Kamar mandi/toilet bersih

Kinerja SMK Antonius atas kamar mandi/toilet selalu bersih

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat kepentingan saudara atas kebersihan toilet

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

3. Ruang kelas nyaman

Kinerja SMK Antonius atas ruangan kelas sudah nyaman

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kenyamanan ruang kelas

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

4. SMK Antonius berada di lokasi yang nyaman, terhindar dari gangguan

kebisingan

Kinerja SMK Antonius atas lokasi sekolah bebas dari kebisingan

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas lokasi sekolah yang nyaman serta jauh dari kebisingan

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

5. Ruang UKS nyaman

Kinerja SMK Antonius atas Ruangan UKS nyaman

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kenyamanan ruang UKS

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

6. Lingkungan sekolah bersih

Kinerja SMK Antonius atas kebersihan lingkungan sekolah terjaga dengan baik

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kebersihan lingkungan sekolah

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

7. Koleksi perpustakaan lengkap

Kinerja SMK Antonius atas perpustakaan menyediakan buku yang lengkap
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kelengkapan koleksi perpustakaan
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

8. Ruang perpustakaan nyaman

Kinerja SMK Antonius atas kenyamanan ruang perpustakaan baik
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kenyamanan ruang perpustakaan
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

9. Fasilitas lapangan olahraga lengkap

Kinerja SMK Antonius atas fasilitas olahraga sudah lengkap
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kelengkapan fasilitas olahraga
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

10. Fasilitas ruang kelas lengkap

Kinerja SMK Antonius atas fasilitas ruangan kelas sudah lengkap
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kelengkapan fasilitas ruang kelas

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

PRASARANA

11. Areal parkir luas

Kinerja SMK Antonius atas areal parkir sudah luas
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas luasnya areal parkir
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

12. Peralatan laboratorium computer lengkap

Kinerja SMK Antonius atas peralatan lab. Computer sudah lengkap
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kelengkapan peralatan lab. komputer
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

13. Lapangan olahraga lengkap

Kinerja SMK Antonius atas lapangan olahraga sudah lengkap
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kelengkapan lapangan olahraga
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

14. SMK Antonius menyediakan *business center* sebagai wahana kewirausahaan

Kinerja SMK Antonius atas *business center* sebagai wahana kewirausahaan sudah tersedia

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas tersedianya *business center* sebagai wahana kewirausahaan

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

15. SMK Antonius menyediakan Bursa Kerja Khusus

Kinerja SMK Antonius atas Bursa Kerja Khusus sudah tersedia

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas tersedianya Bursa Kerja Khusus

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

GURU

16. Guru menguasai materi pelajaran yang diampu

Kinerja SMK Antonius atas materi pelajaran yang diampu sudah dikuasai guru dengan baik

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas penguasaan guru terhadap materi pelajaran yang diampu

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

17. Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar

Kinerja SMK Antonius atas kehadiran guru dikelas untuk mengajar tepat waktu

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas Guru hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

18. Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa

Kinerja SMK Antonius atas guru sudah adil terhadap semua siswa
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas sikap guru adil terhadap seluruh siswa
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

19. Guru berpenampilan rapi

Kinerja SMK Antonius atas penampilan guru selama ini sudah rapi
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas penampilan guru yang rapi
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

20. Guru tidak pernah bolos untuk mengajar

Kinerja SMK Antonius atas guru selama mengajar tidak pernah bolos
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas guru tidak pernah bolos untuk mengajar
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

21. Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya

Kinerja SMK Antonius atas Guru mata pelajaran mengajar sudah sesuai dengan latar belakang pendidikannya

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kesesuaian antara mata pelajaran yang di ajarkan dengan latar belakang pendidikan guru

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

22. Guru mampu menyampaikan pelajaran dengan baik

Kinerja SMK Antonius atas guru sudah mampu menyampaikan pelajaran dengan baik

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kemampuan guru menyampaikan pelajaran dengan baik

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

23. Guru berkomunikasi secara efektif dan santun dengan orangtua siswa

Kinerja SMK Antonius atas komunikasi guru dengan orang tua siswa sudah efektif

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas komunikasi yang efektif antara guru dan orang tua

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

KARYAWAN

24. Karyawan ramah melayani siswa

Kinerja SMK Antonius atas pelayanan karyawan sudah ramah

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas keramahan karyawan melayani siswa

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

25. Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik

Kinerja SMK Antonius atas kemampuan karyawan melayani orang tua sudah baik

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas pelayanan yang diberikan kepada orang tua harus baik

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

26. Karyawan terampil menangani urusan administrasi

Kinerja SMK Antonius atas keterampilan karyawan menangani administrasi sudah baik

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas keterampilan karyawan menangani administrasi

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

27. Penampilan karyawan yang rapi

Kinerja SMK Antonius atas penampilan karyawan sudah rapi

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas penampilan karyawan selalu rapi
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

28. Tenaga perpustakaan mampu melayani siswa dengan baik

Kinerja SMK Antonius atas pelayanan petugas perpustakaan sudah baik
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas pelayanan petugas perpustakaan yang baik
Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

KURIKULUM

29. Materi pelajaran yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja

Kinerja SMK Antonius atas pelajaran yang disampaikan sudah sesuai dengan kebutuhan kerja
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas kesesuaian pelajaran yang disampaikan dengan kebutuhan dunia kerja

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

30. Mata pelajaran yang saya peroleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri

Kinerja SMK Antonius atas pelajaran yang diperoleh dapat meningkatkan potensi diri
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas pelajaran yang diperoleh bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

31. Siswa melakukan prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan

Kinerja SMK Antonius atas prakerin yang dilakukan dapat memperoleh kompetensi
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas dilakukannya prakerin untuk memperoleh kompetensi kejuruan

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

32. Setiap jurusan diberi mata pelajaran kewirausahaan

Kinerja SMK Antonius atas setiap jurusan mendapat pelajaran kewirausahaan
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas diberikannya pelajaran kewirausahaan

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

TATA PAMONG

33. Peraturan sekolah diterapkan dengan adil

Kinerja SMK Antonius atas peraturan yang diterapkan sudah adil
Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas diterapkannya peraturan dengan adil

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Penting
Jelaskan pengalaman saudara

.....

34. Guru BP melaksanakan program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling

Kinerja SMK Antonius atas melaksanakan program pengembangan diri dengan kegiatan konseling sudah baik

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas dilaksanakannya program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

35. Aturan sekolah berlaku untuk semua siswa

Kinerja SMK Antonius atas peraturan sekolah sudah berlaku untuk semua siswa

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan saudara atas diberlakukannya peraturan sekolah untuk seluruh siswa

Sangat Tidak Penting

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Penting

Jelaskan pengalaman saudara

.....

