

ABSTRAK

Pendidikan saat ini merupakan kebutuhan penting guna mempersiapkan masa depan yang lebih baik. Perubahan-perubahan pada pola pendidikan memunculkan banyak sekolah-sekolah, khususnya sekolah swasta yang saling bersaing dalam meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan siswa atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan siswa terhadap kualitas layanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja dari kualitas jasa layanan pendidikan di SMA Krista Mitra Semarang. Metode pengujiannya menggunakan IPA (Importance Performace Analysis), dengan sampel sebanyak 79 responden berdasarkan metode proportional stratified random sampling yang terdistribusi secara proporsional pada setiap tingkatan kelas. Untuk menganalisis ketepatan alat ukur digunakan uji validitas, sedangkan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, digunakan uji reliabilitas. Pengujian dilakukan terhadap indikator kepentingan dan kinerja semua dimensi, dimana hasilnya berkorelasi positif dan signifikan secara statistik, hal ini terbukti dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yang menunjukkan bahwa indikator dalam penelitian ini valid. Sedangkan dari hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai cronbach alpha $> 0,6$ sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur setiap variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga setiap konsep variabelnya layak sebagai alat ukur.

Berdasarkan hasil penelitian ini, selanjutnya pihak SMA Krista Mitra Semarang dapat menentukan dimana perubahan kebijakan atas kinerja yang dilakukan untuk dapat melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat memuaskan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Importance Performace Analysis (IPA)