

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.