

penyebaran kuisioner sebagai alat pengumpulan data pokok yang sangat dibutuhkan dalam penelitian yang diperoleh dari sampel yang mewakili populasi.

Alat statistik yang digunakan adalah *Univariate*, di mana pengertiannya menurut Indriantora & Supomo (1999:199). analisis data *univariate*. terdiri atas metode statistik deskriptif dan statistik inferensial yang digunakan untuk menganalisis data satu variabel penelitian.

2. Untuk menjawab atau memecahkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang kedua, maka metode analisis yang digunakan adalah statistik non parametrik dengan pendekatan dari tes Friedman.

Tes ini berguna bila data k sampel berpasangan dalam skala sekurang-kurangnya ordinal, untuk menguji hipotesis nol bahwa sampel itu ditarik dari populasi yang sama menurut Sugiono (1999:71).

Rumus :

$$X^2 = \frac{12}{Nk(k+1)} \sum_{j=1}^k S_j^2 - 3N(k+1)$$

**Dimana :**

N : banyaknya baris dalam tabel.

K : banyaknya kolom.

R<sub>j</sub> : jumlah rangking dalam kolom j.

k

Σ : meminta kita menjumlahkan kuadrat jumlah ranking pada j=1 semua kondisi

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Hasil Penelitian

### 4.1.1 Tinjauan Umum Bimbingan Belajar Ganesha Operation

Bimbingan Belajar Ganesha Operation merupakan salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa pendidikan, yang melaksanakan kegiatan bimbingan belajar bagi siswa, dalam usaha meningkatkan pengetahuan guna mencapai prestasi belajar yang terbaik. Bimbingan belajar Ganesha Operation berkantor pusat di Jln. Sumatera No.35 Telp. (022) 4204535-Faks 4233532 Bandung. Di Bengkulu Ganesha Operation mempunyai alamat di Jln. S Parman No.21-D Simpang Skip Telp. 347347, Jln. Salak Raya No.22 Panorama Lingkar Timur Telp.348546, dan Jln . Jati No.4 Telp. 24226.

Bimbingan belajar Ganesha Operation didirikan pada tahun 1984, dengan misi adalah sebagai berikut:

1. Menjadi wadah pengkajian dan pengembangan ilmu pengetahuan dasar (*basic science*).

Sebagai wadah pengkajian dan pengembangan ilmu pengetahuan, bimbingan belajar Ganesha Operation mempunyai komitmen total inovasi dan kreativitas. Artinya bimbingan belajar Ganesha Operation mempunyai prinsip melakukan perbaikan dan perubahan cara belajar dalam usaha meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dengan kreatif.

2. Memberikan metode yang unik dan unggul.

Bimbingan belajar Ganesha Operation dalam melakukan kegiatannya, yaitu membimbing siswa-siswa dilakukan dengan unik, artinya cenderung tidak sama dengan kegiatan bimbingan belajar yang dilakukan oleh organisasi lain, dan berusaha menciptakan siswa-siswa yang unggul, artinya mampu bersaing.

3. Mewujudkan kepuasan siswa (*student satiffaction*).

Bimbingan belajar Ganesha Operation berusaha memuaskan para siswa yang dibimbingnya, dengan cara menerapkan bimbingan yang efektif, sehingga siswa yang mengikuti bimbingan belajar pada Ganesha Operation mempunyai keunggulan bersaing dengan siswa pada bimbingan belajar yang lain, serta keunggulan dalam prestasi.

Adapun tujuan bimbingan belajar Ganesha Operation adalah sebagai berikut:

1. Menjalinkan kemitraan yang konstruktif.

Bimbingan belajar Ganesha Operation dalam melaksanakan kegiatannya menjadikan orang tua sebagai mitra kerja, dari sekolah-sekolah atau perguruan tinggi.

2. Mengurangi angka pengangguran.

Kegiatan bimbingan belajar Ganesha Operation, memerlukan tenaga kerja, baik tenaga pengajar maupun tenaga administrasi.

3. Membantu para siswa.

Bimbingan belajar Ganesha Operation membantu para siswa, terutama bagi siswa yang mengalami kesulitan dalam pelajarannya. Siswa dibimbing dan dibantu mengatasi kesulitan yang dihadapi.

4. Menciptakan siswa yang berkualitas dan berwawasan luas.

Untuk menciptakan siswa yang berkualitas dan mempunyai wawasan yang luas, bimbingan belajar Ganesha Operation didukung oleh buku-buku, terutama buku panduan belajar yang lengkap dan menerapkan cara belajar yang sistematis.

5. Memberikan informasi pendidikan yang sangat lengkap.

Bimbingan belajar Ganesha Operation memberikan informasi yang lengkap terhadap seluruh siswanya, baik siswa tingkat SD, SLTP, SLTA dan Perguruan Tinggi, guna meningkatkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi.

6. Memberikan strategi bersaing bagi para siswa untuk memasuki jenjang pendidikan yang lebih tinggi sehingga sukses memasuki SMP, SMA dan perguruan tinggi favorit dan terkemuka sesuai dengan minat dan kemampuan
7. Meningkatkan prestasi siswa sehingga memperoleh nilai harian, nilai rapor, nilai Ujian Akhir Nasional, dan nilai SPMB yang lebih tinggi

#### **4.1.2 Organisasi**

Bimbingan belajar Ganesha Operation dalam melayani siswa sebagai peserta bimbingan belajar didukung oleh organisasi yang memadai. Sumber daya manusia yang tergabung dalam organisasi Ganesha Operation secara umum terdiri dari 2 bagian, yaitu: Bagian pendidikan/bimbingan dan bagian administrasi.

1. Kepala Cabang, dengan tugas sebagai berikut:

Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional dan kemajuan Ganesha Operation.

2. Kepala bagian Umum, dengan tugas:
  - a. Melaksanakan administrasi umum
  - b. Melaksanakan administrasi keuangan
  - c. Melaksanakan kegiatan rumah tangga Ganesha Operation
  - d. Melaksanakan administrasi kepegawaian
  - e. Kegiatan lainnya atas perintah kepala cabang

3. Bagian pendidikan/pembimbing, dengan tugas:

- a. Melaksanakan kegiatan administrasi kesiswaan
- b. Melaksanakan kegiatan administrasi nilai siswa
- c. Melaksanakan kegiatan administrasi keputakaan
- d. Melaksanakan kegiatan perlengkapan akademik

Tenaga pengajar/pembimbing pada Ganesha Operation adalah: Lulusan ITB, UI, IPB, UNPAD, UGM, ITS dan PTN lainnya.

4. Bagian Pemasaran

Melakukan kegiatan promosi, rekrut dalam usaha meningkatkan jumlah siswa pada Ganesha Operation.

5. Tenaga pengajar (Guru), dengan tugas:

Melaksanakan kegiatan belajar (proses bimbingan terhadap siswa)

6. Operasional, tugasnya adalah:

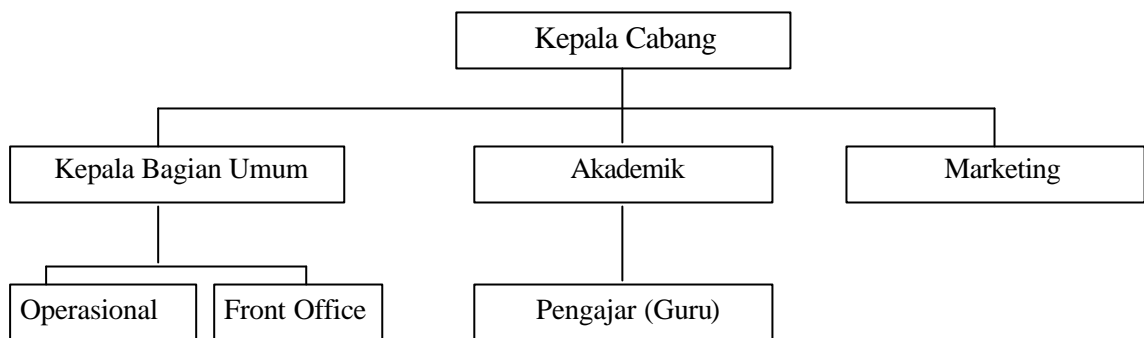
Membantu kegiatan operasional Ganesha Operation, yaitu kegiatan pemasaran, menyiapkan kelengkapan peralatan bimbingan dan tugas lainnya atas perintah Kepala bagian Umum.

7. Front Office, tugasnya adalah:

Melaksanakan/melakukan pemberian informasi terhadap calon siswa, dan melayani urusan siswa/orang tua siswa yang berhubungan dengan bimbingan belajar.

Untuk melihat gambaran organisasi pada bimbingan belajar Ganesha Operation, berikut ditampilkan struktur organisasi pada Gambar 4.1

#### **Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ganesha Operation Bengkulu**



*Sumber: Ganesha Operasion, 2005*

#### **4.1.3 Materi Pelajaran dan biaya bimbingan**

Adapun materi/mata pelajaran yang diberikan dalam membimbing siswa adalah sebagai berikut: Matematika, Fisika, Kimia, Biologi, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, IPS, PKK, Sejarah, Ekonomi, Geografi, Sos-Antrop, dan Tata Negara dengan pungutan biaya Rp.1.000.000 hingga Rp.2.200.000

#### **4.1.4 Fasilitas dan Metode Pengajaran**

Ganesha Operation, dalam melaksanakan bimbingan belajar didukung oleh fasilitas sebagai berikut:

##### **1. Pengajar**

Staf pengajar Ganesha Operation adalah lulusan dari PTN terkemuka yang juga sebagai penulis buku SMP/SMA terbaik di Indonesia serta mempunyai ketrampilan mengajar yang cukup baik, dengan metode pengajaran super cepat dan mudah dimengerti dengan menggunakan theking.

## 2. Peralatan

Sebagai sarana penunjang, Ganesha Operation mempunyai:

- a. Komputer SMPMB
- b. Internet
- c. Buku pelajaran
- d. Ruang belajar dan diskusi

## 3. Metode mengajar

Bimbingan pada siswa dilakukan oleh Ganesha Operation sebagai berikut:

- a. Uraian materi sistematis, yaitu dalam memberikan bimbingan penyampaian materi dilakukan secara berurutan dengan jelas.
- b. Materi yang disampaikan secara jelas, yaitu memberikan materi pelajaran pada siswa dengan jelas, sehingga mudah dicerna siswa.
- c. Melakukan pendekatan secara personal yang akrab, yaitu antara tenaga pengajar dengan siswa terjadi hubungan yang akrab.
- d. Siswa diberikan kebebasan untuk bertanya, yaitu siswa diberikan kebebasan bertanya pada tenaga pengajar mengenai materi yang diajarkan
- e. Cara belajar santai, yaitu dalam mengikuti materi pelajaran siswa diberikan kebebasan berpakaian, namun tetap menjaga kesopanan santunan

### **4.1.5 Karakteristik Responden**

Karakteristik responden penelitian, terdiri dari: Responden menurut jenis kelamin, menurut kelompok umur, menurut tingkat pendidikan, menurut suku bangsa, menurut tingkat pendapatan

orang tua dalam satu bulan, menurut yang mempengaruhi dalam memilih bimbingan belajar, menurut tingkat prestasi bidang akademik. Karakteristik responden tersebut adalah sebagai berikut:

#### 4.1.5.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui jumlah dan persentase responden menurut jenis kelamin yang ditampilkan Tabel 4.1

**Tabel 4.1 Jumlah dan Persentase Menurut Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Pria	80	28%
Wanita	205	72%
Jumlah	285	100%

*Sumber: Hasil Penelitian, 2005*

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa siswa pada bimbingan belajar Ganesha Operation lebih banyak wanita jika dibandingkan dengan pria. Hal ini menunjukkan bahwa minat belajar wanita jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan pria.

#### 4.1.5.2 Responden Menurut Kelompok Usia

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui jumlah dan persentase responden menurut kelompok usia yang ditampilkan Tabel 4.2

**Tabel 4.2 Jumlah dan Persentase Menurut Kelompok Usia**

Kelompok Usia	Jumlah (orang)	Persentase
14 tahun	12	4%
15 tahun	36	13%
16 tahun	108	38%
17 tahun	129	45%



Jumlah	285	100%
--------	-----	------

*Sumber: Hasil Penelitian, 2005*

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden Ganesha Operation, umumnya berusia 16 hingga 17 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa siswa yang menggunakan jasa bimbingan belajar pada Ganesha Operation Bengkulu adalah siswa pada semester akhir di SLTA, sebagai persiapan untuk menghadapi kompetisi masuk Perguruan Tinggi.

#### 4.1.5.3 Responden Menurut Etnis atau Suku Bangsa

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui jumlah dan persentase responden menurut suku bangsa yang diikuti, dapat dilihat Tabel 4.3

**Tabel 4.3 Jumlah dan Persentase Menurut Suku Bangsa**

Suku Bangsa	Jumlah (orang)	Persentase
Bengkulu	128	45%
Jawa	16	6%
Minang	24	8%
Batak	52	18%
China	16	6%
Lain-lain	49	17%
Jumlah	285	100%

*Sumber: Hasil Penelitian, 2005*

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa siswa bimbingan belajar Ganesha Operation Bengkulu terdiri dari bermacam-macam suku. Suku batak merupakan suku yang mempunyai minat belajar yang cukup tinggi. Sedangkan suku Bengkulu dengan jumlah terbanyak, tidak dapat dikatakan merupakan suku yang mempunyai minat belajar yang paling tinggi, karena penduduk mayoritas di Bengkulu adalah suku Bengkulu, jadi wajar jika jumlahnya yang paling banyak.

#### 4.1.5.5 Responden Menurut Tingkat Pendapatan Orang Tua Perbulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui jumlah dan persentase responden menurut tingkat pendapat orang tua perbulan yang ditampilkan Tabel 4.4

**Tabel 4.4 Jumlah dan Persentase Menurut Tingkat Pendapatan Orang Tua**

Tingkat Pendapatan	Jumlah (orang)	Persentase
< 500.000	0	0
Rp.500.000-Rp.1000.000	49	17%
Rp.1.000.000-Rp.1.500.000	108	38%
Rp.1.500.000-Rp.2.000.00	92	32%
> Rp.2.000.000	36	13%
Jumlah	285	100%

*Sumber: Hasil Penelitian, 2005*

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah orang tuanya yang berpenghasilan Rp.1.000.000 hingga Rp.1.500.000. Penghasilan mayoritas orang tua siswa tersebut disebabkan pada umumnya orang tua siswa adalah pegawai negeri.

#### 4.1.5.6 Responden Menurut Yang Mempengaruhi Pemilihan Bimbingan Belajar

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui jumlah dan persentase responden menurut yang mempengaruhi yang ditampilkan Tabel 4.5

**Tabel 4.5 Jumlah dan Persentase Menurut Yang Mempengaruhi**

Yang Mempengaruhi	Jumlah (orang)	Persentase
Teman	48	17%
Anggota Keluarga	40	14%
Keinginan Sendiri	172	60%
Tetangga	8	3%
Iklan	12	4%
Lain-lain	5	2%

Jumlah	285	100%
--------	-----	------

Sumber: Hasil Penelitian, 2005

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden pada umumnya mengikuti pendidikan di Ganesha Operation Bengkulu didominasi atas keinginan sendiri dan pengaruh teman. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi belajar siswa merupakan faktor utama dalam mengikuti kegiatan bimbingan, kemudian teman yang mempunyai motivasi belajar tersebut mempengaruhi temannya untuk mengikuti kegiatan belajar.

#### 4.1.5.7 Responden Menurut Prestasi Belajar Di Sekolah

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui jumlah dan persentase responden menurut prestasi belajar di sekolah yang ditampilkan Tabel 4.6

**Tabel 4.6 Jumlah dan Persentase Menurut Prestasi Belajar Di Sekolah**

Prestasi Di Sekolah	Jumlah (orang)	Persentase
Rangking 1-5	84	29%
Rangking 6-10	72	25%
Rangking 11- 15	40	14%
Rangking diatas >15	89	31%
Jumlah	285	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2005

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa siswa yang menjadi peserta bimbingan belajar pada Ganesha Operation didominasi oleh siswa yang mempunyai rangking lebih dari 15. Kemudian diikuti oleh siswa yang rangking 1-10. Artinya siswa yang mempunyai rangking diatas 15 tersebut mempunyai motivasi belajar yang tinggi untuk menutupi kekurangannya. Sedangkan siswa yang rangking 1-10 pada umumnya adalah siswa yang mempunyai motivasi belajar yang tinggi dan motivasi untuk bersaing.

## **4.2 Hasil Penyebaran Kuisisioner Terhadap Variabel Yang Diteliti**

Variabel yang diteliti adalah perilaku keluhan pelanggan dan pemulihan pelayanan jasa (service recovery).

### **4.2.1 Hasil Penyebaran Kuisisioner Perilaku Keluhan Pelanggan**

Kuisisioner yang disebarakan untuk mengetahui perilaku keluhan pelanggan sebanyak 10 pernyataan, yang terdiri dari: Kegiatan belajar yang tidak sesuai dengan kurikulum yang berlaku, bila mendapat kesulitan karyawan bersikap acuh tak acuh, fasilitas yang diberikan bimbingan belajar belum memadai, sistem pengajaran yang terlalu cepat, tempat parkir yang disediakan tidak teratur, tidak dapat memberikan pelayanan yang baik, biaya yang mahal tetapi sesuai dengan apa yang diberikan, karyawan yang cemberut atau selalu bermuka masam, setiap ada keluhan tidak pernah ditanggapi, dan para pengajarnya kurang bermutu dalam penyampaian materi. Dalam kuisisioner yang disebarakan dilengkapi dengan 4 pilihan jawaban, yang terdiri dari: tidak melakukan apa-apa dan berhenti menggunakan jasa atau pun pindah bimbingan belajar yang lain, penyampaian keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation, memberitahu teman atau kerabat, meminta ganti rugi secara hukum, mengadu ke media massa, dll. Tanggapan responden berhubungan dengan perilaku keluhan pelanggan pada bimbingan belajar Ganesha Operation dapat dilihat pada tabel 4.7

**Tabel.4.7 Perilaku Keluhan Pelanggan**

Pernyataan	Responden Menurut Pilihan Jawaban				Jumlah
	1	2	3	4	
1	32 (11,23%)	200 (70,17%)	13 (04,56%)	40 (14,04%)	285 (100%)
2	13 (04,56%)	190 (66,67%)	64 (22,46%)	18 (06,38%)	285 (100%)
3	28 (09,82%)	200 (70,18%)	48 (16,84%)	9 (03,16%)	285 (100%)
4	5 (01,75%)	210 (73,68%)	24 (08,42%)	46 (16,14%)	285 (100%)
5	5 (01,75%)	244 (85,61%)	28 (09,82%)	8 (02,81%)	285 (100%)
6	36 (12,63%)	212 (74,39%)	28 (09,82%)	9 (03,16%)	285 (100%)
7	72 (25,26%)	156 (54,74%)	24 (08,42%)	33 (11,58%)	285 (100%)
8	28 (09,82%)	136 (47,72%)	108 (37,89%)	13 (4,56%)	285 (100%)
9	88 (30,88%)	124 (43,51%)	48 (16,84%)	25 (08,77%)	285 (100%)
10	40 (14,04%)	212 (74,39%)	28 (09,82%)	5 (01,75%)	285 (100%)
Σ	347	1884	413	206	2850

Sumber: Data diolah dari Hasil Penyebaran Kuisisioner, 2005

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner, maka dapat diketahui perilaku keluhan pelanggan sebagai berikut:

1. Jika kegiatan belajar yang tidak sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Dari seluruh responden, yang memilih tanggapan: Pihak responden akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation yang paling dominan, yaitu 200 orang responden (70,17%) dari seluruh responden yang berjumlah 285 orang.
2. Bila mendapat kesulitan karyawan bersikap acuh atau tidak simpatik. Dari seluruh responden, yang memilih tanggapan: Pihak responden akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada

pihak Ganesha Operation yang paling dominan, yaitu 190 orang responden (66,67%) dari seluruh responden yang berjumlah 285 orang.

3. Fasilitas yang diberikan bimbingan belajar belum memadai. Dari seluruh responden, yang memilih tanggapan: Pihak responden akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation yang paling dominan, yaitu 200 orang responden (70,17%) dari seluruh responden yang berjumlah 285 orang.
4. Sistem pengajaran yang terlalu cepat. Dari seluruh responden, yang memilih tanggapan: Pihak responden akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation yang paling dominan, yaitu 210 orang responden (73,68%) dari seluruh responden yang berjumlah 285 orang.
5. Tempat parkir yang disediakan tidak teratur. yang memilih tanggapan: Pihak responden akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation yang paling dominan, yaitu 244 orang responden (85,61%) dari seluruh responden yang berjumlah 285 orang.
6. Tidak dapat memberikan pelayanan yang baik. Dari seluruh responden, yang memilih tanggapan: Pihak responden akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation yang paling dominan, yaitu 212 orang responden (74,39%) dari seluruh responden yang berjumlah 285 orang.
7. Biaya yang mahal tetapi tidak sesuai dengan apa yang diberikan. Dari seluruh responden, yang memilih tanggapan: Pihak responden akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation yang paling dominan, yaitu 156 orang responden (54,74%) dari seluruh responden yang berjumlah 285 orang.

8. Karyawan yang cemberut. Dari seluruh responden, yang memilih tanggapan: Pihak responden akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation yang paling dominan, yaitu 136 orang responden (47,72%) dari seluruh responden yang berjumlah 285 orang.
9. Setiap ada keluhan tidak pernah ditanggapi. Dari seluruh responden, yang memilih tanggapan: Pihak responden akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation yang paling dominan, yaitu 124 orang responden (43,51%) dari seluruh responden yang berjumlah 285 orang.
10. Para pengajar yang kurang bermutu dalam penyampaian materi. Dari seluruh responden, yang memilih tanggapan: Pihak responden akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation yang paling dominan, yaitu 212 orang responden (74,39%) dari seluruh responden yang berjumlah 285 orang.

Dari seluruh pernyataan yang diajukan pada responden berhubungan dengan perilaku keluhan pelanggan (responden), pilihan jawaban yang paling dominan adalah: Responden akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation, agar pihak Ganesha Operation dapat memperbaiki kekeliruan dan kekurangannya dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya.

#### **4.2.2 Hasil Penyebaran Kuisisioner Pemulihan Pelayanan Jasa (*service recovery*)**

Kuisisioner yang disebarakan untuk mengetahui pemulihan pelayanan jasa sebanyak 10 pernyataan, yang terdiri dari: telah melakukan kesalahan dengan memberikan pengajaran yang tidak sesuai dengan kurikulum yang ada, karyawan tidak mencerminkan sikap yang baik kepada para

pelanggan, fasilitas yang baik dan memadai belum bisa untuk diterapkan, keluhan dari para pelanggan belum bisa untuk dipenuhi seluruhnya, kurangnya kesadaran dari para karyawan untuk memperbaiki tingkah lakunya dalam menghadapi pelanggan, keringanan biaya tidak bisa diberikan kepada para pelanggan, belum bisa menyediakan tempat parkir yang aman dan teratur, tenaga pengajar yang berkualitas dan bermutu masih terbatas, tenaga pengajar yang baik belum ada di Ganesha Operation. Kuisisioner yang disebarkan dilengkapi dengan 5 pilihan jawaban, yang terdiri dari: melakukan tindakan koreksi, memberikan penjelasan dan pengarahan, permohonan maaf, pemberian kompensasi atau ganti rugi, dan biarkan hal itu terjadi tanpa melakukan tindakan apapun. Tanggapan responden berhubungan dengan pemulihan jasa pelayanan pada bimbingan belajar Ganesha Operatio dapat dilihat pada tabel 4.8

**Tabel.4.8 Pemulihan Pelayanan Jasa**

Pernyataan	Responden Menurut Pilihan Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	132 (46,31%)	52 (18,24%)	68 (23,85%)	20 (07,01%)	13 (04,56%)	285 (100%)
2	64 (22,45%)	60 (21,05%)	128 (44,91%)	24 (08,42%)	9 (03,15%)	285 (100%)
3	60 (21,05%)	128 (44,91%)	52 (18,24%)	36 (12,63%)	9 (03,15%)	285 (100%)
4	68 (23,85%)	90 (31,57%)	78 (27,36%)	32 (11,22%)	17 (05,96%)	285 (100%)
5	24 (08,42%)	120 (42,10%)	100 (35,08%)	36 (12,63%)	5 (01,75%)	285 (100%)
6	80 (28,07%)	64 (22,45%)	104 (36,40%)	24 (08,42%)	13 (04,56%)	285 (100%)
7	36 (12,63%)	164 (57,54%)	56 (19,64%)	20 (07,01%)	9 (03,15%)	285 (100%)
8	52 (18,24%)	94 (32,90%)	62 (21,75%)	44 (15,43%)	33 (11,57%)	285 (100%)
9	120 (42,10%)	88 (20,87%)	48 (16,84%)	16 (05,61%)	13 (04,56%)	285 (100%)
10	76 (26,67%)	88 (20,87%)	60 (21,05%)	48 (16,84%)	13 (04,56%)	285 (100%)
Σ	712	948	756	300	134	2850

Sumber: Data diolah dari Hasil Penyebaran Kuisisioner, 2005



Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner, maka dapat diketahui pemulihan pelayanan jasa sebagai berikut:

1. Telah melakukan kesalahan dengan memberikan pengajaran yang tidak sesuai dengan kurikulum yang ada. Paling dominan responden memilih melakukan tindakan koreksi, yaitu sebanyak 132 responden (46,31%) dari 285 responden.
2. Karyawan tidak mencerminkan sikap yang baik kepada para pelanggan. Paling dominan responden memilih jawaban permohonan maaf, yaitu 128 responden (44,91%) dari 285 orang responden.
3. Fasilitas yang baik dan memadai belum bisa untuk diterapkan, paling dominan responden memilih jawaban memberikan penjelasan dan pengarahan, yaitu sebanyak 128 responden (44,91) dari 285 responden.
4. Pelayanan yang baik juga belum bisa untuk diterapkan, paling dominan responden memilih jawaban memberikan penjelasan dan pengarahan sebanyak 100 responden (35,08%) dari 285 responden.
5. Keluhan dari para pelanggan belum bisa untuk dipenuhi seluruhnya, paling dominan responden memilih jawaban memberikan penjelasan dan pengarahan sebanyak 120 responden (42,10%) dari 285 responden.
6. Kurangnya kesadaran dari para karyawan untuk memperbaiki tingkah lakunya dalam menghadapi pelanggan, paling dominan responden memilih permohonan maaf yaitu sebanyak 104 responden (36,40%) dari 285 responden.
7. Keringanan biaya tidak bisa diberikan kepada para pelanggan, paling dominan memberikan penjelasan dan pengarahan, yaitu sebanyak 164 responden (57,54%) dari 285 responden.

8. Belum bisa menyediakan tempat parkir yang aman dan teratur, paling dominan memilih memberikan penjelasan dan pengarahan, yaitu sebanyak 104 responden (36,40%) dari 285 responden.
9. Tenaga pengajar yang berkualitas dan bermutu masih terbatas, paling dominan responden memilih melakukan tindakan koreksi sebanyak 120 responden (42,10%) dari 285 responden.
10. Tenaga pengajar yang baik belum ada di Ganesha Operation, paling dominan responden memilih memberikan penjelasan dan pengarahan, yaitu sebanyak 88 responden (20,87%) dari 285 responden.

Pemulihan pelayanan jasa yang paling dominan responden memberikan penjelasan dan pengarahan, sebagai usaha memulihkan pelayanan jasa oleh pihak Ganesha Operation terhadap pelanggannya.

Berdasarkan Tabel 4.7, dapat dibuat jumlah responden menurut rangking berdasarkan pilihan jawaban, diketahui jumlah responden berdasarkan rangking, yang ditampilkan Tabel 4.9

**Tabel 4.9 Jumlah Responden Berdasarkan Jawaban dan Rangking**

Pernyataan	Rangking Jawaban Responden Perilaku Kuluhan Pelanggan							
	Pilihan Jawaban							
	1		2		3		4	
	Rangking	Jumlah	Rangking	Jumlah	Rangking	Jumlah	Rangking	Jumlah
1	2	32	4	200	1	13	3	40
2	1	13	4	190	3	64	2	18
3	2	28	4	200	3	48	1	9
4	1	5	4	210	2	24	3	46
5	1	5	4	244	3	28	2	8
6	3	36	4	212	2	28	1	9
7	3	72	4	156	1	24	2	33
8	2	28	4	136	3	108	1	13
9	3	88	4	124	2	48	1	25
10	3	40	4	212	2	28	1	5
S	21	347	40	1884	22	413	17	206

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2005

**Keterangan:**

- Pilihan jawaban 1: Tidak melakukan apa-apa dan berhenti menggunakan jasa ataupun pindah
- Pilihan jawaban 2: Penyampaian keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation
- Pilihan jawaban 3: Memberi tahu teman atau kerabat
- Pilihan jawaban 4: Meminta ganti rugi secara hukum, mengadu kemedi massa dan lain-lain

Untuk perilaku keluhan pelanggan pernyataan pertama yaitu 32, 200, 13, 40, maka rangkingnya adalah 2, 4, 1, 3 (angka 13 yang terkecil diberi rangking 1, dan seterusnya).

Berdasarkan data pada Tabel 4.9 maka dapat dihitung nilai  $X^2$  atau Chi Kuadrat, yaitu:

$$X^2 = \frac{12}{Nk(k+1)} \sum_{j=1}^k (R_j)^2 - 3N(k+1)$$

$$X^2 = \frac{12}{(10)(4)(4+1)} \left[ (21^2 + 40^2 + 22^2 + 17^2) \right] - 3(10)(4+1)$$

$$= \frac{12}{200} \left[ 441 + 1600 + 484 + 289 \right] - 150$$

$$= 0,06 (2814) - 150$$

$$= 168,84 - 150$$

$$= 18,84$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan diatas, diketahui nilai  $X^2 = 18,84$ . Sedangkan nilai  $X^2$  tabel sesuai dengan test ini  $dk = k-1$  (  $4-1 = 3$ ) dengan tingkat keyakinan 95% atau  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $X^2$  tabel 7,815. Berarti  $X^2$  hitung  $>$   $X^2$  tabel. Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya kegagalan pelayanan mempunyai hubungan dengan perilaku keluhan pelanggan pada

bimbingan belajar Ganesha Operation, sehingga hipotesis yang dibuat sebelumnya terbukti, dan yang paling erat hubungannya adalah penyampaian keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation. Karena mempunyai nilai tertinggi.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai pemulihan pelayanan jasa pada Ganesha Operation, maka dapat diketahui jumlah responden menurut rangking yang dapat dilihat pada tabel 4.10

**Tabel 4.10 Jumlah Responden Berdasarkan Jawaban dan Rangking**

Pernyataan	Rangking Jawaban Responden Pemulihan Pelayanan Jasa									
	Pilihan Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	Rangking	Jumlah	Rangking	Jumlah	Rangking	Jumlah	Rangking	Jumlah	Rangking	Jumlah
1	5	132	3	52	4	68	2	20	1	13
2	4	64	3	60	5	128	2	24	1	9
3	4	60	5	128	3	52	2	36	1	9
4	3	68	5	90	4	78	2	32	1	17
5	2	24	5	120	4	100	3	36	1	5
6	4	80	3	64	5	104	2	24	1	13
7	3	36	5	164	4	56	2	20	1	9
8	3	52	5	94	4	62	2	44	1	33
9	5	120	4	88	3	48	2	16	1	13
10	4	76	5	88	3	60	2	48	1	13
S	37	712	43	948	39	756	21	300	10	134

**Keterangan:**

- Pilihan jawaban 1: Melakukan tindakan koreksi
- Pilihan jawaban 2: Memberikan penjelasan dan pengarahan
- Pilihan jawaban 3: Permohonan maaf
- Pilihan jawaban 4: Pemberian kompensasi atau ganti rugi
- Pilihan jawaban 5: Biarkan hal itu terjadi tanpa melakukan tindakan apapun

Untuk pemulihan pelayanan jasa, pernyataan pertama yaitu 132, 52, 68, 20, dan 13 maka rangkingnya adalah 5,3,4,2 dan 1 (angka 13 yang terkecil diberi rangking 1, dan seterusnya).

Berdasarkan data pada Tabel 4.9 maka dapat dihitung nilai  $X^2$  atau Chi Kuadrat, yaitu:

Rumus :

$$X^2 = \frac{12}{Nk(k+1)} \sum_{j=1}^k (R_j)^2 - 3N(k+1)$$

$$X^2 = \frac{12}{(10)(5)(5+1)} \left[ (37^2 + 43^2 + 39^2 + 21^2 + 10^2) \right] - 3(10)(5+1)$$

$$= \frac{12}{300} \left[ 1369 + 1849 + 1521 + 441 + 100 \right] - 180$$

$$= 0,04 (5280) - 180$$

$$= 211,2 - 180$$

$$= 31,2$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan diatas, diketahui nilai  $X^2 = 31,2$ . Sedangkan nilai  $X^2$  tabel sesuai dengan test ini  $dk = k-1$  ( $5-1 = 4$ ) dengan tingkat keyakinan 95% atau  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $X^2$  tabel 9,488. Berarti  $X^2$  hitung  $>$   $X^2$  tabel. Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya kegagalan pelayanan mempunyai hubungan dengan pemulihan pelayanan jasa pada bimbingan belajar Ganesha Operation, sehingga hipotesis yang dibuat sebelumnya terbukti, dan yang paling kuat hubungannya adalah memberikan penjelasan dan pengarahn, karena mempunyai nilai tertinggi.

### 4.3 Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap bimbingan belajar Ganesha Operation di Bengkulu menunjukkan bahwa : Kegagalan pelayanan mempunyai hubungan dengan perilaku keluhan

pelanggan pada bimbingan belajar dan kegagalan pelayanan mempunyai hubungan dengan pemulihan pelayanan jasa pada bimbingan belajar Ganesha Operation. Untuk memeperkecil kemungkinan kegagalan pelayanan maka pihak Ganesha operation harus meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap pelanggan, baik fisik/sarana yang digunakan maupun kemampuan sumber daya manusia sebagai pengelola kegiatan bimbingan belajar.

Fasilitas fisik tersebut antara lain meliputi gedung dan ruang belajar supaya selalu dalam keadaan bersih, peralatan yang digunakan dengan kondisi yang selalu baik, agar pelanggan merasa nyaman dalam mengikuti bimbingan, sehingga mereka merasa puas dan tidak mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan.

Disamping sarana fisik tersebut yang tidak kalah pentingnya adalah meningkatkan kemampuan setiap individu yang terdapat dalam organisasi Ganesha Operation, baik pihak manajemen, tenaga pengajar maupun karyawan. Kemampuan manajemen perlu ditingkatkan, hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan pendidikan agar pengetahuan meningkat dan mengikuti studi banding ke daerah lain (bimbingan belajar sejenis) yang kualitasnya lebih baik, agar memperoleh perbandingan dan masukan yang bermanfaat bagi Ganesha Operation.

Tenaga pengajar dan karyawannya ditingkatkan kemampuannya agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mempunyai kualitas yang baik dan kepuasan pelanggan dapat terwujud. Untuk meningkatkan kemampuan tenaga pengajar dan karyawan dapat dilakukan dengan cara memberikan latihan pada tenaga pengajar dan karyawan agar keahlian dan ketrampilan sesuai dengan bidangnya dapat meningkat, dengan ketrampilan dan kemampuan yang lebih baik maka pelayanan dapat diberikan secara efektif dan efisien. Sedangkan strategi pemasaran yang dapat

dilakukan oleh pihak Ganesha Operation dimasa yang akan datang adalah dengan menggunakan strategi marketing mix (bauran pemasaran), yang terdiri dari produk, harga, promosi dan distribusi.

- Produk, yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus benar-benar berkualitas, agar menimbulkan minat bagi calon pelanggan
- Harga, dalam mementapkan harga sebaiknya mengacu pada kemampuan masyarakat sebagai pelanggan atau calon pelanggan
- Promosi, pihak Ganesha Operation lebih meningkatkan promosinya, baik kualitas maupun frekuensinya.
- Distribusi, dapat dilakukan dengan menyalurkan atau menyampaikan kegiatan belajar tersebut melalui kerja sama dengan sekolah-sekolah yang ada hingga samapi ketingkat kecamatan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa perilaku keluhan pelanggan mempunyai hubungan dengan perilaku pemulihan pelayanan jasa (*service recovery*), maka dari itu hipotesis yang dilakukan terbukti.
2. Kegagalan pelayanan mempunyai hubungan dengan perilaku keluhan pelanggan pada bimbingan belajar Ganesha Operation, terbukti bahwa penyampaian keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation merupakan keluhan pelanggan yang dominan mempengaruhi pemulihan pelayanan jasa oleh pihak Ganesha Operation terhadap siswanya. Kegagalan pelayanan mempunyai hubungan dengan pemulihan pelayanan jasa pada bimbingan belajar Ganesha Operation, terbukti bahwa memberikan penjelasan dan pengarahan yang dominan mempengaruhi perilaku keluhan pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka disarankan pada pihak manajemen bimbingan belajar Ganesha Operation, untuk memperhatikan keluhan pelanggan. Terutama terhadap keluhan langsung pelanggan pada pihak Ganesha Operation. Agar pelanggan tidak mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan, guna meningkatkan kepuasan pelanggan dimasa yang akan datang. Kemudian bagi pengembang ilmu pengetahuan agar pendidikan yang dilaksanakan bersifat tangibel (mempunyai sarana dan prasarana yang baik), reliability (memberikan pelayanan sesuai



dengan janji), responsive (sigap dalam melayani pelanggan), assurance (dapat dipercaya), dan empathy (mempunyai sifat yang tulus kepada setiap pelanggan) agar kepuasan pelanggan dapat dipenuhi.

## KUISIONER

### JUDUL

**Perilaku Keluhan Dan Pemulihan Pelayanan Jasa (*service recovery*) Yang Diharapkan**

**Pelanggan**

**Suatu Studi Pada Bimbingan Belajar Ganesha Operation Di Bengkulu**

Identitas Peneliti

Nama : HERY SEPRIADI  
NPM : C1B1 01082  
Jurusan : EKONOMI MANAJEMEN

Disela keterbatasan waktu yang ada, kami mohon kesediaan untuk menjawab pertanyaan dalam kuisisioner ini. Lembar pertanyaan ini berguna untuk penulisan skripsi dan tidak ada hubungan dengan masalah lain. Atas partisipasi dan bantuan anda kami ucapkan terima kasih.

### I. DATA UMUM RESPONDEN

Isilah titik-titik dibawah ini dan berilah tanda silang (x) pada jawaban yang dipilih.

1. Nomorurut : ..... (kosongkan)
2. Jenis kelamin : ..... Laki-laki / Perempuan
3. Usia : ....., Th
4. Tingkat pendidikan yang ditempuh .....SD, SLTP, SLTA
5. Etnis atau suku bangsa ?
  - a. Bengkulu
  - b. Jawa
  - c. Minang
  - d. Batak

e. Sumsel                      g.Chinah. Lain-lain

6. Berapakah pendapatan orang tua anda dalam satu bulan ?

- a.                      < Rp. 500.000
- b.                      Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
- c.                      Rp. 1.000.000 – Rp 1.500.000
- d.                      Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000
- e.                      > Rp. 2.000.000

7. Siapakah yang mempengaruhi anda dalam memilih Bimbingan Belajar ?

- a.                      Teman
- b.                      Anggota Keluarga
- c.                      Keinginan Sendiri
- d.                      Tetangga
- e.                      Periklanan dan Promosi
- f.                      Sumber-sumber lain (sebutkan) .....

8. Prestasi anda di sekolah dibidang Akademik ?

- a.                      Rangking 1 – 5
- b.                      Rangking 5 –10
- c.                      Rangking 10 –15
- d.                      Di atas Rangking 15

## II. PETUNJUK PENGISIAN

Di bawah ini terdapat pernyataan yang berkaitan dengan bimbingan belajar, terutama dalam perilaku keluhan pelanggan dan pemulihan pelayanan jasa (*service recovery*) yang kurang baik.

Untuk itu peneliti berharap agar responden mau memberikan penilaian atas pernyataan tersebut.

Berilah tanda cek (v) pada setiap pernyataan di bawah ini !

Berikut ini adalah jawaban dari variabel perilaku keluhan pelanggan :

1. Tidak melakukan apa-apa dan berhenti menggunakan jasa atau pun pindah bimbingan belajar yang lain.
2. Penyampaian keluhan secara langsung kepada pihak Ganesha Operation.
3. Memberitahu teman atau kerabat.
4. Meminta ganti rugi secara hukum, mengadu ke media massa, dll.

### a. Pernyataan variabel perilaku keluhan pelanggan.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Jika kegiatan belajar yang tidak sesuai dengan kurikulum yang berlaku.				
2.	Jika bila mendapat kesulitan karyawan bersikap acuh atau tidak simpatik.				
3.	Jika fasilitas yang diberikan bimbingan belajar belum memadai.				
4.	Jika sistem pengajaran yang terlalu cepat.				
5.	Jika tempat parkir yang disediakan tidak teratur.				
6.	Jika tidak dapat memberikan pelayanan yang baik.				

7	Jika biaya yang mahal tetapi tidak sesuai dengan apa yang diberikan.			
8.	Jika karyawan yang cemberut atau selalu bermuka masam.			
9.	Jika setiap ada keluhan tidak pernah ditanggapi.			
10.	Jika para pengajarnya yang kurang bermutu dalam penyampaian materi.			

Berikut ini adalah jawaban dari variabel pemulihan jasa (*service recovery*) :

1. Melakukan tindakan koreksi.
2. Memberikan penjelasan dan pengarahan.
3. Permohonan maaf.
4. Pemberian kompensasi atau ganti rugi.
5. Biarkan hal itu terjadi tanpa melakukan tindakan apapun.

**b. Pernyataan variabel pemulihan pelayanan jasa (*service recovery*)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Jika telah melakukan kesalahan dengan memberikan pengajaran yang tidak sesuai dengan kurikulum yang ada.					
2.	Jika karyawan tidak mencerminkan sikap yang baik kepada para pelanggan.					
3.	Jika fasilitas yang baik dan memadai belum bisa diterapkan di Ganesha.					
4.	Jika pelayanan yang baik juga belum bisa untuk diterapkan.					
5.	Jika keluhan dari para pelanggan belum bisa untuk dipenuhi seluruhnya.					
6.	Jika kurangnya kesadaran dari para karyawan untuk memperbaiki tingkah lakunya dalam menghadapi pelanggan.					
7.	Jika keringanan biaya tidak bisa diberikan kepada para pelanggan.					
8.	Jika belum bisa menyediakan tempat parkir yang aman dan teratur.					

9.	Jika tenaga pengajar yang berkualitas dan bermutu masih terbatas.					
10.	Jika tenaga pengajar yang baik belum ada di Ganesha.					

## DAFTAR PUSTAKA

Swastha, Basu , 1990, *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta, Liberty.

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen pemasaran di Indonesia*. Buku dua Jakarta. PT. Salemba Empat.

\_\_\_\_\_, 2003, *Marketing Management Edition Elevent Edition* . Prentice hall, inc. New Jersey.

Warner ,Daniels, 2002, *Advertising*, Edisi ketiga. New york : Book company.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, teori dan praktek*. Jakarta. PT. Salemba Empat.

Zeithaml dan Bitner, 2003, *Service Marketing, Integrating Costumer Focus Across The Firm*. Bosron, Irwin Mc Graw - Hill.

Tjiptono dan Syakhroza, 1999, *Parspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, 1999, *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi offset. Yogyakarta.

Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip kepuasan pelanggan*. PT. Elex media komputindo kelompok gramedia. Jakarta.

Zeitham, Valeri A, Parasuratman dan Berry, 1990. *Delivering qualitiservice : Balancing customer perception and expection*. New York. The Tree Press.

Robinson, 1979, *Manajemen Strategi*. Jilid 1. Jakarta. Binapura Aksara.

Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sugiarto, 2003, *Teknik Sampling*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Indriantoro & supomo, 1999, *Metodologi penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.

Soeratto & Lincoln, 1993, *Metodologi Penelitian*, Akademi manajemen perusahaan YKPN. Yogyakarta.

Sugiono, 1999, *Statistik non Parametrik untuk penelitian*, CV. ALFABETA. Bandung.

LAMP IRAN

## **SURAT KETERANGAN**

Direksi perusahaan Ganesha Operation di Bengkulu menerangkan bahwa :

NAMA : HERY SEPRIADI

NPM : CIBI 01082

JURUSAN : EKONOMI MANAJEMEN

JUDUL : PERILAKU KELUHAN PELANGGAN DAN PEMULIHAN  
PELAYANAN JASA (*SERVICE RECOVERY*) PADA PELANGGAN  
SUATU STUDI PADA BIMBINGAN BELAJAR GANESHA  
OPERATION DI BENGKULU

Mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan penelitian pada perusahaan bimbingan belajar Ganesha Operation di Bengkulu. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 1 Oktober 2005 sampai dengan 20 November 2005.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 01 Februari 2006



Ir. JAMSO Haryono  
Kepala Cabang GO Bengkulu







