

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP BAURAN PEMASARAN JASA
SUATU STUDI DI SD KARTINI 1 BATAM**

Rusda Irawati, SE., MS.i

(ira@polibatam.ac.id)

Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Batam

Parkway Street Batam Centre Pulau Batam, 29461

Abstrak

Di antara banyaknya penelitian yang dilakukan terkait dengan kepuasan pelanggan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terkait dengan pelaksanaan bauran pemasaran jasa di Sekolah Dasar Swasta Kartini 1 Batam. Kuesioner diberikan kepada 264 orang tua siswa dan yang dikembalikan sebanyak 147 kuesioner. Secara keseluruhan rata-rata kepuasan pelanggan SD Kartini 1 adalah sangat tinggi, dengan skor menurut kriteria 81-100. Variabel dengan indeks kepuasan sangat tinggi adalah produk/jasa (0,88), promosi (0,87), distribusi (0,83), proses (0,84) dan personil (0,84). Sisanya merupakan variabel yang indeks kepuasannya tinggi dengan skor 61-80, yaitu variabel tampilan fisik (0,76) dan harga (0,78).

Kata kunci: kepuasan pelanggan, bauran pemasaran jasa

Abstract

Among many research conducted related to customer satisfaction, this research aims to analyzed the customer satisfaction related to implementation service marketing mix in privat elementary school Kartini 1 Batam. A questionnaire given to 264 student parents and who returned are 147 a questionnaire. Overall average customer satisfaction SD Kartini 1 is very high, with the score according to criteria 81-100. Variable with very high satisfaction index is product/service (0.88), promotion (0.87), distribution (0.83), process (0.84) and personnel (0.84). The rest is variable satisfaction high index with score 61-80, are physical evidence (0.76) and price (0.78).

Key words: customer satisfaction, service marketing mix

Pendahuluan

SD Kartini 1 Batam yang berlokasi di jalan Kartini 3 Sekupang Pulau Batam mempunyai visi "Terwujudnya SD Kartini I Batam yang Unggul, Modern, Berwawasan Internasional dan Ramah Anak". Demi terwujudnya visi tersebut tentu pihak manajemen sekolah perlu menjalankan berbagai program pendidikan yang sesuai dengan tuntutan kurikulum yang ditetapkan pemerintah dan menyediakan semua sarana dan fasilitas pendidikan yang diperlukan bagi anak didik.

Bermunculannya sekolah swasta lain yang menawarkan program-program unggulan yang beragam ditambah dengan banyaknya sekolah dasar negeri yang dibangun dan dikelola oleh pihak pemerintah, telah menjadikan suatu tantangan tersendiri bagi SD Kartini. Hal ini tentu semakin memicu sekolah tersebut untuk bisa memberikan tawaran program pendidikan yang tidak kalah bersaing dengan sekolah dasar negeri dan swasta lainnya. Situasi dan kondisi yang dihadapi oleh SD Kartini 1 ini menjadi alasan yang kuat untuk melakukan survei mutu pendidikan yang ditawarkan di SD Kartini 1 melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya.

Dari informasi yang telah didapatkan, survei pengukuran kepuasan pelanggan di SD Kartini 1 Batam belum pernah dilakukan sebelumnya. Kerjasama antara pihak sekolah dan komite sekolah yang terdiri atas orang tua murid kemudian tertarik untuk mengetahui lebih jauh apa harapan dari orang tua siswa terhadap program pendidikan yang diberikan di Sekolah Dasar Kartini 1 Batam.

Permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan SD Kartini 1 Batam dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan melalui pelaksanaan bauran jasa (*marketing mix of service*) yang terdiri atas tujuh variabel bauran jasa yang terdiri atas produk, harga, promosi, distribusi, personil, proses dan tampilan fisik.

Pemilihan variabel pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan bauran jasa didasarkan pada program yang dilaksanakan oleh sekolah yang terkait dengan pelaksanaan bauran jasa. SD Kartini 1 Batam sebagai institusi pendidikan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari terkait dengan proses yang terjadi dalam usaha jasa dengan katakteristik tidak berwujud (*intangibile*), proses konsumsi dan produksi terjadi bersamaan (*inseparability*), sangat

bervariasi dalam penyampaian (*variability*) dan tidak dapat disimpan (*perishability*).

Metode

Objek penelitian menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan program bauran jasa yang terdiri atas variabel produk, harga, promosi, distribusi, personil/orang, proses, dan tampilan fisik.

Penelitian dilakukan terhadap siswa atau orang tua siswa SD Kartini 1 Batam yang merasakan langsung program pelaksanaan bauran jasa. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode sensus menggunakan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada siswa dan orang tua siswa yang menjadi responden. Jumlah siswa keseluruhan dari kelas 1 sampai dengan kelas 6 adalah 264 orang. Kuesioner yang dikembalikan adalah sebanyak 147 dan terdapat sejumlah kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap.

Jasa memiliki sifat-sifat khusus yang sangat erat kaitannya dengan program pemasaran yang akan dirancang dalam usaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Menurut Kurtz dan Clow (1998 : 10), jasa memiliki empat karakteristik khusus yang tidak ditemukan pada barang. Karakteristik ini menciptakan tantangan-tantangan yang unik bagi perusahaan jasa untuk menarik pelanggan baru dan untuk menjaga agar pelanggan datang kembali. Karakteristik tersebut adalah : (1) Jasa tidak dapat dilihat, diraba, didengar, dicium atau dirasakan sebelum membelinya terlebih dahulu atau disebut dengan *Intangibility*, (2) jasa tidak mempunyai persediaan atau tidak bisa disimpan (*Perishability*), (3) jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan atau disebut *Inseparability*, dan (4) tingkat kualitas jasa yang diterima oleh pelanggan akan berbeda-beda sesuai dengan orang yang menyampaikannya, disebut *Variability*.

Disebabkan karakteristik jasa yang berbeda dari barang berwujud, maka ada tiga unsur tambahan dari bauran pemasaran sehingga menjadi tujuh variabel. Ketujuh variabel ini dikenal dengan nama 7P atau singkatan dari *product, place, price, promotion, people, process, dan physical evidence*.

Produk adalah Segala sesuatu yg dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan/dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan (Tjiptono, 1998). Harga yaitu jumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa. Harga merupakan satu-

satunya dari unsur bauran pemasaran (marketing mix) yang menghasilkan pendapatan sementara unsur-unsur lainnya menimbulkan biaya. Promosi Aktivitas yang mengkomunikasikan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya. Tiga tujuan utama dari promosi adalah menginformasikan (*informing*), membujuk pelanggan sasaran (*persuading*), mengingatkan (*reminding*).

Distribusi (tempat atau lokasi) termasuk aktivitas perusahaan untuk menyalurkan produk atau jasa yang tersedia bagi konsumen. Untuk produk industri jasa, *place* diartikan sebagai tempat pelayanan jasa. Tampilan (bukti) Fisik Merupakan lingkungan fisik dimana jasa disampaikan, perusahaan jasa dan konsumennya berinteraksi dan setiap komponen yang berwujud memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut. Proses

meliputi prosedur, tugas-tugas, jadwal-jadwal, mekanisme, kegiatan dan rutinitas dimana suatu produk atau jasa disampaikan kepada pelanggan. Sedangkan

personil adalah semua pelaku yang memainkan sebagai penyajian jasa dan karenanya mempengaruhi persepsi pembeli. Adapun yang termasuk dalam elemen ini adalah personel perusahaan dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Personil yang ikut dalam menjalankan segala aktivitas perusahaan, dan merupakan faktor yang memegang peranan penting bagi semua organisasi

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari siswa atau orang tua siswa dengan menyebarkan kuesioner mengenai penilaian mereka terhadap pelaksanaan program bauran jasa SD Kartini 1 Batam. Sementara data sekunder diperoleh dari hasil wawancara serta observasi dengan sumber-sumber terkait yang ada di SD Kartini 1 Batam. Data sekunder terdiri atas data perkembangan siswa, prestasi siswa, jumlah guru dan fasilitas yang dimiliki serta informasi lainnya.

Pernyataan yang diberikan dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala *Likert* dari 1-5 dengan skor positif. Kuesioner disebarkan dengan memakai tingkat pengukuran *ordinal*. Tanggapan yang diminta dari responden dibagi ke dalam dua bagian yang terdiri atas : (1) penilaian responden untuk setiap butir pernyataan, (2) harapan responden untuk masing-masing pernyataan yang ada dalam kuesioner terhadap masing-masing aspek bauran jasa.

Setelah diperoleh skor untuk masing-masing aspek yang dinilai, tingkat kepuasan

konsumen akan dicari dengan rumus sebagai berikut (Tjiptono: 1999)

$$IKP = \frac{PP}{EX}$$

dimana : IKP=Indeks Kepuasan Pelanggan

PP=Perceived performance

(Kinerja yang Dirasakan)

EX=Expectation (Harapan Pelanggan)

Sedangkan kriteria yang digunakan untuk menentukan Indeks tingkat kepuasan pelanggan adalah :

Skor	Kriteria
0-20	rendah
21-40	Kurang
41-60	cukup
61-80	tinggi
81-100	Sangat tinggi

Pelanggan akan merasa puas jika kinerja jasa yang dirasakan berada di atas harapannya, sedangkan pelanggan akan merasa kurang puas jika kinerja yang dirasakan berada di bawah harapan pelanggan. Tujuan dari perusahaan adalah mencapai kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Total customer satisfaction*). Caranya adalah dengan meningkatkan kinerja perusahaan yang sesuai dengan harapan pelanggan agar mempunyai daya saing yang tinggi di pasar. Tujuan ini juga dapat dicapai dengan membangun suatu budaya perusahaan di mana seluruh bagian terkait di dalam perusahaan bekerja sama dalam melayani pelanggan.

Hasil

Profil Sekolah

Letak geografis SD Kartini 1 Batam beradadi tengah pemukiman yang jauh dari kebisingan lalu lintas serta bebas dari polusi industri. SD Kartini I Batam merupakan salah satu SD swasta yang berada di wilayah kecamatan Sekupang, di bawah naungan Yayasan Keluarga Batam. SD Kartini I Sekupang Batam berdiri 12 Januari 1976 merupakan sekolah tertua dan menjadi barometer sekolah swasta di kota Batam. Nama SD Kartini I Batam dikukuhkan namanya menjadi "KARTINI" pada tanggal 21 April 1979, bersamaan dengan HUT Kartini yang ke-100.

Sampai saat ini, SD Kartini 1 Batam telah meluluskan dan menamatkan banyak generasi penerus bangsa dan bahkan sampai sekarang banyak yang menjadi pejabat penting di negeri ini. Masyarakat sekitar dan komite sekolah sangat

eduliterhadappendidikanmendukung program-program SD Kartini I Batam. Pada tahun 2010 yang lalu, SD Kartini 1 telah mendapatkan akreditasi A yang memantapkan posisinya sebagai salah satu SD swasta terbaik di kota Batam.

Visi yang ingin dicapai SD Kartini 1 Batam adalah terwujudnya SD Kartini I Batam yang unggul, modern, berwawasanInternasional dan ramah anak. Terdapat beberapa misi yang ingin dicapai oleh SD Kartini, yaitu:

- a. Pola pembelajaran yang terpadu berkesinambungan dan berkualitas
- b. Layanan Prima terhadapseluruhwargasekolah

Tahun/Tenaga	2010	2011	2012
Guru	23	21	20
Karyawan	6	6	6
Jumlah	29	27	26

- c. Menyiapkan generasi unggul yang memiliki potensidibidangImtaqdanIptek
 - d. Menjadikangenerasiberiman, berilmudanberbudipekertiluhur
 - e. Membentuk sumberdayamanusia yang aktif, kreatifdaninovatifsesuaidenganperkembangan zaman
 - f. Pemantapan pelaksanaan kurikulum nasional dan pengembangan kurikulum berwawasan internasional
 - g. Membangun citra sekolah sebagai mitra terpercaya di masyarakat
 - h. Tersedianyasarana prasarana pendidikan yang kondusif dan representatif sertaterstandarisasi
 - i. Membangun tenaga pendidik dan kependidikan yang professional dan sejahtera
- Adapun tujuan dari SD Kartini adalah :
- a. Peningkatan pencapaian rata-rata SKL dari 5,00 menjadi 6,00
 - b. Tercapainya prestasi akademis pada bidang sains dan matematik
 - c. Terciptanya lingkungan yang kondusif dan representative untuk belajar
 - d. Terlaksananya program peningkatan siswa beriman, beramal dan berbudi pekerti luhur atau berakhlak mulia
 - e. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam membangun sekolah
 - f. Pencapaian standarisasi sarana prasarana pendidikan
 - g. Pencapaian target sekolah terakreditasi baik
 - h. Menumbuh kembangkan pola pembelajaran yang menyenangkan tuntas dan ramah anak
 - i. Memberikan layanan prima terhadap seluruh warga sekolah

- j. Membangun kinerja guru yang kreatif inovatif dan berkualitas
- k. Pencapaian target siswa sehat jasmani dan rohani peduli dan cinta terhadap bangsa, masyarakat dan budaya
- l. Siswa memiliki dasar-dasar pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi
- m. Menjadikan siswa suka bekerja keras, rajin, terampil dan kreatif dalam mengembangkan diri secara berkelanjutan.

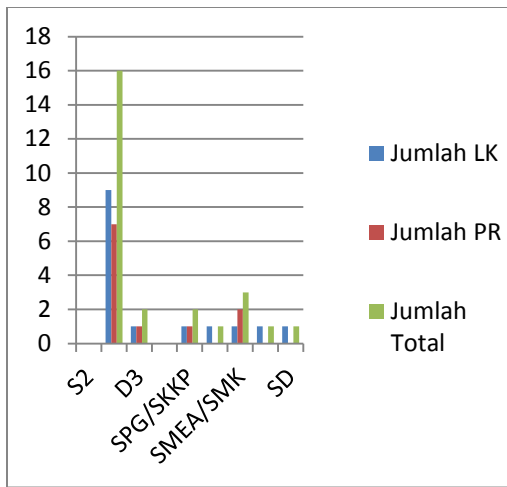
Sumberdaya manusia yang berkualitas dan profesional tentu sangat diperlukan untuk mencapai visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh SD Kartini 1 Batam. Adapun perkembangan jumlah guru (tenaga pendidik) dan tenaga kependidikan di SD Kartini 1 Batam dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Guru dan Karyawan di SD Kartini 1 Batam 2010-2012

Sumber: <http://ykbatam.org/>

Tingkat pendidikan guru juga diperlukan untuk menunjang tugas sebagai pengajar. SD Kartini 1 Batam memiliki tenaga pengajar bergelar sarjana dengan persentase yang lebih besar dibandingkan dengan tingkat pendidikan yang lain. Tentunya di masa yang akan datang, tingkat pendidikan tenaga pengajar harus terus dikembangkan ke jenjang yang lebih tinggi dan setiap pengajar tentu harus mendapatkan sertifikasi sebagai tenaga pendidik yang profesional. Beberapa program pengembangan sumberdaya manusia yang telah diikuti oleh tenaga pengajar di SD Kartini 1 Batam antara lain Sertifikasi, Bedah Buku, seminar, workshop, lokakarya, training motivasi dan lain-lain. Pada grafik berikut disajikan tingkat pendidikan dari sumberdaya manusia yang terdapat di SD Kartini 1 Batam dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan dari sekolah tersebut.

Gambar 1. Tingkat Pendidikan Tenaga Pengajar SD Kartini 1 Batam



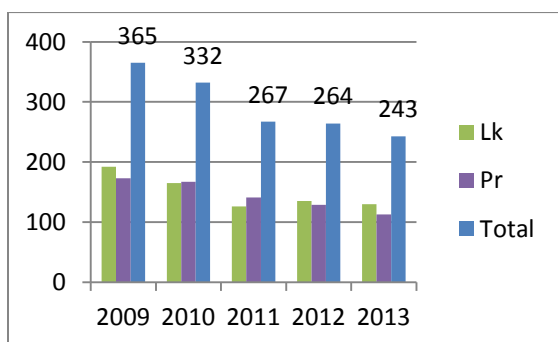
Sumber: SD Kartini 1 Batam

Jumlah Siswa

Sebuah institusi pendidikan, dalam perkembangannya juga mengalami pasang surut, demikian juga dengan perkembangan jumlah siswa SD Kartini 1 Batam. Perkembangan jumlah siswa ini mengalami naik turun sejak 5 tahun terakhir. Beberapa penyebabnya antara lain karena ada siswa yang pindah ke sekolah lain, atau karena orang tuanya pindah bekerja ke tempat lain. Penyebab lainnya adalah, semakin banyaknya alternatif pilihan sekolah bagi masyarakat untuk pilihan bagi putra dan putrinya.

Dibangunnya sekolah dasar lainnya, baik milik swasta maupun pemerintah memberi pengaruh yang signifikan dengan jumlah siswa di SD Kartini 1 Batam. Sebagian kalangan masyarakat ada yang beranggapan bahwa sekolah negeri milik pemerintah biasanya punya kualitas yang lebih bagus dan biaya pendidikan yang terjangkau. Sementara SD swasta biasanya membutuhkan biaya yang lebih besar. Tabel berikut ini memperlihatkan perkembangan jumlah siswa SD Kartini 1 Batam dalam 5 tahun terakhir. Pada tabel 2 dapat kita lihat bahwa sejak tahun 2009 sampai saat ini, jumlah total siswa mengalami penurunan walaupun tidak terlalu tajam.

Gambar 2. Perkembangan Jumlah Siswa Tahun 2009-2013



Sumber: SD Kartini 1 Batam

Siswa SD Kartini 1 Batam sejauh ini sudah mencapai prestasi akademik dan non

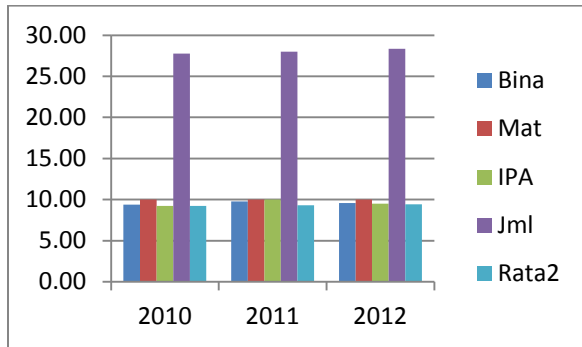
akademik yang cukup menonjol dan dapat dibanggakan. Prestasi yang dicapai siswa tidak lepas dari peran serta guru dan karyawan serta dukungan pihak sekolah terhadap anak didik. Pencapaian prestasi ini mulai dari tingkat kecamatan, propinsi sampai dengan tingkat nasional. Beberapa prestasi akademik dan non akademik yang dicapai oleh SD Kartini 1 Batam, antara lain: Olimpiade Matematika, siswa berprestasi, karate, porseni, super model, tahfidz Al-Quran, Olimpiade Sains, mengarang dalam rangka ulang tahun YPAB dan lain-lain.

Berbagai kegiatan unggulan yang telah dilaksanakan sekolah, dalam rangka meningkatkan pengetahuan siswa antara lain:

- Pembelajaran kontekstual berbasis lingkungan yang menyenangkan dan menghasilkan suatu produk jenis makanan
- Pembelajaran *Science*
- Pengembangan bakat prestasi dan minat melalui kegiatan ekstrakurikuler
- Standarisasi sarana/prasarana dengan taman dan lingkungan yang mendukung berbagai program pembelajaran
- Penyampaian Materi Pelajaran secara bilingual
- Pembelajaran berkarakter mulia
- Pengembangan kemampuan kecakapan diri yang diwadahi dalam *, English Club, Sains and Math Club*
- Penjaminan wawasan dan penguasaan IT sesuai perkembangannya
- Memupuk rasa kepedulian terhadap sesama hidup
- Pengelolaan *Out Bond* sebagai sarana bermain dan pengembangan wawasan

Prestasi lainnya yang telah dicapai adalah rata-rata nilai Ujian Nasional (UN) yang berhasil diraih selama tiga tahun terakhir. Lulusan SD Kartini 1 Batam hampir 70% diterima di SMP Negeri baik di Batam ataupun di Luar Batam. Sisanya ada yang diterima di SMP Swasta atau tingkat pendidikan yang sederajat yang dipilih oleh siswa yang telah lulus. Perkembangan nilai UN untuk beberapa mata pelajaran yang diujikan dapat kita lihat pada bagian berikut:

Gambar 3. Nilai UN Tertinggi



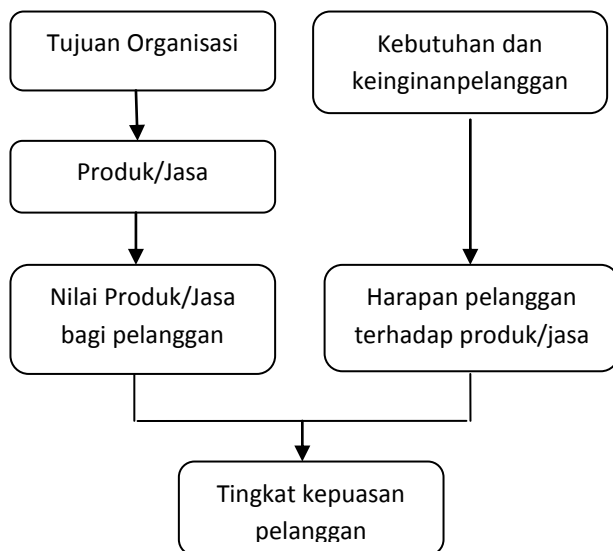
Sumber: SD Kartini 1 Batam

Analisis Tingkat Kepentingan (Harapan) Konsumen dan Kinerja Jasa

Dewasa ini tingkat kepuasan konsumen menjadi perhatian yang cukup besar dari penyedia jasa maupun produk. Persaingan yang makin tajam menjadikan kepuasan pelanggan atau konsumen sebagai tujuan utama yang harus dicapai oleh perusahaan. SD Kartini 1 Batam adalah institusi pendidikan yang menyediakan jasa pendidikan bagi anak didik. Kepuasan pelanggan sudah semestinya menjadi perhatian utama bagi SD Kartini 1 Batam dan dituangkan dalam visi, misi dan tujuan sekolah.

Konsep kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 4. Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber: Fandy Tjiptono (1999). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi Yogyakarta, hlm 25

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi mereka, pelanggan tidak puas (kecewa). Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas dan jika kinerja melebihi ekspektasinya pelanggan akan senang atau merasa sangat

puas. Konsumen membentuk ekspektasi mereka dari pengalaman pembelian masa lalu, nasehat teman (rekan) serta informasi dan janji pemasar (Kotler, Keller: 2009). Penilaian kinerja SD Kartini 1 Batam dan harapan konsumen serta indeks kepuasannya ditampilkan pada tabel.2,3 dan 4 sebagai berikut:

Tabel.2 Indeks Kepuasan Konsumen pada Variabel Produk, Harga, Promosi

No	Variabel/Indikator	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan	Indeks Kepuasan
Produk				
1	Jumlah Kelas 1 pada tahun ajaran baru sesuai dengan permintaan calon siswa baru	3.53	3.60	0.98
2	Materi pelajaran sesuai dengan kurikulum nasional	3.73	4.51	0.83
3	Ekstrakurikuler yang ditawarkan di sekolah banyak pilihannya	3.45	3.87	0.89
4	Tugas dan PR yang diberikan kepada siswa sesuai dengan pelajaran yang diberikan	3.76	4.35	0.86
Rata-Rata Kepuasan		3.62	4.10	0.88
Harga				
1	Biaya masuk siswa baru cukup terjangkau	3.12	4.04	0.77
2	Biaya SPP bulanan cukup terjangkau	3.07	4.10	0.75
3	Biaya seragam siswa baru cukup terjangkau	3.18	3.96	0.80
4	Biaya buku siswa cukup terjangkau	3.35	4.13	0.81
Rata-Rata Kepuasan		3.18	4.06	0.78

Promosi				
1	Informasi penerimaan siswa baru SD Kartini 1 mudah untuk diakses	3.52	4.16	0.85
2	Informasi yang diberikan pada brosur penerimaan siswa baru cukup lengkap dan mudah dipahami	3.56	3.93	0.91
3	SD Kartini 1 mempunyai reputasi yang baik	3.92	4.46	0.88
4	SD Kartini 1 cukup dikenal karena prestasi yang dicapai	3.77	4.43	0.85
Rata-Rata Kepuasan		3.69	4.25	0.87

Dari tabel 1 bisa dilihat bahwa, harapan konsumen selalu lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja jasa, walaupun gapnya pada beberapa indikator tidak terlalu tinggi. Rata-rata kepuasan pada produk berada pada kategori sangat tinggi, yaitu 0,88. Indeks kepuasan terbesar terdapat pada item jumlah kelas 1 pada tahun ajaran baru sesuai dengan permintaan calon siswa baru.

Rata-rata kepuasan pada harga adalah tinggi (0,78). Untuk item kesatu dan kedua, rata-rata kepuasan adalah tinggi dengan indeks 0,77 dan 0,75. Sedangkan untuk item ke tiga dan keempat, indeks kepuasan adalah sangat tinggi dengan rata-

rata 0,80 dan 0,81. Rata-rata kepuasan pada promosi masuk dalam kategori sangat tinggi, yaitu 0,87. Demikian juga untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel promosi mendapatkan skor sangat tinggi.

Untuk variabel distribusiterkait dengan akses jalan dan kemudahan untuk memasuki kawasan SD Kartini 1 Batam dan tampilan fisik di tabel 3, indeks kepuasan rata-rata pada distribusi termasuk sangat tinggi (0,83). Pada variabel tampilan fisik, untuk kebersihan fasilitas toilet dan jajanan di kantin sekolah, merupakan indeks rata-rata yang paling kecil dibandingkan dengan indeks rata-rata item yang lain, walaupun masih termasuk kategori tinggi. Pada kedua item tersebut, indeks rata-rata kepuasan pelanggannya adalah 0,66 dan 0,70. Artinya kondisi fasilitas toilet di sekolah dan kondisi jajanan di kantin sekolah mendapatkan skor kepuasan yang rendah dibandingkan dengan item lainnya pada variabel tampilan fisik. Sehingga indeks kepuasan rata-rata pada variabel tampilan fisik termasuk kategori tinggi (0,76).

Tabel.3 Indeks Kepuasan Konsumen pada Variabel Distribusi dan Tampilan Fisik

Distribusi				
1	Siswa yang tinggal jauh dari sekolah membutuhkan sarana jemput antar yang disediakan sekolah	3.37	3.99	0.84
2	Akses kendaraan ke SD Kartini 1 Batam mudah dan lancar	3.50	4.26	0.82
3	Kondisi jalan ke SD Kartini 1 mudah dan lancar	3.53	4.26	0.83
Rata-Rata Kepuasan		3.47	4.17	0.83
Tampilan Fisik				
1	Penataan kelas (ruang belajar) membangkitkan semangat belajar siswa	3.44	4.40	0.78
2	Kebersihan dan kerapian fasilitas di sekolah cukup terjaga	3.61	4.34	0.83
3	Fasilitas toilet terjaga kebersihannya	2.88	4.37	0.66
4	Kantin sekolah terjaga kebersihannya	3.38	4.45	0.76
5	Kantin sekolah menyediakan jajanan yang sehat bagi siswa	3.16	4.51	0.70
6	Labor computer dan sarana penunjang belajar lainnya mendukung kegiatan belajar mengajar	3.61	4.55	0.79
7	Sarana olahraga yang ada cukup memadai	3.51	4.34	0.81
8	Perpustakaan sekolah menyediakan buku-buku yang sesuai dengan kurikulum dan kebutuhan belajar siswa	3.51	4.51	0.78
9	Fasilitas dan sarana belajar siswa sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan ilmu saat ini	3.42	4.45	0.77
Rata-Rata Kepuasan		3.39	4.44	0.76

Pada tabel 4, indeks kepuasan pada variabel proses belajar mengajar di sekolah, yang terdiri atas enam item pertanyaan

mempunyai indeks kepuasan rata-rata total sangat tinggi (0,84). Jika dilihat satu-persatu keenam item pertanyaan, rata-rata mempunyai indeks sangat tinggi. Untuk variabel personil yang berhubungan dengan guru dan pegawai sekolah, rata-rata indeks kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat tinggi (0,84). Untuk kemampuan mengajar dan keahlian guru, walaupun masih beradapada kategori sangat tinggi, tapi jika dibandingkan dengan item yang lain mempunyai indeks kepuasan yang paling kecil yaitu sebesar 0,80.

Tabel 4. Indeks Kepuasan Konsumen pada Variabel Proses dan Orang/Personil

Proses				
1	Proses belajar mengajar berjalan tepat waktu	3.78	4.45	0.85
2	Proses belajar di kelas cukup kondusif dan mendorong kreatifitas belajar siswa	3.69	4.44	0.83
3	Komunikasi siswa dan guru dalam proses belajar berjalan dengan baik	3.81	4.51	0.84
4	Selama proses belajar berlangsung siswa bebas berpendapat dan bertanya	3.95	4.60	0.86
5	Hubungan antar siswa dalam proses belajar mengajar berjalan dengan baik	3.79	4.56	0.83
6	Proses belajar siswa berlangsung dengan aman dan menyenangkan	3.84	4.42	0.87
Rata-Rata Kepuasan		3.81	4.51	0.84
Personil/orang				
1	Guru dan pegawai sekolah mempunyai pengetahuan yang memadai	3.77	4.51	0.84
2	Guru dan pegawai sekolah mempunyai penampilan yang baik	3.87	4.35	0.89
3	Guru dan pegawai sekolah selalu bersikap mengayomi dan mendidik	3.93	4.56	0.86
4	Kemampuan mengajar dan keahlian guru-guru perlu ditingkatkan	3.76	4.68	0.80
5	Guru dapat memberikan motivasi dan rasa aman terhadap siswa	3.81	4.65	0.82
Rata-Rata Kepuasan		3.83	4.55	0.84

Pada kuesioner yang disebarakan kepada orang tua siswa, terdapat bagian yang meminta saran atau masukan dari orang tua untuk masukan bagi sekolah. Saran-saran yang disampaikan ini diharapkan bisa menjadi suatu pertimbangan dan bahan rujukan bagi sekolah untuk memberikan layanan yang baik bagi seluruh siswa termasuk orang tua. Saran-saran ini juga diharapkan bisa memacu manajemen sekolah untuk meningkatkan kualitas belajar mengajar menjadi lebih baik lagi.

Adapun saran-saran dari orang tua siswa sebagai responden dikelompokkan

menjadi saran yang sifatnya umum, saran untuk pelajaran yang diberikan, saran untuk guru, perpustakaan, seragam, ruang kelas, kantin, toilet dan ekstrakurikuler. Dari kuesioner yang diberikan kepada orang tua siswa, hanya 40 orang responden yang memberikan saran-saran untuk manajemen sekolah.

Saran yang bersifat umum disampaikan oleh 18 orang responden. Saran ini antara lain berhubungan dengan komunikasi orang tua dan guru, fasilitas antar jemput siswa, harapan untuk SD Kartini 1 ke depan dan lain sebagainya. Saran ke -11 memberikan banyak masukan seperti acara *gathering* guru dan siswa, *sister school*, tour ke luar sekolah dan sebagainya. Terdapat juga saran tentang pemutaran musik klasik dan lagu perjuangan pada jam istirahat serta penggantian warna dinding sekolah agar menjadi lebih menarik. Saran untuk guru yang lebih banyak terkait untuk meningkatkan kemampuan dan kesejahteraan guru disampaikan oleh enam orang responden. Selanjutnya saran terkait pelajaran disampaikan oleh sepuluh orang responden, berhubungan dengan lembar kerja siswa, PR, bimbingan belajar dan metode pembelajaran.

Hanya dua orang responden yang memberikan saran untuk perpustakaan, satu orang responden untuk seragam sekolah dan enam orang responden yang memberikan saran untuk ruang kelas. Saran yang diberikan untuk perpustakaan berhubungan dengan jam operasional perpustakaan agar diperpanjang dan penyediaan sarana audio visual di perpustakaan sekolah. Saran terkait seragam berhubungan dengan masalah kerapian, karena pemakaian seragam mestinya warna harus sama dan tidak ada warna seragam yang berbeda. Saran ini sebaiknya menjadi catatan juga bagi pihak sekolah karena kualitas bahan seragam baik seragam sekolah, pramuka dan seragam olah raga harus terbuat dari bahan yang berkualitas bagus dan tahan lama. Beberapa hal yang menyebabkan warna seragam tidak sama adalah karena seragam dari sekolah sudah robek atau tidak sesuai lagi dengan ukuran badan siswa, sehingga orang tua membelikan seragam dengan warna yang hampir menyerupai seragam sekolah.

Saran yang berhubungan dengan ruang kelas, disampaikan oleh enam orang responden. Antara lain menyangkut ruang kelas yang sebaiknya disediakan pendingin ruangan (AC). Perbaikan atau renovasi ruang belajar, perbaikan dan renovasi laboratorium IPA, pengecekan dan evaluasi kebersihan ruang kelas oleh guru, pergantian posisi duduk siswa secara rutin dan saran

untuk menyediakan loker di setiap kelas untuk menghindari siswa yang membawa buku dalam jumlah banyak di tas sekolah. Saran ini cukup masuk akal karena siswa SD saat ini rata-rata membawa tas ransel yang cukup berat karena banyak sekali buku yang harus dibawa setiap harinya.

Saran terbanyak yang berhubungan dengan kantin, toilet dan ekstrakurikuler siswa, diberikan untuk toilet sekolah yang berhubungan dengan masalah kebersihan toilet. Saran terkait kebersihan toilet sekolah disampaikan oleh delapan orang responden. Saran yang berhubungan dengan kantin disampaikan oleh empat orang responden, tentang kebersihan jajanan, kualitas jajanan yang sehat dan segar, serta larangan jajanan di luar sekolah. Saran untuk ekstrakurikuler juga diberikan oleh empat orang responden. Saran ini antara lain terkait masalah ekstrakurikuler yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa, jangan terlalu banyak jenisnya, jangan terlalu dipaksakan karena siswa sudah cukup lelah dengan beban pelajaran, dan kalau memang ada harus dilakukan secara berkelanjutan dan ada hasil yang kelihatan. Misalnya dengan mengadakan pertandingan persahabatan ke sekolah lain.

Jika dikaitkan dengan tingkat kepuasan, indeks kepuasan yang paling kecil nilainya terdapat pada penilaian untuk toilet dan kantin sekolah. Orang tua menginginkan jajanan yang sehat dan bersih yang dijual di kantin sekolah. Sarana toilet agar lebih higienis dan tidak bau.

Kesimpulan dan Saran

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. Untuk perusahaan-perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran sekaligus alat pemasaran.

Demikian pula untuk SD Kartini 1 Batam sebagai salah satu institusi pendidikan Dasar di Kota Batam. Mengukur kepuasan pelanggan sebaiknya dijadikan sebagai pekerjaan rutin yang dilakukan secara berkala. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada orang tua siswa, secara keseluruhan rata-rata kepuasan pelanggan SD Kartini 1 adalah sangat tinggi, dengan skor menurut kriteria 81-100. Variabel dengan indeks kepuasan sangat tinggi adalah produk/jasa (0,88), promosi (0,87), distribusi

(0,83), proses (0,84) dan personil (0,84). Sisanya merupakan variabel yang indeks kepuasannya tinggi dengan skor 61-80, yaitu variabel tampilan fisik (0,76) dan harga (0,78).

Indeks kepuasan pelanggan yang sangat tinggi, harus dipertahankan. Untuk indeks kepuasan pelanggan tampilan fisik (tinggi) yang lebih banyak mengarah kepada sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah, agar diupayakan peningkatan ke arah yang lebih baik. Terutama untuk fasilitas toilet dengan indeks kepuasan (0,66) agar diperhatikan kebersihannya, kantin agar menyediakan jajanan yang sehat dan bergizi (0,70) karena anak didik masih dalam usia pertumbuhan. Item dengan indeks kepuasan lebih kecil juga terdapat pada fasilitas dan sarana belajar serta penataan ruang kelas, agar menjadi perhatian bagi pihak sekolah dan yayasan. Beberapa saran dari orang tua terkait jajanan di depan sekolah agar ditertibkan sehingga tidak beresiko bagi kesehatan siswa.

Untuk variabel harga yang indeks kepuasan rata-ratanya adalah 0,78 (tinggi) memiliki indeks dengan nilai terkecil pada item biaya masuk kelas 1 yang terjangkau (skor 0,77) dan biaya SPP yang terjangkau setiap bulannya (skor 0,75). Hal ini agar juga mendapatkan perhatian dari pihak sekolah, komite sekolah dan yayasan terutama bagi siswa yang kurang mampu.

Saran-saran yang disampaikan orang tua terkait sarana belajar, kurikulum, kemampuan guru, fasilitas serta sarana yang tersedia di sekolah seperti perpustakaan yang sesuai kebutuhan siswa, ruang kelas dan seragam siswa agar menjadi perhatian dan bahan masukan yang berharga bagi pihak sekolah.

Daftar Pustaka

Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Alfabeta, Bandung

Djati Pantja, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan*, Jurnal manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 7 No.1, Maret 2005:48-59.

Engel, FJ. dkk, 1995, *Perilaku Konsumen* Jilid 2, Alih Bahasa Budijanto, BinarupaAksara, Jakarta

<http://ykbatam.org/>

<http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/ba-uran-pemasaran-jasa.html>

J. Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta

Kotler & Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Penerbit Erlangga, Jakarta

Sugiyono, 2000, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung

Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.

Velasquez, Manuel G, 1992, *Business ethics, Concepts and Cases*, Prentice Hall Englewood Cliffs NJ

Tjiptono, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana, 2008, *Pemasaran Strategik*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Yazid, 1999, *Pemasaran Jasa konsep dan Implementasi*, Ekonesia, Yogyakarta

Zeithaml A. Valarie and Mary Jo Bitner. 1996, *Services Marketing*, McGraw-Hill, USA