

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Bagi Perusahaan	7
1.5.3 Bagi Dunia Pendidikan.....	7
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Laporan Penelitian	8
BAB II. Tinjauan Pustaka.....	9
2.1 Jasa dan Karakteristiknya	9
2.1.1 Jasa	9
2.1.2 Karakteristik Jasa	10
2.2 Dimensi Kualitas Layanan Jasa.....	11
2.3 Persepsi Pelanggan	13
2.4 Ekspektasi Pelanggan	14
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.6 Strategi Bersaing	18
BAB III. METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	22

3.1.1 Data Penelitian	23
3.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	23
3.3 Informan	24
3.4 Alat Analisis dan Instrumen Penelitian	25
3.5 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	25
3.5.1 Tahap Prapenelitian	25
3.5.2 Tahap Pekerjaan Lapangan.....	27
3.5.3 Tahap Pengolahan Data	29
3.5 Metode Analisis Data	29
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Profil Perusahaan.....	32
4.1.1 PT DAEKYO	32
4.1.2 Eye Level.....	33
4.1.3 Eye Level Sardjito Yogyakarta	34
4.1.4 Subjek	35
4.1.5 Class Flow	38
4.1.6 Struktur Organisasi.....	39
4.2 Gambaran Umum Informan	39
4.3 Desain Penelitian	40
4.4 Analisis Data dan Hasil Penelitian	40
4.4.1 Gap antara Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan.....	41
4.4.2 Strategi Manajemen terhadap Persepsi Pelanggan	46

4.5	Pembahasan	49
4.5.1	Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan	50
4.5.1.1	Fasilitas Fisik.....	51
4.5.1.2	Pelayanan dari Manajemen	58
4.5.1.3	Material/ Bahan Ajar dan Metode.....	64
4.5.1.4	Keterampilan	69
4.5.2	Anggapan Manajemen mengenai Output, Outcome, dan Keunggulan Eye Level Sardjito Yogyakarta	73
4.5.2.1	Output	73
4.5.2.2	Outcome	74
4.5.2.3	Keunggulan Eye Level Sardjito Yogyakarta.....	74
4.5.3	Persepsi Manajemen dibandingkan dengan Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan.....	75
4.5.3.1	Fasilitas Fisik.....	75
4.5.3.2	Layanan.....	76
4.5.3.3	Material/ Bahan Ajar dan Metode.....	79
4.5.3.4	Keterampilan	81
4.5.4	Strategi Eye Level demi Mengakomodasi Ekspektasi Pelanggan..	83
4.5.4.1	Analisis Visi dan Misi	83
4.5.4.2	Analisis Strategi	84
4.5.4.3	Analisis Lingkungan Makro	85
BAB V. KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN		
	100

5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran	102
5.3	Keterbatasan Penelitian	103
	DAFTAR PUSTAKA.....	104
	DAFTAR LAMAN	106
	LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Sekolah menurut Tingkatan Sekolah dan Kabupaten/ Kota di DIY	2
Tabel 2.1. Persyaratan-Persyaratan untuk Strategi Bersaing Generik	19
Tabel 4.1. Tabel Jumlah Bobot dan Rata-Rata Persepsi dan Ekspektasi serta <i>Gap</i> Antarkeduanya dari Setiap Item Kualitas Layanan	43
Tabel 4.2. Tabel Jumlah Bobot dan Rerata Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan Serta <i>Gap</i> antara Keduanya dalam Perspektif Masing-Masing Dimensi Kualitas Layanan	45
Tabel 4.3. Tabel Jumlah Bobot dan Rerata Ekspektasi Pelanggan di Mata Manajemen pada Setiap Item Kualitas Layanan	46
Tabel 4.4. Tabel Jumlah Bobot dan Rerata Ekspektasi Pelanggan di Mata Manajemen yang Telah Dikelompokkan per Dimensi Kualitas Layanan	47
Tabel 4.5. Tabel <i>Gap</i> antara Ekspektasi Pelanggan dan Persepsi Manajemen pada setiap item Kualitas Layanan	48
Tabel 4.6. Tabel <i>Gap</i> antara Ekspektasi Pelanggan dan Manajemen yang telah dikelompokkan per Dimensi Kualitas Layanan	49
Tabel 4.7. Indikator Pendidikan 2007—2013	89
Tabel 4.8. Penduduk 15 Tahun keatas menurut Jenis Kegiatan 2010—2014	90
Tabel 4.9. Indikator Sosial Budaya 2001, 2006, 2009, 2012	90

Tabel 4.10. Kepadatan Penduduk menurut Kabupaten/Kota di Daerah Istimewa

Yogyakarta 2008-2013. 96

Tabel 4.11. Hasil Analisis Lingkungan Makro 97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Lima Fase Analisis dan Interaksinya	30
Gambar 4.1. Logo PT Daekyo	32
Gambar 4.2. Kurikulum Eye Level Math/Matematika	36
Gambar 4.3. Fokus Eye Level English.....	37
Gambar 4.4. Struktur Organisasi Eye Level Sardjito Yogyakarta	39
Gambar 4.5. Ruang Kelas <i>play math</i>	52
Gambar 4.6. Ruang Kelas <i>math</i>	52
Gambar 4.7. Ruang Kelas <i>higher level math</i>	53
Gambar 4.8. Ruang Kelas <i>English</i>	54
Gambar 4.9. Material Ajar di Eye Level.....	64
Gambar 4.10. Meja SDL di ruang kelas <i>math</i>	72
Gambar 4.11. Pengajar Saat Sedang Mengarahkan Siswa.....	78
Gambar 4.12. Indonesia Internet User	92
Gambar 4.13. ICT Development Index.....	92
Gambar 4.14. Jumlah Penduduk Yogyakarta berdasarkan Usia Tahun 2013.....	95