

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Perusahaan

4.1.1.1. English First (EF)

EF Language Travel berdiri pada tahun 1965 dengan mengirim 400 murid Swedia belajar bahasa ke Inggris. Pada tahun 1971 EF melakukan ekspansi ke Eropa dan disambut dengan antusias yang tinggi di Jerman. Pada tahun 1972 EF mendirikan kantor pertamanya di Jepang dan tahun 1977 EF memasuki Italia dan Eropa Selatan. Tidak lama setelah itu, EF berhasil menguasai 80% pangsa pasar.

Pada tahun 1978 EF International Language School mendirikan sekolah pertamanya di Cambridge, Inggris dengan diresmikan oleh Ratu Margareta dari Swedia. Tahun 1987 EF masuk ke Indonesia dengan mendirikan kantornya di Jakarta dan pada tahun 1988 EF terpilih sebagai sekolah bahasa resmi Olimpiade SEOUL. Pada tahun 1990 EF membentuk Dewan Dunia untuk pengajaran bahasa (World Council for Language Teaching) dimana anggota Dewan Dunia tersebut terdiri dari 10 ahli pendidikan terkemuka di dunia, kemudian tahun 1992 EF membuka sekolah baru di London.

Pada tahun 1993 EF mulai membidik pasar Asia Pasifik dan membuka kantor di Hongkong dilanjutkan dengan dibukanya EF English First Indonesia yang terletak di Matraman, Jakarta pada tahun 1995. Tahun

1996 EF English First dibuka di Melawai, Pondok Indah, Kebun Jeruk (Jakarta), Surabaya, dan Bandung. EF English First Cina dan Rusia membuka sekolah pertama mereka dan dalam waktu 4 minggu telah mempunyai murid lebih dari 800 orang per sekolah.

Tahun 1997 EF English First dibuka di Bogor, Semarang, Cirebon, Surabaya 2, Pluit (Jakarta) dan Kelapa Gading (Jakarta). Tahun 1998 EF English First membuka cabangnya di Lampung, Medan, Ujung Pandang, dan Menteng dilanjutkan dengan pembukaan cabang di Malang pada tanggal 9 September 1999 serta peluncuran buku terbarunya **English@EF**, hasil riset para tim guru di Boston dan London pada tahun yang sama.

Pada dua tahun terakhir, yaitu tahun 2000 dan tahun 2001, EF membuka cabang di Denpasar. Bali, EF Surabaya mendapatkan "*Best Academic Merit of The Year*", EF Bandung membuka sekolahnya yang kedua serta beberapa cabang di Jakarta, antara lain Meruya, Kalimantan, Bintaro, dan Tebet. Perkembangan terakhir, EF Surabaya membuka cabang ketiganya di Vila Bukit Mas dan membuka cabang di Pekanbaru.

Adapun jenis program yang ditawarkan oleh EF dalam rangka memenuhi kebutuhan para siswanya adalah:

1. Business English

Program ini ditujukan untuk para pelaku bisnis dan para profesional untuk berkomunikasi secara efektif dalam bahasa Inggris. Mulai dari penulisan laporan, presentasi bisnis, pembicaraan lewat telpon, hingga

etiket bersosialisasi. Pelatihan bagi peserta yang mengikuti program ini juga dilengkapi dengan fasilitas audio-video dan komputer multimedia.

2. *General English*

Program ini terdiri dari tiga alternatif pilihan, yaitu *Classic English* (5 kali seminggu, 4 minggu/level), *Easy English* (2 atau 3 kali seminggu, 8-12 minggu/level), dan *Saturday Course* (setiap Sabtu, 8 minggu/level). Selain itu, program *General English* ini juga menyediakan kelas dengan kombinasi guru *native* dan *non-native speaker* yang akan membantu murid lebih mudah menerima pelajaran.

3. *Conversation Club*

Kelas ini dirancang secara khusus untuk melatih para siswa dalam berbicara dan bercakap-cakap dengan bahasa Inggris. Program ini lebih banyak memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan siswa dalam berbicara dengan bahasa Inggris dengan bimbingan dari guru *native speaker*.

4. *Kids Courses*

Program ini dirancang khusus untuk anak-anak dengan berbagai permainan yang menarik dalam bahasa Inggris. Program ini terdiri dari dua kelas pilihan, yaitu *Early Learner* (untuk usia 5-9 tahun) dan *Trailblazer* (untuk usia 9-14 tahun) dengan waktu belajar 2 atau 3 kali seminggu.

5. *High Flyer*

Program ini dirancang untuk anak kelas 1-3 SD, dimana waktu belajar juga diisi dengan aktivitas dan permainan-permainan yang menarik dalam bahasa Inggris dengan guru *native speaker*.

6. *World TOEFL*

Program ini dirancang untuk meningkatkan kemampuan *listening, structure / writing, dan reading* yang mutlak diperlukan dalam tes TOEFL

4.1.1.2. International Language Programs (ILP)

ILP yang didirikan sejak tahun 1997 oleh Bambang Pangestu adalah lembaga pendidikan bahasa Inggris yang pertama kali menggunakan guru penutur asli (*Native Speaker*) di Indonesia dan berkantor pusat di Pancoran, Jakarta Selatan.

Dalam perjalanannya selama 24 tahun, ILP telah berkembang di beberapa kota besar seperti Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi, Bandung, Yogyakarta, Denpasar, dan Surabaya.

Program pendidikan bahasa Inggris di ILP dipersiapkan untuk siswa berusia 6 tahun sampai dengan para profesional melalui serangkaian program pendidikan, yaitu *ILP Kids, General English, Business English, Intensive Course, Young Adults' Course*.

ILP juga memberikan pendidikan kepada siswa yang bertujuan untuk meningkatkan penguasaan bahasa Inggris melalui TOEFL. Tidak hanya itu, sejalan dengan rencana studi dan pilihan sekolah serta bidang

studi, ILP juga menyediakan konsultasi dan layanan ILP Student Placement & Travel.

ILP telah bekerja sama dengan lebih dari 200 universitas terkemuka dan diakui oleh lebih dari 1000 universitas di berbagai negara. ILP memberikan layanan pendidikan bahasa Inggris kepada masyarakat dengan materi pendidikan yang dikembangkan oleh Product & Material Development Division yang dipimpin oleh ahli bahasa Mr. Tim Drown, M.Sc., MA. Saat ini ILP yang ada di Surabaya ada 2, yaitu ILP Ngagel yang terletak di jl. Ngagel Jaya Indah 65-67, Surabaya, dan ILP Kertajaya yang terletak di jl. Raya Kertajaya Indah 101 (blok O-213).

Adapun pelayanan yang dijanjikan oleh ILP sebagai “One Stop Learning Institution” adalah:

1. Staf pengajar profesional dan terlatih.
2. Metode pengajaran yang mutakhir, komunikatif, dan student oriented.
3. Kelas dengan jumlah siswa terbatas, maksimal 18 murid.
4. Fasilitas belajar yang lengkap, termasuk ruang ber-AC, ruang baca, kafe internet.

Berikut ini adalah jenis-jenis program yang ditawarkan oleh ILP Surabaya, yaitu:

1. *General English*

Program ini menawarkan tingkat *Foundation, Basic (1-2-3), Intermediate (1-2-3), Post Intermediate English Study, Advance in English Study, First Certificate in English (1-2-3)*.

2. *ILP Kids*

Program ini terbagi dalam dua tingkat, yaitu tingkat *Green* (usia 6-7 tahun), dan tingkat *Red* (usia 8-12 tahun).

3. *Young Adults' Course*

Program ini merupakan program yang dirancang untuk remaja, dimana program ini terdiri dari 6 tingkatan.

4. *Intensive Course*

Program ini dirancang dengan jadwal kegiatan yang padat untuk melatih kemampuan peserta dalam berbicara dengan bahasa Inggris.

5. *TOEFL Preparation*

Program ini ditujukan bagi mereka yang ingin melanjutkan studi di luar negeri, terutama ke Amerika Serikat, sehingga dapat memperoleh skor yang diharapkan.

6. *Business English*

Program ini ditujukan bagi mereka yang ingin mempelajari percakapan bahasa Inggris dalam dunia bisnis.

7. *ILP Student Placement & Travel*

Program ini diciptakan untuk membantu para siswa yang ingin melanjutkan studi ke luar negeri dengan memberikan konsultasi pendidikan secara gratis, membantu pendaftaran studi, membantu memberikan terjemahan dokumen pendidikan, membantu pengurusan visa, tiket pesawat, akomodasi di negara tujuan, penjemputan dan orientasi. Adapun negara-negara yang dapat dipilih untuk dijadikan

sebagai tujuan tempat belajar antara lain: Inggris, Amerika, Swiss, Kanada, Australia, Malaysia, Singapura.

Jadwal kursus yang diadakan oleh ILP adalah:

1. Pembagian hari:
 - a. Senin dan Rabu, ditambah hari Jumat setiap dua minggu sekali.
 - b. Selasa dan Kamis, ditambah hari Jumat setiap dua minggu sekali.
 - c. Sabtu (09.00-20.30)
 - d. Intensive 5 kali (Senin sampai Jumat)
2. Pembagian waktu:
 - a. Pagi: 09.00-10.30 dan 11.00-12.30
 - b. Siang: 13.00-14.30 dan 15.00-16.30
 - c. Sore: 17.00-18.45 dan 19.00-20.30

4.1.1.3. Kelt

Pertama kali, Kelt berdiri pada tahun 1985 dengan lokasi pusat belajar pertama di jl. Bengawan 10, Surabaya. Pada saat itu Kelt bernama ILP Surabaya. Kelt adalah sekolah bahasa Inggris pertama di Surabaya yang menggunakan tenaga pengajar penutur asli dari Inggris yang memiliki sertifikat pengajaran bahasa Inggris sekaligus menyediakan pengajar lokal yang telah menjalani pengarahan pendidikan bahasa Inggris menggunakan metoda pengajaran Kelt yang khas.

Pengajaran bahasa Inggris dengan guru lokal ternyata mendapat sambutan luas dari masyarakat sehingga di tahun kedua Kelt memusatkan pengajaran dengan guru lokal di JL.Bintoro. Dengan berjalannya waktu

dan semakin lengkapnya layanan pendidikan, maka sekolah Kelt yang terletak di jl. Bengawan dipindahkan menempati gedung baru yang modern namun asri di jl. Jawa 34 pada tahun 1992. Begitu pula dengan pusat belajar yang terletak di jl. Bintoro kemudian dipindahkan ke jl. Darmokali 34 di tahun 1994, dimana sampai saat ini menjadi pusat belajar bahasa yang terbesar di antara ketiga sekolah Kelt.

Seiring dengan makin tingginya kebutuhan akan pelatihan bahasa Inggris, Kelt membuka pusat belajar ketiga di jl. Graha Famili I/63 pada tahun 1997. Pada tanggal 8 Agustus 2000, ILP Surabaya memisahkan diri dari jaringan waralaba ILP dan berganti nama menjadi Kelt.

Adapun Kelt menawarkan pelatihan bahasa Inggris mulai dari tingkat sekolah TK nol besar dan pendidikan Kelt mengacu pada ujian *First Certificate of English Proficiency (FCE)* dari Cambridge University dengan metode pengajaran yang menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar serta metode pelatihan internasional termutakhir. Dalam pembelajarannya, Kelt mengelompokkan siswanya sesuai usia dan kesiapan serta kemampuan bahasa Inggris yang dimiliki oleh siswa yang bersangkutan.

Selain kegiatan belajar formal, Kelt juga menyediakan berbagai aktivitas sosial penunjang yang menambah rasa nyaman dan menambah kedekatan pengajar dengan siswanya, antara lain kegiatan sepak bola, basket, klub film, hiking, jalan sehat, dan berbagai perayaan seperti perayaan tujuh belas Agustus, Halloween, dan Valentine. Sampai saat ini Kelt telah memiliki total murid aktif sejumlah 2375 siswa.

Berikut ini adalah jenis-jenis program yang ditawarkan oleh Kelt Surabaya, yaitu:

1. *General English*

Program ini menawarkan tingkat *Beginners, Basic (1-2-3), Intermediate (1-2-3), Post Intermediate, First Certificate in English (FCE) Preparation (1 dan 2), CAE (Certificate in Advanced English) Preparation (A,B,C,D, dan E)*, dimana sertifikat untuk ujian FCE dan CAE dikeluarkan langsung oleh Cambridge University di Inggris.

2. *Children's Course*

Program ini terbagi dalam empat tingkatan, yaitu:

- a. *Green* 1,2,3,4 (TK nol besar)
- b. *Orange* 1,2,3,4,5,6,7,8 (kelas 1 dan 2 SD)
- c. *Red* 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 (kelas 3 dan 4 SD)
- d. *Blue* 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 (kelas 5 dan 6 SD)

Tingkatan belajar dalam program ini disusun berdasarkan kelas di sekolah masing-masing peserta kursus karena anak-anak tidak mungkin belajar bersama dengan orang yang jauh lebih muda maupun jauh lebih tua.

3. *Young Adults' Course*

Program ini ditawarkan untuk siswa SLTP dan dirancang sedemikian rupa agar siswa SLTP mendapatkan pengalaman belajar bahasa Inggris dalam suasana dunia remaja. Bahan-bahan materi yang dipersiapkan diharapkan dapat membantu meningkatkan kemampuan berkomunikasi siswa sekaligus dapat membantu siswa mengatasi

pelajaran bahasa Inggris di sekolah masing-masing. Berikut adalah tingkatan-tingkatan dalam program *Young Adult's Course*:

- a. *Elementary (1,2,3,4)*
 - b. *Pre-Intermediate (1,2,3,4)*
 - c. *Mid-Intermediate (1,2,3,4)*
 - d. *Upper-Intermediate (1,2,3,4)*
4. *Business English*

Program ini dirancang untuk memberikan pelatihan bahasa Inggris bagi kalangan profesional dalam bentuk *company courses* dan *inhouse training*. Materi pelajaran dibuat berdasarkan kebutuhan perusahaan dan dititikberatkan pada pelatihan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Adapun tingkatan-tingkatan yang ditawarkan dimulai dari tingkat paling awal sampai dengan tingkat kemampuan yang mengantarkan peserta kursus mampu berkomunikasi secara fasih dalam bahasa Inggris dan mampu melakukan tugas-tugas profesional yang rumit, seperti berbicara dalam rapat, memimpin pertemuan, menulis laporan, mengadakan pembicaraan bisnis atau membuat presentasi. Tingkatan-tingkatan program *Business English* dibagi dua, yaitu: *Business English Communication 1,2,3,4,5,6* dan *Business English Skills 1,2,3,4*.

Jadwal kursus yang diadakan oleh Kelt adalah:

1. Pembagian hari:
 - a. Senin dan Rabu, ditambah hari Jumat setiap dua minggu sekali.
 - b. Selasa dan Kamis, ditambah hari Jumat setiap dua minggu sekali.

2. Pembagian waktu:

a. Untuk *General English*:

- ◆ Pk. 09.00-11.00
- ◆ Pk. 14.45-16.45
- ◆ Pk. 17.00-19.00
- ◆ Pk. 19.15-21.15

b. Untuk FCE dan CAE

- ◆ Pk. 17.00-19.00
- ◆ Pk. 19.15-21.15

c. Untuk *Young Adult Course*

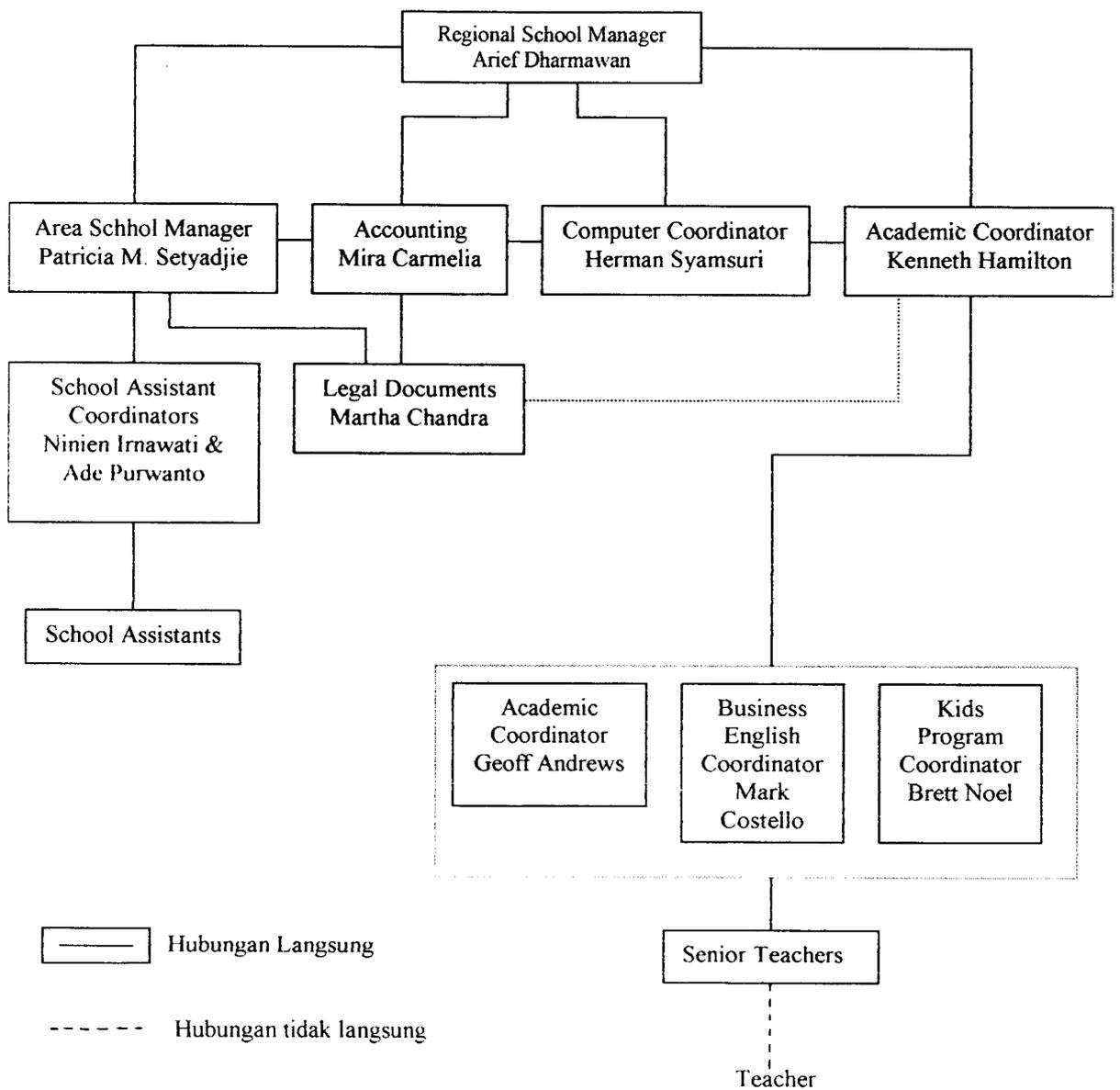
- ◆ Pk. 10.00-11.00
- ◆ Pk. 15.45-16.45
- ◆ Pk. 17.00-18.00
- ◆ Pk. 18.15-19.15

d. Untuk *Children's Course*

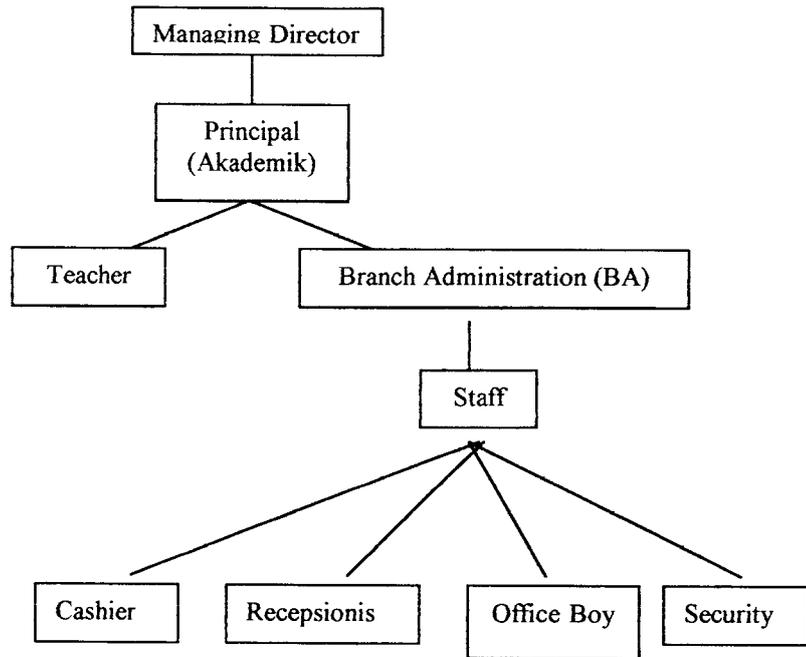
- ◆ Pk. 14.30-15.30
- ◆ Pk. 15.45-16.45

4.1.2. Struktur Organisasi

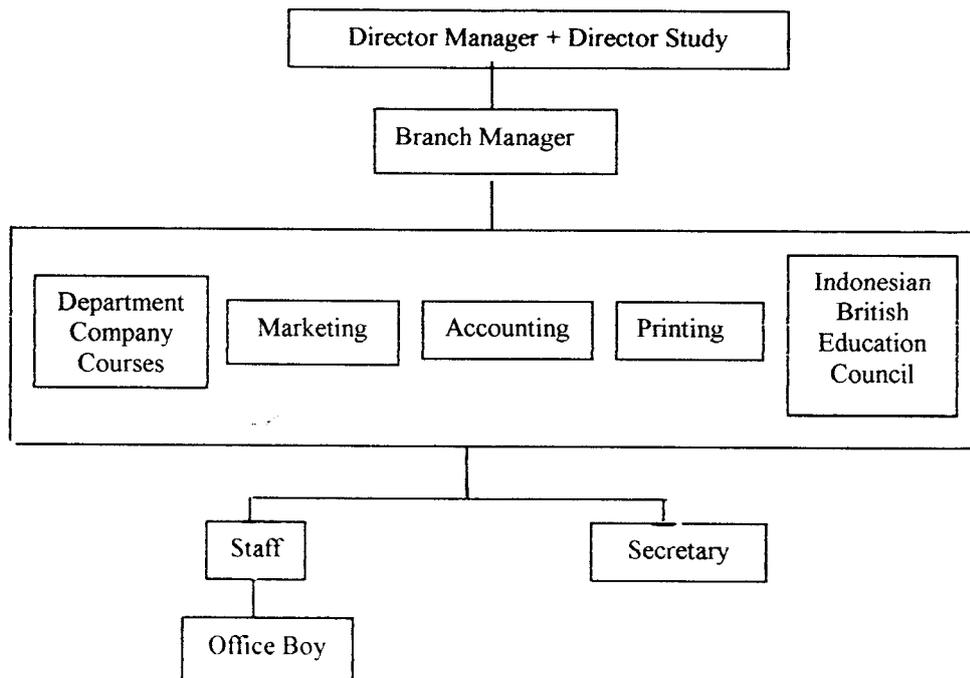
4.1.2.1. English First (EF)



4.1.2.2. International Language Programs (ILP)



4.1.2.3. Kelt



4.2. Teknik Analisa Data

4.2.1 Tampilan Data

Pada bab IV ini yang akan dianalisa adalah data primer yang berasal dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada tiga ratus empat puluh delapan responden untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan pada lembaga pendidikan bahasa Inggris EF, ILP, dan Kelt di Surabaya. Setelah data terkumpul, selanjutnya data diseleksi untuk mengetahui apakah terjadi kesalahan pengisian atau ketidakkonsistenan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner.

Daftar kuesioner yang disebar sebanyak seratus dua puluh satu lembar pada lembaga pendidikan bahasa Inggris EF, delapan puluh lembar pada lembaga pendidikan bahasa Inggris ILP, dan seratus empat puluh tujuh lembar pada lembaga pendidikan bahasa Inggris Kelt. Setelah hasil kuesioner dikumpulkan, maka kuesioner diseleksi untuk menentukan kuesioner mana yang layak dianalisis. Dari hasil kuesioner yang terkumpul, ternyata kuesioner yang layak dianalisis sebanyak 111 responden untuk EF, 57 responden untuk ILP, dan 132 responden untuk Kelt. Sedangkan sisanya tidak memenuhi syarat untuk dianalisis. Hal ini disebabkan ada pertanyaan yang tidak dijawab dan ada beberapa kuesioner yang tidak kembali.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data bahwa dari 111 responden yang merupakan peserta kursus di lembaga pendidikan bahasa Inggris EF, 57 orang terdiri dari laki-laki dan 54 orang terdiri dari perempuan dengan prosentase 51,4% laki-laki dan 48,6% perempuan.

Sedangkan responden yang merupakan peserta kursus pada lembaga pendidikan bahasa Inggris ILP terdiri dari 26 orang laki-laki dan 31 orang perempuan dengan prosentase 45,6% laki-laki dan 54,4% perempuan sehingga jumlah totalnya adalah 57 orang. Pada lembaga pendidikan bahasa Inggris Kelt, responden yang merupakan peserta kursus berjumlah 132 orang dengan pembagian 58 orang laki-laki dan 74 orang perempuan atau 43,9% laki-laki dan 56,1% perempuan. Adapun usia responden yang menjadi peserta kursus di EF adalah 36 orang berusia dibawah 20 tahun (32,4%) dan 75 orang berusia antara 20 tahun sampai 40 tahun (67,6%) dengan tingkat pendidikan terakhir SMU sebanyak 56 orang (50,5%) dan universitas sebanyak 55 orang (49,5%). Responden yang menjadi peserta kursus ILP adalah 31 orang berusia dibawah 20 tahun (54,4%) dan 26 orang berusia antara 20 tahun sampai 40 tahun (45,6%) dengan tingkat pendidikan terakhir SMU sebanyak 29 orang (50,9%) dan universitas sebanyak 28 orang (49,1%). Responden yang menjadi peserta kursus Kelt adalah 72 orang berusia dibawah 20 tahun (54,5%) dan 60 orang berusia antara 20 tahun sampai 40 tahun (45,5%) dengan tingkat pendidikan terakhir SMU sebanyak 67 orang (50,8%) dan universitas sebanyak 65 orang (49,2%). Pembagian wilayah tempat tinggal responden yang menjadi peserta kursus EF adalah 8 orang berasal dari Surabaya Utara (7,2%), 24 orang berasal dari Surabaya Selatan (21,6%), 27 orang berasal dari Surabaya Timur (24,3%), 25 orang berasal dari Surabaya Barat (22,3%), dan 27 orang berasal dari Surabaya Pusat

(24,3%). Sedangkan pembagian wilayah tempat tinggal responden untuk peserta kursus ILP adalah 6 orang berasal dari Surabaya Utara (10,5%), 18 orang berasal dari Surabaya Selatan (31,6%), 18 orang berasal dari Surabaya Timur (31,6%), 12 orang berasal dari Surabaya Barat (21,1%), 3 orang berasal dari Surabaya Pusat (5,3%) dan Kelt adalah 15 orang berasal dari Surabaya Utara (11,4%), 39 orang berasal dari Surabaya Selatan (29,5%), 36 orang berasal dari Surabaya Timur (27,3%), 31 orang berasal dari Surabaya Barat (23,5%), serta 11 orang berasal dari Surabaya Pusat (8,3%).

4.2.2 Pengolahan Data

Dari data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, setelah diolah dengan menggunakan rumus *one way anova*, didapatkan hasil sebagai berikut: untuk atribut 1 (tabel 18) yang merupakan dimensi *Tangible*, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas layanan dari atribut yang termasuk dimensi *Tangible* adalah bagus, yaitu sebesar 4,5342 dengan 95% confidence interval yang terletak di antara 4,4777 dan 4,5907. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,4974 menunjukkan bahwa tanggapan responden cukup bervariasi. Pada tabel 19 diketahui bahwa tingkat signifikan untuk dimensi *Tangible* adalah sebesar 0 sehingga H_0 ditolak karena $PV < 0,05$. Dengan kata lain kualitas layanan EF, ILP, dan Kelt untuk dimensi *Tangible* berbeda.

Rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas layanan dari atribut yang termasuk dimensi *Reliability* adalah bagus, yaitu sebesar

4,4637 (lihat tabel 20). Sedangkan standar deviasi sebesar 0,4366 menunjukkan bahwa tanggapan responden cukup bervariasi. Pada tabel 21 diketahui bahwa tingkat signifikan untuk dimensi *Reliability* adalah sebesar 0,042 sehingga H_0 ditolak karena $0,042 < 0,05$. Dengan kata lain kualitas layanan EF, ILP, dan Kelt untuk dimensi *Reliability* berbeda.

Rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas layanan dari atribut yang termasuk dimensi *Responsiveness* adalah bagus, yaitu sebesar 4,5878 dengan 95% confidence interval yang terletak di antara 4,4964 dan 4,6792 (lihat tabel 22). Sedangkan standar deviasi sebesar 0,8046 menunjukkan bahwa tanggapan responden sangat bervariasi. Pada tabel 23 diketahui bahwa tingkat signifikan untuk dimensi *Responsiveness* adalah sebesar 0 sehingga H_0 ditolak karena tingkat signifikan $< 0,05$. Dengan kata lain kualitas layanan EF, ILP, dan Kelt untuk dimensi *Responsiveness* berbeda.

Rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas layanan dari atribut yang termasuk dimensi *Assurance* adalah bagus, yaitu sebesar 4,5087 dengan 95% confidence interval yang terletak di antara 4,4524 dan 4,5650 (lihat tabel 24). Sedangkan standar deviasi sebesar 0,4957 menunjukkan bahwa tanggapan responden cukup bervariasi. Pada tabel 25 diketahui bahwa tingkat signifikan untuk dimensi *Assurance* adalah sebesar 0,026 sehingga H_0 ditolak karena $0,026 < 0,05$. Dengan kata lain kualitas layanan EF, ILP, dan Kelt untuk dimensi *Assurance* berbeda.

Rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas layanan dari atribut yang termasuk dimensi *Empathy* adalah bagus, yaitu sebesar

4,3267 dengan 95% confidence interval yang terletak di antara 4,2601 dan 4,3932 (lihat tabel 26). Sedangkan standar deviasi sebesar 0,5859 menunjukkan bahwa tanggapan responden cukup bervariasi. Pada tabel 27 diketahui bahwa tingkat signifikan untuk dimensi *Empathy* adalah sebesar 0,126 sehingga H_0 diterima karena $0,126 > 0,05$. Dengan kata lain kualitas layanan EF, ILP, dan Kelt untuk dimensi *Empathy* tidak berbeda.

Berdasarkan hasil analisa di atas, berikut ini akan disajikan perbandingan untuk setiap atribut kualitas layanan sesuai pertanyaan pada kuesioner dengan tujuan agar dapat diketahui secara lebih spesifik atribut kualitas layanan mana saja yang tidak memiliki perbedaan di antara EF, ILP, dan Kelt maupun atribut kualitas layanan yang berbeda. Pada tabel 17 dapat diketahui bahwa atribut kualitas layanan pada pertanyaan no 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 menunjukkan tingkat signifikan dibawah 0,05 sehingga H_0 ditolak, atau dengan kata lain berarti kualitas layanan pada lembaga bahasa Inggris EF, ILP, dan KELT adalah berbeda. Sedangkan untuk atribut kualitas layanan EF, ILP, dan Kelt sesuai pertanyaan no 4, 11, 12, 13, 14, 16, dan 24 memiliki kesamaan. Hasil tersebut diperoleh berdasarkan tanggapan responden yang cukup bervariasi karena nilai standar deviasi yang tertera pada tabel 16 cukup tinggi.

4.2.3 Analisa Matrik

Berdasarkan analisa pada perhitungan dengan menggunakan *one way Anova*, diperoleh hasil H_0 hipotesa ditolak. Hal itu berarti kualitas

layanan antara EF, ILP, dan Kelt berbeda. Oleh karena itu, penulis hendak meneliti lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana posisi masing-masing atribut kualitas layanan ditinjau dari sudut pandang konsumen beserta kinerjanya menurut tanggapan responden, agar nantinya dapat diketahui atribut kualitas layanan mana yang dianggap bagus, sehingga perlu untuk dipertahankan dan sebaliknya, atribut kualitas layanan yang mana yang kurang bagus, sehingga harus diperbaiki agar menjadi lebih baik. Hasil yang diperoleh dari jawaban kuesioner berdasarkan tanggapan responden untuk mengetahui tanggapan mengenai tingkat kepentingan atribut dan kinerja atribut kualitas layanan berdasarkan masing-masing lembaga pendidikan bahasa Inggris, adalah :

4.2.3.1 EF

Pada lembaga pendidikan bahasa Inggris EF, atribut yang terletak pada kuadran satu adalah atribut no 1, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 22 dimana atribut-atribut tersebut merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden akan tetapi kinerja atau *performancenya* dianggap kurang bagus. Adapun atribut-atribut tersebut adalah kelengkapan dan kecanggihan fasilitas penunjang kursus, kesesuaian harga dengan manfaat yang diperoleh dari kursus, kesesuaian materi kursus dengan yang diharapkan, materi kursus yang diajarkan dapat digunakan untuk mendukung pendidikan akademis, kelengkapan materi kursus yang disediakan, kesediaan EF untuk memperbaiki kesalahan yang dilakukan, dan pengajar yang cepat tanggap dalam menangani kesulitan yang

dihadapi peserta kursus. Oleh karena kinerja pada atribut-atribut yang telah disebutkan dirasakan kurang bagus oleh responden, maka pihak EF harus memberikan perhatian lebih untuk meningkatkan kinerja atribut-atribut di atas.

Sedangkan atribut yang terletak pada kuadran dua adalah atribut no 2, 3, 5, 6, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, dimana atribut-atribut tersebut merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden dan kinerjanya juga sudah dianggap bagus. Oleh karena itu pihak EF diharapkan terus meningkatkan keunggulan kualitas layanan pada masing-masing atribut ini serta mempertahankannya agar tidak meburuk karena atribut-atribut tersebut merupakan keunggulan bersaing EF. Ketiga belas atribut ini adalah ruangan kelas yang bersih dan rapi, ruangan kelas yang nyaman, jadwal kursus yang tepat, kemampuan pengajar untuk mengajarkan setiap materi dengan benar, pihak EF memberikan diploma atau sertifikat setelah mengikuti program, citra tempat kursus berkenan, kesediaan pengajar memberikan informasi yang dibutuhkan, cara penyampaian materi kursus dapat dipahami dengan mudah, pengajar berpendidikan tinggi dan berpengalaman, pengajar menguasai semua materi yang disampaikan, pengajar mampu menjawab semua pertanyaan peserta kursus, pengajar ramah dan sopan dalam melayani peserta kursus, dan yang terakhir pengajar memperhatikan setiap kesulitan yang dihadapi peserta kursus dengan baik.

Pada kuadran tiga terletak atribut no 4 dan 23 mengenai penampilan pengajar yang rapi serta pengajar yang dapat memahami daya tangkap masing-masing peserta kursus. Kedua atribut ini dianggap oleh responden tidak terlalu penting begitu juga dengan penilaian terhadap kinerjanya yang dianggap kurang bagus.

Sedangkan atribut 24 yang terletak di kuadran empat, yaitu mengenai pengajar yang mempunyai hubungan yang baik dengan peserta kursus melambangkan tingkat kepentingan yang dirasa kurang penting bagi responden tetapi kinerjanya dinilai berlebihan.

4.2.3.2 ILP

Pada lembaga pendidikan bahasa Inggris ILP, beberapa atribut yang termasuk dalam kuadran satu antara lain pertanyaan no 2 tentang kebersihan dan kerapian ruangan kelas, no 3 tentang kenyamanan ruangan kelas, no 5 tentang ketepatan jadwal kursus, no 7 tentang kesesuaian harga kursus dengan manfaat yang didapatkan, no 9 tentang materi kursus yang relevan dengan kondisi dan kebutuhan saat ini, no 12 tentang lembaga pendidikan yang memberikan diploma / sertifikat setelah mengikuti program, no 13 tentang citra tempat kursus yang berkenan serta no 15 tentang kesediaan pihak ILP untuk memperbaiki kesalahan yang dilakukan. Responden menilai penting atribut-atribut ini, akan tetapi kinerjanya dirasa masih kurang baik sehingga diperlukan perhatian khusus dari pihak ILP untuk memperbaikinya.

Sedangkan pada kuadran dua, atribut yang ada didalamnya adalah no 1, 16, 19, 20, 22, 23 yang merupakan atribut tentang kelengkapan dan kecanggihan fasilitas penunjang kursus, cara penyampaian materi kursus yang dapat dipahami, pengajar yang mampu menjawab semua pertanyaan peserta kursus, keramahan dan kesopanan pengajar dalam melayani peserta kursus, ketanggapan pengajar dalam menangani setiap kesulitan yang dihadapi peserta kursus, serta pengajar yang dapat memahami daya tangkap masing-masing peserta kursus. Keenam atribut ini merupakan keunggulan bersaing ILP dengan lembaga pendidikan bahasa Inggris lainnya karena atribut ini dianggap penting dan kinerjanya juga bagus sehingga diharapkan agar pihak ILP tetap mempertahankan atribut ini dan terus meningkatkannya.

Lain dengan atribut yang berada di kuadran tiga yakni no 4, 10, 11, 14, 24 mengenai penampilan pengajar yang rapi, materi kursus yang diajarkan dapat digunakan untuk mendukung pendidikan akademis, kelengkapan materi kursus, kesediaan pengajar dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, serta kedekatan pengajar dengan peserta kursusnya. Kelima atribut ini dianggap tidak begitu penting bagi responden, begitu juga dalam penilaian kinerjanya yang tidak begitu bagus.

Atribut terakhir yaitu no 6, 8, 17, 18, 21 merupakan atribut yang terletak pada kuadran empat, yaitu kemampuan pengajar untuk mengajarkan setiap materi dengan benar, kesesuaian materi

kursus dengan harapan, pengajar yang berpendidikan tinggi dan berpengalaman, pengajar menguasai semua materi yang disampaikan dan pengajar yang memperhatikan setiap kesulitan yang dihadapi peserta kursus dengan baik. Atribut-atribut ini dinilai terlalu berlebihan kinerjanya padahal responden tidak menganggap penting kelima atribut diatas.

4.2.3.3 Kelt

Pada lembaga pendidikan bahasa Inggris Kelt, tidak ditemukan atribut yang berada pada kuadran satu. Sedangkan atribut yang terletak pada kuadran dua adalah no 2 mengenai ruangan kelas yang bersih dan rapi, no 3 tentang ruangan kelas yang nyaman, no 5 tentang jadwal kursus yang tepat, no 6 tentang kemampuan pengajar untuk mengajarkan setiap materi dengan benar, no 12 tentang lembaga pendidikan yang bersangkutan dalam memberikan diploma / sertifikat setelah mengikuti program, no 16 tentang cara penyampaian materi kursus yang dapat dipahami dengan mudah, no 17 tentang pengajar yang berpendidikan tinggi dan berpengalaman, no 18 tentang pengajar yang menguasai semua materi yang disampaikan, no 19 tentang pengajar yang mampu menjawab semua pertanyaan semua peserta kursus, dan no 20 tentang pengajar yang ramah dan sopan dalam melayani peserta kursus, dimana atribut-atribut tersebut merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden begitu juga dengan kinerjanya yang dianggap bagus pula oleh responden, sehingga pihak Kelt

diharapkan terus meningkatkan keunggulan kualitas layanan pada masing-masing atribut ini, dan juga mempertahankannya karena atribut ini yang menjadikan Kelt memiliki keunggulan dimata responden.

Untuk kuadran tiga, yaitu atribut dengan no 1 tentang kelengkapan dan kecanggihan fasilitas penunjang kursus, no 7 tentang kesesuaian harga dengan manfaat yang didapatkan, no 9 tentang materi kursus yang relevan dengan kondisi dan kebutuhan saat ini, no 11 tentang kelengkapan materi kursus yang disediakan dan no 23 tentang pengajar yang mampu memahami daya tangkap masing-masing peserta kursus, merupakan atribut yang dinilai tidak terlalu penting, begitu pula dengan kinerjanya yang dirasa kurang baik bagi responden. Oleh karena itu pihak Kelt tidak begitu perlu mempermasalahkannya sebab pengaruhnya amat kecil.

Sedangkan pada kuadran terakhir yaitu kuadran empat yang melambangkan tingkat kepentingan yang dirasa kurang penting bagi responden, akan tetapi kinerjanya terlalu berlebihan. Atribut yang terletak di kuadran ini, antara lain : no 4 tentang penampilan pengajar yang rapi, no 8 tentang kesesuaian materi kursus dengan yang diharapkan, no 10 tentang kegunaan materi kursus untuk mendukung pendidikan akademis, no 13 tentang citra tempat kursus yang berkesan, no 14 tentang kesediaan pengajar dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, no 15 tentang kesediaan

mendukung pendidikan akademis, no 13 tentang citra tempat kursus yang berkenan, no 14 tentang kesediaan pengajar dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, no 15 tentang kesediaan Kelt untuk memperbaiki kesalahan yang dilakukan, no 21 tentang perhatian pengajar dalam setiap kesulitan yang dihadapi peserta kursus dan yang terakhir ialah no 22 tentang pengajar yang cepat tanggap dalam menangani kesulitan yang dihadapi peserta kursus.

Gambar mengenai matriks *performance – importance* ketiga lembaga pendidikan bahasa Inggris ini dapat dilihat pada grafik berikut ini dengan cara perhitungan sebagai berikut :

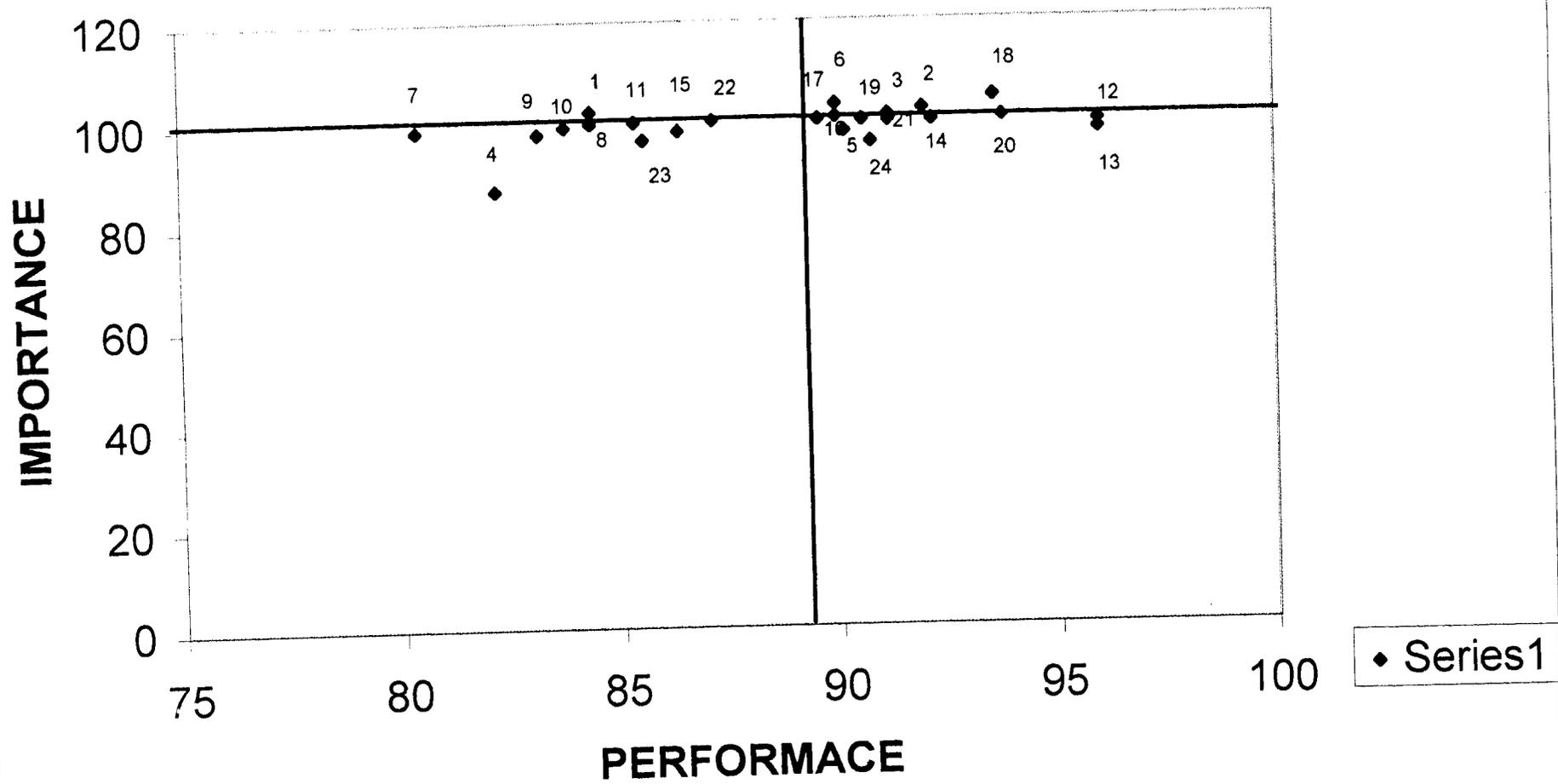
$$\text{Nilai Total} = \{ (\text{frekuensi sangat tidak penting atau sangat jelek} * 1) + (\text{frekuensi tidak penting atau jelek} * 2) + (\text{frekuensi tidak ada pendapat} * 3) + (\text{frekuensi penting atau bagus} * 4) + (\text{frekuensi sangat penting atau sangat bagus} * 5) \} : 5$$

$$\text{Nilai Rata-rata} = \text{Nilai Total} : \text{Jumlah Pertanyaan (24)}$$

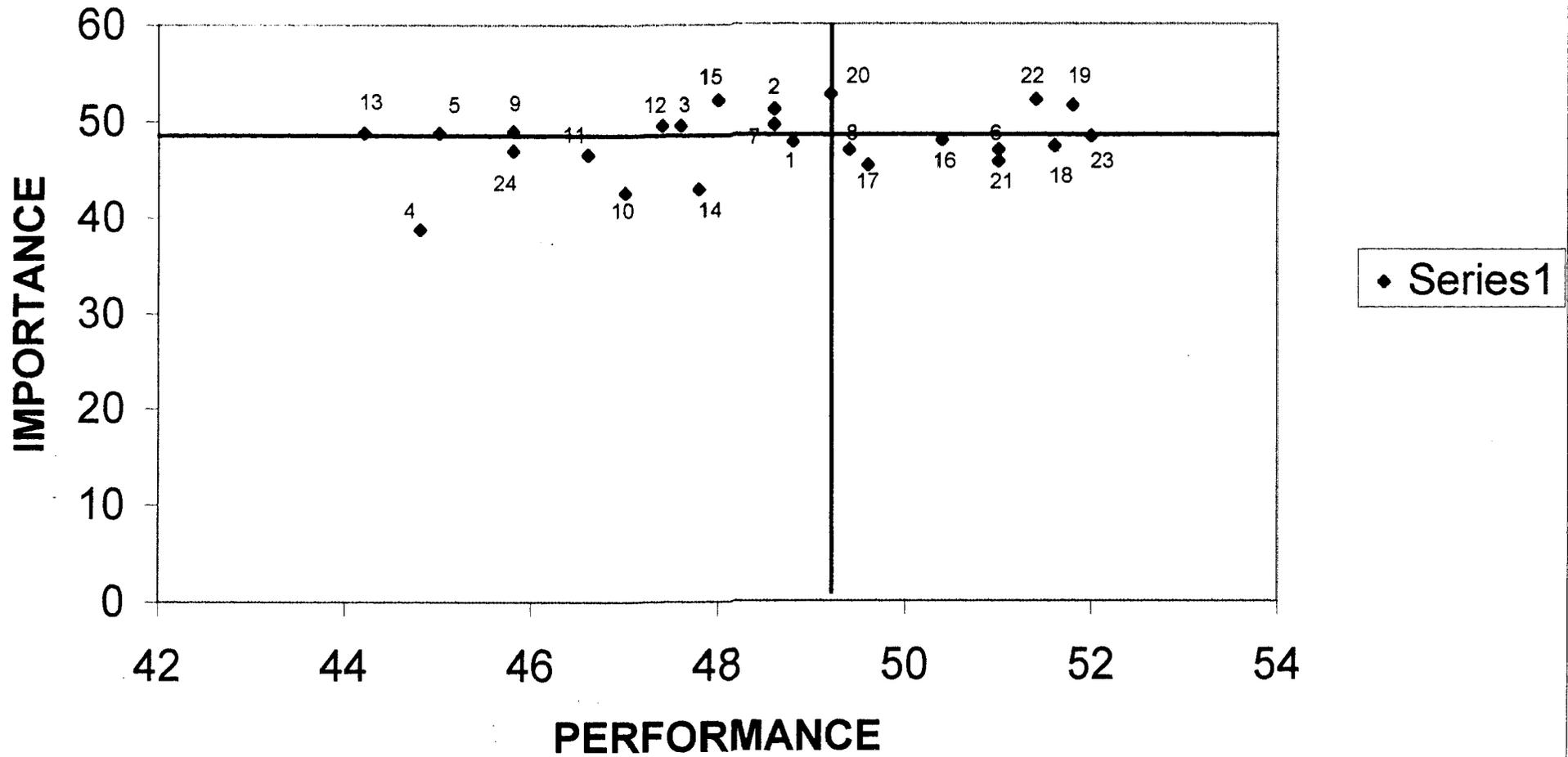
Nilai total digunakan untuk menentukan letak atribut dalam matrik.

Nilai rata-rata digunakan untuk menentukan garis perpotongan antara sumbu X dan Y.

MATRIKS PERFORMACE - IMPORTANCE EF



MATRIKS PERFORMANCE - IMPORTANCE ILP



MATRIKS PERFORMANCE - IMPORTANCE KELT

