

**PELAKSANAAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
PERIODE I TAHUN ANGGARAN 2020  
NOMOR: 544-Int-KLPPM/Untar/V/2020**

Pada hari ini Senin tanggal Empat bulan Mai tahun Dua ribu duapuluh yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Jap Tji Beng, Ph.D  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat  
Alamat : Jl. Letjen S. Parman No. 1 Jakarta Barat 11440  
selanjutnya disebut **Pihak Pertama**
2. Nama : Dr. Cokki, S.E., M.M  
Jabatan : Dosen Tetap  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jl. Tanjung Duren Utara, No. 1 Jakarta Barat 11470  
Bertindak untuk diri sendiri dan atas nama anggota pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat:
  - a. Nama : Joyce A.Turangan, S.E., M.Pd./SDM  
Jabatan : Dosen Tetap
  - b. Nama : Ida Puspitowati, S.E., M.E  
Jabatan : Dosen Tetap
  - c. Nama : Lydiawati Soelaiman, S.T., M.M  
Jabatan : Dosen Tetapselanjutnya disebut **Pihak Kedua**

**Pihak Pertama** dan **Pihak Kedua** sepakat mengadakan Perjanjian Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat sebagai berikut:

**Pasal 1**

- (1). **Pihak Pertama** menugaskan **Pihak Kedua** untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat atas nama Universitas Tarumanagara dengan judul **“Penyusunan Alat Ukur Service Excellence Untuk Xavier Remiel International Preschool “**
- (2). Biaya pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) diatas dibebankan kepada **Pihak Pertama** melalui anggaran Universitas Tarumanagara.
- (3). Besaran biaya pelaksanaan yang diberikan kepada **Pihak Kedua** sebesar **Rp 8.500.000 (Delapan juta lima ratus ribu rupiah, diberikan dalam 2 (dua) tahap masing-masing sebesar 50%.**

- (4). Pencairan biaya pelaksanaan Tahap I akan diberikan setelah penandatanganan Perjanjian Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- (5). Pencairan biaya pelaksanaan Tahap II akan diberikan setelah **Pihak Kedua** melaksanakan pengabdian kepada masyarakat, mengumpulkan laporan akhir, *logbook*, laporan pertanggungjawaban keuangan dan luaran/draf luaran.
- (6). Rincian biaya pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) terlampir dalam Lampiran Rencana dan Rekapitulasi Penggunaan Biaya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam perjanjian ini.

## **Pasal 2**

- (1). Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat akan dilakukan oleh **Pihak Kedua** sesuai dengan proposal yang telah disetujui dan mendapatkan pembiayaan dari **Pihak Pertama**.
- (2). Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dalam Periode I, terhitung sejak Januari-Juni Tahun 2020

## **Pasal 3**

- (1). **Pihak Pertama** mengadakan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh **Pihak Kedua**.
- (2). **Pihak Kedua** diwajibkan mengikuti kegiatan monitoring dan evaluasi sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh **Pihak Pertama**.
- (3). Sebelum pelaksanaan monitoring dan evaluasi, **Pihak Kedua** wajib mengisi lembar monitoring dan evaluasi serta melampirkan laporan kemajuan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dan *logbook*.
- (4). Laporan Kemajuan disusun oleh **Pihak Kedua** sesuai dengan Panduan Pengabdian Kepada Masyarakat yang telah ditetapkan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- (5). Lembar monitoring dan evaluasi, laporan kemajuan dan *logbook* diserahkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.

## **Pasal 4**

- (1). **Pihak Kedua** wajib mengumpulkan Laporan Akhir, *Logbook*, Laporan Pertanggungjawaban Keuangan, dan luaran/draf luaran.
- (2). Laporan Akhir disusun oleh **Pihak Kedua** sesuai dengan Panduan Pengabdian Kepada Masyarakat yang telah ditetapkan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- (3). *Logbook* yang dikumpulkan memuat secara rinci tahapan kegiatan yang telah dilakukan oleh **Pihak Kedua** dalam pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat
- (4). Laporan Pertanggungjawaban yang dikumpulkan **Pihak Kedua** memuat secara rinci penggunaan biaya pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat yang disertai dengan bukti-bukti.
- (5). Luaran Pengabdian Kepada Masyarakat yang dikumpulkan kepada **Pihak Kedua** berupa luaran wajib dan luaran tambahan.

- (6). **Luaran wajib** hasil Pengabdian Kepada Masyarakat berupa artikel ilmiah yang dipublikasikan di Senapenas, jurnal ber-ISSN atau prosiding internasional.
- (7). **Luaran tambahan** hasil Pengabdian Kepada Masyarakat berupa publikasi di media massa, HKI, dan luaran lainnya (Teknologi Tepat Guna, Model, Purwarupa (*prototype*), Karya Desain/Seni/Kriya/Bangunan dan Arsitektur), Produk Terstandarisasi, Produk Tersertifikasi, Buku ISBN, dan Video Kegiatan.
- (8). Draft luaran wajib dibawa pada saat dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi (*Monev*) PKM.
- (9). Batas waktu pengumpulan Laporan Akhir, *Logbook*, Laporan Pertanggungjawaban Keuangan, dan luaran adalah **Juni 2020**

#### **Pasal 5**

- (1). Apabila **Pihak Kedua** tidak mengumpulkan Laporan Akhir, *Logbook*, Laporan Pertanggungjawaban Keuangan, dan Luaran sesuai dengan batas akhir yang disepakati, maka **Pihak Pertama** akan memberikan sanksi.
- (2). Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) proposal pengabdian kepada masyarakat pada periode berikutnya tidak akan diproses untuk mendapatkan pendanaan pembiayaan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.

#### **Pasal 6**

- (1). Apabila terjadi perselisihan menyangkut pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini, kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah.
- (2). Dalam hal musyawarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak tercapai, keputusan diserahkan kepada Pimpinan Universitas Tarumanagara.
- (3). Keputusan sebagaimana dimaksud dalam pasal ini bersifat final dan mengikat.

Demikian Perjanjian Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dibuat dengan sebenar-benarnya pada hari, tanggal dan bulan tersebut diatas dalam rangka 3 (tiga), yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

**Pihak Pertama**



Jap Tji Beng, Ph.D.

**Pihak Kedua**

Dr. Cokki, S.E., M.M

**LAPORAN AKHIR  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT YANG DIAJUKAN KE  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**PENYUSUNAN ALAT UKUR *SERVICE EXCELLENCE*  
UNTUK XAVIER REMIEL INTERNATIONAL PRESCHOO**

Disusun Oleh:

**Ketua Tim**

Dr. Cokki, S.E., M.M. (0303088002/10108011)

**Anggota:**

Joyce A. Turangan, SE., M.Pd. (0308127502/10102001)

Ida Puspitowati, SE., M.E (0314046701/10192070)

Lydiawati Soelaiman, ST., M.M (0330017901/10105006)

Alexander Bryan (115140310)

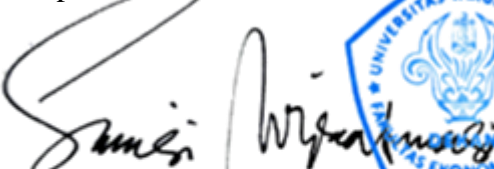

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA  
MEI 2020**

**Halaman Pengesahan**  
**Laporan Pengabdian kepada Masyarakat**


1. Judul : Penyusunan Alat Ukur Service Excellence di Xavier Remiel International Preschool
2. Nama Mitra PKM : Xavier Remiel International Preschool
3. Ketua Tim Pengusul
  - a. Nama : Dr. Cokki, S.E., M.M.
  - b. NIDN/NIK : 0303088002/10108011
  - c. Jabatan/Golongan : Lektor
  - d. Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Sarjana Manajemen
  - e. Bidang Keahlian : Manajemen Pemasaran
  - f. Alamat Kantor : Tanjung Duren Utara No. 1, Jak-Barat
4. Anggota Tim PKM
  - a. Jumlah Anggota : Dosen 3 orang
  - b. Nama anggota 1/Keahlian : Joyce A. Turangan, S.E., M.Pd./MSDM
  - c. Nama anggota 2/Keahlian : Ida Puspitowati, S.E., M.E./Analisis Data
  - d. Nama anggota 3/Keahlian : Lydiawati Soelaiman, S.E., M.T./Analisis Data
5. Anggota Tim PKM (Mahasiswa) : Alexander Bryan/115140310
  - a. Nama mahasiswa dan NIM : 1 orang
6. Lokasi Kegiatan Mitra
  - a. Wilayah Mitra : Yayasan Anugrah Gemilang – Xavier Remiel International Preschool
  - b. Kabupaten/Kota : Sunter
  - c. Provinsi : DKI Jakarta
  - d. Jarak PT Ke Lokasi Mitra : 10.1 Km
7. Luaran Yang Dihasilkan : Publikasi Jurnal Nasional Terakreditasi
8. Jangka Waktu Pelaksanaan : Februari – Juli 2020
9. Pendanaan  
Biaya yang disetujui : Rp 8.500.000,-

Jakarta, 20 Juli 2020

Mengetahui,  
Pimpinan Fakultas Ekonomi

  
  
Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA.  
NIDN/NIK: 0301126203/10191025

Ketua Pelaksana

  
Dr. Cokki, S.E., M.M.  
NIDN/NIK:0303088002/10108011

Menyetujui,  
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

  
  
Jap Tji Beng, Ph.D.  
NIDN/NIK: 0323085501/10381047

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
RINGKASAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II SOLUSI PERMASALAHAN	6
BAB III METODE PELAKSANAAN	10
BAB IV LUARAN DAN TARGET CAPAIAN	11
BAB V KESIMPULAN	17
DAFTAR PUSTAKA	18
LAMPIRAN-LAMPIRAN	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	11
Tabel 4.2	Peran Responden	11
Tabel 4.3	Peran X Lama Bekerja	11
Tabel 4.4	Peran X Umur	12
Tabel 4.5	Peran X Penghasilan	12
Tabel 4.6	Peran X Pendidikan Terakhir	13
Tabel 4.7	Faktor yang Dinilai Kepala Sekolah	13
Tabel 4.8	Faktor yang Dinilai Kepala Guru	13
Tabel 4.9	Faktor yang Dinilai Kepala Orang Tua Murid	14
Tabel 4.10	Faktor yang Dinilai Staf/ <i>Marketing</i>	15

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Sekolah Xavier Remiel International School	1
Gambar 1.2	Aktivitas Pengajaran Xavier Remiel International School Sebelum Pandemi	2
Gambar 1.3	Aktivitas Pengajaran Xavier Remiel International School Selama <i>Online Class</i>	2
Gambar 1.4	Extended Model of Service Quality	4



## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A. KUESIONER	19
LAMPIRAN B. DATA MENTAH KUESIONER	27
LAMPIRAN C. DATA BERSIH KUESIONER	28
LAMPIRAN D. ALAT UKUR SERVICE EXCELENCE	30

## RINGKASAN

Pelayanan yang prima adalah salah satu keunggulan kompetitif perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya. Hal ini berlaku untuk lembaga seperti sekolah yang menyediakan jasa pendidikan. Pelayanan yang prima (*service excellence*) merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas sekolah dan bagian dari promosi sekolah. Berdasarkan permintaan dari Yayasan Anugrah Gemilang yang membawahi sekolah pendidikan anak usia dini bernama Xavier Remiel International Preschool, pihak Yayasan ingin mengetahui apakah sekolah telah memberikan pelayanan prima kepada siswa dan orang tua. Tim Abdimas menawarkan solusi berupa alat ukur *service excellence* untuk mengidentifikasi indikator pelayanan yang diharapkan oleh semua pemangku kepentingan. Metode pelaksanaan dari Abdimas ini adalah dengan melakukan komunikasi dengan pihak sekolah, studi literature, pembuatan kuesioner terbuka dengan masukan dari pihak sekolah, pengumpulan data, perapihan dan pengolahan data, diakhiri dengan diskusi antar anggota tim pelaksana untuk merumuskan alat ukur *service excellence*. Hasil Abdimas adalah 10 indikator *service excellence* yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari sekolah Xavier Remiel.

Kata kunci: *Service Excellence*, alat ukur, lembaga pendidikan.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Analisis Situasi

Xavier Remiel International Preschool merupakan *preschool* yang ditujukan untuk anak usia 2-6 tahun. Sekolah ini berada di bawah naungan Yayasan Anugrah Gemilang yang merupakan sebuah yayasan non profit yang bergerak di bidang pendidikan. Visi dari pendidikan Xavier Remiel International Preschool adalah untuk membangkitkan pemikiran setiap anak agar dapat menjadi unggul dalam bakat dan sikap. Sementara tujuan dari Xavier Remiel International Preschool adalah menciptakan lingkungan yang menyenangkan, merangsang, mendorong lingkungan kondusif anak-anak untuk dapat belajar secara bahagia, kreatif, dan cerda dengan memperhatikan standar moral dan etika melalui metode “Extensive Rearing to Excellence”.



**Gambar 1.1 Sekolah Xavier Remiel International Preschool**

Untuk mencapai tujuannya, maka sekolah ini lebih mengutamakan pembentukan karakter para muridnya yang diterapkan dengan sistem pengajaran yang berbudi luhur dalam penyampaian pengajarannya. Hal ini diwujudkan dengan penyampaian mata pelajaran secara santai dan menyenangkan melalui permainan, seni dan budaya, musik, dan *story telling* yang mengedepankan pembentukan karakter yang baik. Untuk mewujudkan hal tersebut maka salah satu kunci yang menjadi kesuksesan adalah tenaga pengajar. Yayasan percaya bahwa tenaga pengajar pada Xavier Remiel International Preschool bekerja dengan *passion* untuk mendidik anak-anak yang berkarakter sehingga pastinya ingin memberikan yang terbaik.



**Gambar 1.2** Aktivitas Pengajaran Xavier Remiel International Preschool sebelum Pandemi



**Gambar 1.3** Aktivitas Pengajaran Xavier Remiel International Preschool selama *Online Class*

Dalam industri jasa, pelayanan merupakan hal yang terpenting. Peningkatan standar pelayanan penting karena dapat meningkatkan keberlangsungan suatu usaha. Sebanyak 56% pelanggan akan berhenti melakukan bisnis dengan suatu merek karena satu pengalaman buruk selama 12 bulan terakhir (Freshworks, 2019). Pelayanan prima tidak hanya menjadi pembeda dengan pesaing tetapi juga dapat meningkatkan pembicaraan viral mulut ke mulut tentang merek tertentu (Viswanathan, 2019).

Sekolah menyediakan pelayanan pendidikan yang termasuk dalam kategori jasa. Dibandingkan dengan produk manufaktur, jasa memiliki perbedaan dalam dimensi wujud, ketidakterpisahan, dan keragaman (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1988). Jasa juga memerlukan kepemimpinan dan keahlian manajemen yang sangat berbeda dengan manufaktur (Andersen & Ankerstjerne, 2014).

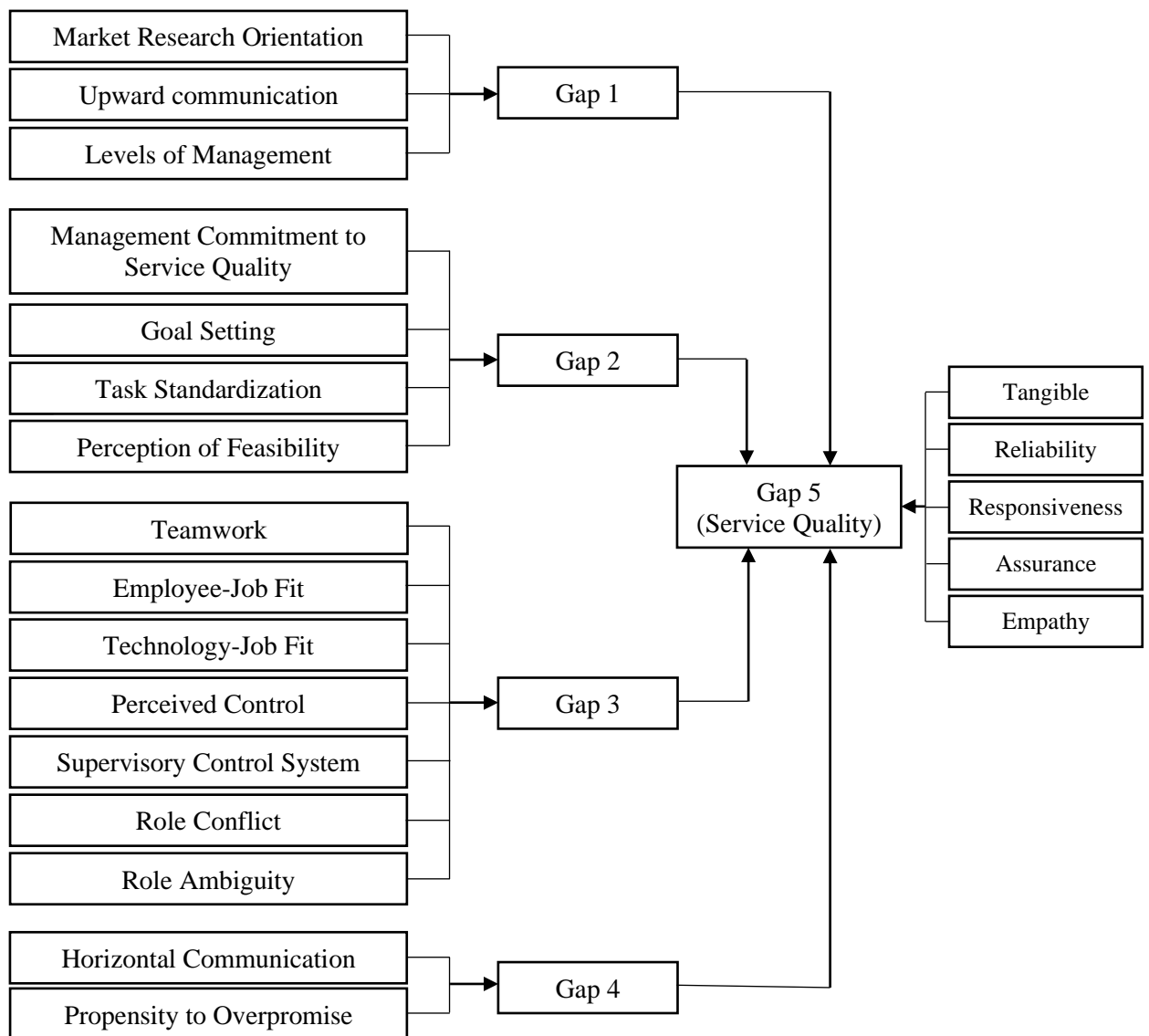
Demikian pula halnya dengan dunia pendidikan yang dalam hal ini sekolah yang termasuk dalam kategori jasa. Dibandingkan dengan produk manufaktur, jasa memiliki perbedaan dalam dimensi wujud, ketidakterpisahan, dan keragaman (Buttle, 1996; Zeithaml dkk., 1990). Karakteristik jasa adalah tidak berwujud, diproduksi dan dikonsumsi seketika, melibatkan konsumen dalam penciptaan dan pengantarannya, dan memerlukan kepemimpinan dan keahlian manajemen yang sangat berbeda dengan manufaktur (Andersen & Ankerstjerne, 2014). Berdasarkan kualitasnya, tingkatan pelayanan bisa dibedakan menjadi rendah, dapat diterima, biasa, baik, hebat, dan prima (Andersen & Ankerstjerne, 2014). Penilaian terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsi konsumen dan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang akan diberikan. Ekspektasi yang tidak dipenuhi dapat mengakibatkan penolakan konsumen terhadap merek tersebut yang berarti kehilangan laba masa kini, kehilangan laba masa depan, kehilangan kesempatan pelanggan potensial melalui pelanggan lama, kesulitan mencari klien baru, dan pengeluaran yang lebih besar untuk memperbaiki citra perusahaan (Dive, t.t.).

Salah satu model yang dikenal pada industri jasa adalah SERVQUAL. Konsep ini dapat digabungkan dengan konsep Kano dan QFD (Tan & Pawitra, 2001). Pada konsep SERVQUAL, kesenjangan dapat muncul antara persepsi konsumen dan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Lima kesenjangan yang mungkin terjadi adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara ekspektasi konsumen dan persepsi manajemen. Ini terjadi ketika manajemen tidak memahami apa yang diharapkan oleh pelanggan dari suatu jasa;
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan. Ini terjadi ketika manajemen membuat standar pelayanan yang berbeda dengan ekspektasi konsumen.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan. Ini terjadi ketika kinerja karyawan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

4. Kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal. Ini terjadi ketika ada perbedaan antara kualitas pelayanan aktual dengan citra yang muncul dari aktivitas promosi.
5. Kesenjangan antara persepsi pelayanan dan penyampaian pelayanan. Ini terjadi ketika satu atau dua kesenjangan sebelumnya muncul.

Jika dikembangkan lebih lanjut, konsep SERVQUAL dapat digambarkan sebagai berikut (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1988):



**Gambar 1.4 Extended Model of Service Quality**

## **B. Permasalahan Mitra**

Idealnya agar sebuah industri jasa memiliki daya saing dan mampu berkompetitif maka perlu memberikan pelayanan yang terbaik. Peningkatan standar pelayanan menjadi hal penting karena dapat meningkatkan keberlangsungan suatu usaha. Pelayanan yang baik tentunya diharapkan dapat meningkatkan promosi melalui pembicaraan mulut ke mulut tentang kualitas sekolah tersebut.

Permasalahan yang mungkin dihadapi dan perlu diketahui oleh khalayak sasaran adalah:

1. Kemungkinan adanya kesenjangan antara ekspektasi konsumen dan persepsi yang telah diberikan oleh pihak sekolah.
2. Kemungkinan adanya kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Kemungkinan adanya kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan yang diberikan.
4. Kemungkinan adanya kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal sehingga meningkatkan citra yang muncul dari aktivitas promosi.
5. Kemungkinan adanya kesenjangan antara persepsi pelayanan dan penyampaian pelayanan.

Selama ini pihak sekolah belum memiliki indikator sebagai tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diberikan. Untuk itu, diperlukan penciptaan alat ukur *service excellence* untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan. Dengan kegiatan PKM ini, diharapkan pihak Yayasan Anugrah Gemilang mendapatkan informasi mengenai pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga pihak sekolah dapat memberikan kinerja pelayanan yang maksimal.

## BAB II

### SOLUSI PERMASALAHAN

#### A. SOLUSI PERMASALAHAN

Atas latar belakang analisis situasi yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka tim abdimas mengejukan beberapa solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh mitra dengan mengidentifikasi 10 dimensi berdasarkan model SERVQUAL.

Pada awalnya model SERVQUAL memiliki 10 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *understanding*, dan *tangible* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Model ini kemudian disederhanakan menjadi 5 dimensi (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yaitu:

- a. Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan personil, dan materi komunikasi;
- b. Reliabilitas (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan;
- c. Responsif (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat;
- d. Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan menampilkan kepercayaan diri;
- e. Empati (*empathy*) yaitu perhatian yang individual dan peduli terhadap pelanggan.

Jumlah dimensi SERVQUAL tidak berlaku universal, sekalipun terdapat persetujuan umum bahwa kualitas pelayanan adalah *second-order construct* (Buttle, 1994). Perkembangan konsep kualitas pelayanan berasal kepada dua pemikiran yaitu Nordic yang cenderung teoretis dan American yang cenderung empiris (Lapierre, Filiatrault, & Perrien, 1996). Hasil studi literature Buttle (1994) sendiri mengidentifikasi 10 dimensi dari kualitas pelayanan:

- a. Reliabilitas (*reliability*) yaitu konsistensi dari kinerja dan dapat diandalkan;
- b. Responsif (*responsiveness*) yaitu kemauan dan kesiapan karyawan untuk menyediakan pelayanan;
- c. Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan dan pengetahuan untuk melakukan layanan;
- d. Akses (*access*) yaitu kemudahan untuk didekati dan dikontak;



- e. Sopan santun (*courtesy*) yaitu kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keramahan dari personil yang dikontak;
- f. Komunikasi (*communication*) yaitu kemampuan untuk menyediakan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dipahami oleh mereka dan kemampuan untuk mendengarkan pelanggan.
- g. Kredibilitas (*credibility*) yaitu dapat dipercaya dan jujur;
- h. Keamanan (*security*) yaitu kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan;
- i. Pemahaman tentang pelanggan (*understanding/knowning the customer*) yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan;
- j. Berwujud (*tangibles*) yaitu bukti fisik dari layanan.

Pada pendidikan, kualitas pelayanan bisa memiliki 6 dimensi dengan 22 indikator (Sohail & Shaikh, 2009):

- a. Dimensi bukti fisik dengan 5 indikator yaitu penampilan kelas, pencahayaan kelas, penampilan bangunan, kebersihan umum, kenyamanan kelas;
- b. Dimensi kontak yang dihubungi dengan 5 indikator yaitu staf yang ramah dan bersahabat, pengetahuan yang baik dari staf tentang peraturan dan prosedur, penampilan staf, penampilan anggota staf pengajar, keramahan dan kesopanan staf pengajar;
- c. Dimensi reputasi dengan 4 indikator yaitu keinovatifan institusi, keterlibatan institusi dengan komunitas, pembaruan kurikulum, dan ketanggapan administrasi;
- d. Dimensi kurikulum dengan 2 indikator yaitu jumlah program yang ditawarkan, penjelasan dari program yang ditawarkan; dan ;
- e. Dimensi reponsif dengan dengan 3 indikator yaitu orientasi dari program-program institusi, proses registrasi, dan penyimpanan dokumen siswa;
- f. Dimensi akses ke fasilitas dengan 3 indikator yaitu ketersediaan tempat parkir, akses ke fasilitas computer, dan akses ke ruang studi.

Analisis lebih lanjut pada 150 peserta, termasuk 20 manajer senior, pada Customer Service National Conference di Inggris menunjukkan bahwa empat frasa untuk pelayanan prima adalah memenuhi janji, memberikan sentuhan pribadi, bekerja ekstra, dan menangani masalah dan pertanyaan dengan baik (Johnston, 2004). Jika dikaitkan dengan konsep SERVQUAL, maka terdapat kesesuaian antara memenuhi janji dan kepastian, antara sentuhan pribadi dan empati, antara bekerja ekstra dan responsif, dan antara menangani masalah dan pertanyaan dengan baik dan reliabilitas. Kesesuaian ini

menunjukkan bahwa konsep SERVQUAL masih relevan untuk menganalisis kualitas pelayanan.

Pada jasa pendidikan, guru merupakan lini depan yang memberikan pelayanan dalam bentuk menyiapkan dan mempelajari bahan ajar, mengajar, memotivasi murid untuk belajar, dan melakukan evaluasi atas hasil pengajaran. Namun demikian, tindakan yang dilakukan oleh guru sebagai lini depan tidak terlepas dari standar pelayanan yang ditetapkan oleh sekolah dan evaluasi oleh kepala sekolah sebagai pihak manajemen.

Studi literatur tentang kualitas pelayanan dan penerapannya pada pendidikan (Khan & Matlay, 2009) menemukan beberapa hal berikut:

1. Keterlibatan antara seluruh personil dalam organisasi dan budaya organisasi yang berfokus kepada pelayanan prima menjadi penting untuk penciptaan keunggulan kompetitif;
2. Pemimpin yang baik dapat mengarahkan dan/atau mengimplementasikan perubahan, mendorong kolaborasi dan kerja sama, dan bertindak sebagai pembina ketika kebutuhan muncul;
3. Perekrutan dan retensi staf yang terampil penting untuk pencapaian tujuan organisasi dan pengimplementasian perubahan secara cepat dan efektif;
4. Kekurangan staf yang terampil disebabkan oleh gaji yang rendah dan sistem kompensasi finansial yang buruk;
5. Karyawan dalam organisasi merasa bernilai ketika bekerja sebagai anggota tim, dimotivasi oleh saling berbagi praktek terbaik (*sharing best practices*), cerita sukses, serta pengakuan dan penghargaan terhadap kontribusi mereka.
6. Pelayanan prima menjadi bagian dari lingkungan organisasi ketika karyawan merasa termotivasi, dikembangkan, dan dihargai. Pendekatan ini akan mendorong inovasi, komitmen, dan motivasi yang menghasilkan kepuasan pelanggan internal dan eksternal yang berakhir kepada keunggulan kompetitif.

Cina (1990) membahas bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui 5 langkah yaitu:

1. Menentukan titik-titik pertemuan dengan konsumen;
2. Menginventarisasi semua titik temu dengan konsumen;
3. Menilai kepentingan dan kinerja dari setiap pertemuan;
4. Menetapkan disiplin pada manajemen pelayanan;
5. Mengimplementasikan aksi.

## **B. LUARAN KEGIATAN**

Luaran dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sebuah kuesioner berupa pengukuran pelayanan yang telah diberikan oleh pihak sekolah. Hasil dari kegiatan dapat lebih lanjut dipresentasikan pada SENAPENMAS dan dipublikasikan dalam bentuk prosiding atau jurnal akreditasi nasional.

Target capaian dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah:

- a. Bagi perguruan tinggi  
Merupakan perwujudan dari pengabdian masyarakat untuk memenuhi Tridharma Perguruan Tinggi
- b. Bagi Xavier Remiel International Pre School  
Memberikan alat kepada sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **BAB III**

#### **METODE PELAKSANAAN**

Solusi atas masalah yang dihadapi oleh sekolah Xavier Remiel adalah instrumen *service excellence* sekolah Xavier Remiel. Tahapan-tahapan yang dilakukan untuk mengembangkan instrument tersebut adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi dengan pihak Yayasan Anugrah Gemilang untuk mengetahui masalah yang dihadapi oleh Yayasan terhadap salah satu sekolah dibawah naungan Yayasan yaitu sekolah Xavier Remiel. Komunikasi ini meliputi hal-hal yang sudah dilakukan untuk menciptakan *service excellent* dan harapan kedepannya.
2. Melakukan studi literatur mengenai *service excellence*. Hasil studi literatur menunjukkan bahwa untuk menciptakan *service excellence* maka perusahaan perlu mengetahui *service gap* yang terjadi antar *stake holder* pada pelayanan yang diberikan.
3. Pembuatan kuesioner untuk menggali informasi dari pihak sekolah. Kuesioner ini dibagi berdasarkan keterlibatannya dalam sekolah yang dibedakan atas perannya di sekolah yang terdiri dari yayasan, kepala sekolah, guru, orang tua murid, dan staf/*marketing*.
4. Pengumpulan data (**Lampiran A**).
5. Perapihan dan pengolahan data (**Lampiran B**).
6. Perumusan 10 instrumen *service excellence* Xavier Remiel melalui diskusi antar anggota tim pelaksana (**Lampiran C**).

## BAB IV

### HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

#### A. Gambaran Umum Pelaksanaan

Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan di sekolah Xavier Remiel mulai dari Februari sampai dengan Mei 2020. Tautan kuesioner diberikan kepada pihak Yayasan pada tanggal 27 April 2020 untuk selanjutnya dibagikan kepada kepala sekolah, guru, orang tua murid, dan staf. Data yang terkumpul pada tanggal 5 Mei 2020 adalah sebanyak 33 responden.

#### B. Hasil dan Luaran yang Dicapai

Berikut adalah data karakteristik responden dari sisi jenis kelamin, peran, lama bekerja, umur, penghasilan, dan pendidikan terakhir. Hampir semua responden berjenis kelamin perempuan, peran terbesar responden adalah sebagai guru dan orang tua (**Tabel 4.1, Tabel 4.2, Tabel 4.3**). Data silang antara peran dan lama bekerja menunjukkan bahwa kepala sekolah telah berpengalaman selama 11 tahun, rata-rata pengalaman guru 4 tahun, dan rata-rata pengalaman staf/*marketing* adalah 5 tahun (**Tabel 4.3**).

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	2
Perempuan	31
Total	33

**Tabel 4.2**  
**Peran Responden**

Peran	Jumlah
Yayasan	1
Kepala sekolah	1
Guru	10
Staf/ <i>marketing</i>	3
Orang tua murid	18
Total	33

**Tabel 4.3**  
**Peran X Lama Bekerja**

Peran	Min.	Maks.	Rata-rata
Yayasan	-	-	-
Kepala sekolah	-	-	11
Guru	1	7	4
Staf/ <i>Marketing</i>	2	7	5

Data silang antara peran dan umur menunjukkan bahwa pengurus yayasan berumur 25- 34 tahun, kepala sekolah berumur 45 – 54 tahun, sebagian besar guru berumur 25 – 34 tahun, staf/marketing berumur 15 – 24 tahun, dan orang tua murid berumur 35 – 44 tahun (**Tabel 4.4**).

**Tabel 4.4**  
**Peran X Umur**

Peran	15-24 th.	25-34 th.	35-44 th.	45-54 th.
Yayasan	-	1	-	-
Kepala sekolah	-	-	-	1
Guru	1	8	1	-
Staf/marketing	2	1	-	-
Orang tua murid	1	6	10	1
Total	4	16	11	2

Data silang antara peran dan umur menunjukkan bahwa yayasan berpenghasilan kurang dari Rp36 juta, kepala sekolah berpenghasilan lebih dari Rp120 juta, sebagian besar guru berpenghasilan Rp36–60 juta, staf/marketing berpenghasilan kurang dari Rp36 juta, dan sebagian besar orang tua murid berpenghasilan Rp36 juta (**Tabel 4.5**).

**Tabel 4.5**  
**Peran X Penghasilan**

Peran	<36jt	36-60jt	60-120jt	>120jt
Yayasan	1	-	-	-
Kepala sekolah	-	-	-	1
Guru	4	6	-	-
Staf/marketing	3	-	-	-
Orang tua murid	10	2	3	3
Total	18	8	3	4

Data silang antara peran dan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa pendidikan terakhir yayasan adalah S1, pendidikan terakhir kepala sekolah adalah pasca sarjana, sebagian besar pendidikan terakhir guru adalah S1, sebagian besar pendidikan terakhir staf/marketing adalah SMA dan sebagian besar pendidikan terakhir orang tua murid adalah SMA (**Tabel 4.6**).

**Tabel 4.6**  
**Peran X Pendidikan Terakhir**

Peran	SMA	Perguruan Tinggi (S1)	Pasca Sarjana (S2/S3)
Yayasan	-	1	-
Kepala sekolah	-	-	1
Guru	1	8	1
Staf/ <i>marketing</i>	2	1	-
Orang tua murid	11	6	1
Total	14	15	3

Pihak Yayasan tidak mengisi kuesioner terbuka, oleh karena itu tidak dapat dimasukkan ke dalam pengolahan data pembentukan instrument pengukuran pelayanan. Data yang tersedia dari 32 responden dibedakan berdasarkan peran mereka yaitu guru, orang tua murid, dan staf/*marketing*. Hasil pengolahan data menunjukkan data bahwa setidaknya ada 1 komponen yang diperhatikan oleh kepala sekolah (**Tabel 4.7**), 23 komponen yang diperhatikan oleh guru (**Tabel 4.8**), 21 komponen yang diperhatikan oleh orang tua murid (**Tabel 4.9**), dan 17 komponen yang diperhatikan oleh staf/*marketing* (**Tabel 4.10**).

**Tabel 4.7**  
**Faktor Yang Dinilai Kepala Sekolah**

No.	Kepala Sekolah	Resp.
1	Fasilitas Sekolah	1

**Tabel 4.8**  
**Faktor Yang Dinilai Guru**

No.	Guru	Resp.
1	Kurikulum	9
2	Guru	8
3	Media Pembelajaran	4
4	Peserta didik	4
5	Manajemen	4
6	Fasilitas sekolah	6
7	Struktur organisasi	1
8	Teknologi	3
9	Isi materi ajar	2
10	Biaya pendidikan	3
11	Penelitian	1
12	Tepat waktu	1

13	Bangunan	3
14	Keamanan	2
15	Area antar jemput	1
16	Parkiran	2
17	Kegiatan/aktivitas sekolah	2
18	Administrasi	2
19	Pelayanan	2
20	Respon eksternal	1
21	Pemasaran	1
22	Lokasi	1
23	Perpustakaan	2

**Tabel 4.9**  
**Faktor Yang Dinilai Orang Tua Murid**

No.	Orang Tua Murid	Resp.
1	Kurikulum	12
2	Guru	13
3	Fasilitas sekolah	8
4	Keamanan	5
5	Kebersihan/ kerapian	2
6	Peserta didik	2
7	Manajemen	4
8	Struktur organisasi	3
9	Media Pembelajaran	3
10	Teknologi	3
11	Biaya pendidikan	5
12	Waktu pembelajaran	2
13	Cara mengajar	1
14	Buku ajar	1
15	Lingkungan	2
16	Pelayanan	1
17	Aktivitas	3
18	Administrasi	1
19	Pengawasan mutu	1
20	Penelitian	1
21	Komunikasi ortu dan guru	1

**Tabel 4.10**  
**Faktor Yang Dinilai Staf/Marketing**

No.	Staf / Marketing	Resp.
1	Kurikulum	3
2	Guru	3
3	Fasilitas sekolah	2
4	Keamanan	3
5	Peserta didik	3



6	Gedung	2
7	Sarana dan prasarana	2
8	Media Pembelajaran	1
9	Teknologi	1
10	Biaya pendidikan	2
11	Orang tua	1
12	Pelayanan	1
13	Kualitas belajar	1
14	Ruang bermain	1
15	Toilet	1
16	UKS	1
17	Manajemen	1

Kami menyederhanakan komponen-komponen yang diperhatikan oleh kepala sekolah, guru, orang tua murid, dan staf/marketing menjadi 10 komponen. Penyederhanaan menjadi 10 komponen dinilai tidak terlalu sedikit sehingga sulit menjelaskan kualitas pelayanan sekolah dan tidak terlalu banyak sehingga dapat menyebabkan proses pengambilan data menjadi lama dan responden menjadi enggan untuk menjawab. Berikut adalah 10 komponen yang akan dijadikan ukuran kualitas pelayanan sekolah Xavier Remiel:

1. Kurikulum;
2. Guru;
3. Sarana prasarana (Bangunan, Ruang bermain, Perpustakaan, Toilet, UKS, Area parkir, Area antar jemput, Teknologi);
4. Peserta didik;
5. Manajemen sekolah (Struktur organisasi, Pengawasan mutu);
6. Biaya pendidikan;
7. Proses pembelajaran (Aktivitas, Model pembelajaran, Waktu pembelajaran, Media pembelajaran, Buku ajar);
8. Lingkungan sekolah (Keamanan, Kebersihan);
9. Administrasi sekolah (Pendataan siswa, Rapor, Pelayanan, Pembayaran uang sekolah);
10. Komunikasi (Antara orang tua dan sekolah, antara sekolah dan Yayasan).

Kesepuluh komponen tersebut di atas akan diberikan bobot untuk menilai tingkat kepentingan komponen tersebut (1sangat tidak penting-10 sangat penting) dan nilai untuk penilaian kinerja (1sangat buruk-10 sangat baik) pada sekolah Xavier Remiel.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kegiatan PKM yang telah dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pemangku kepentingan di sekolah Xavier Remiel diperoleh 23 komponen yang menjadi perhatian utama. Beberapa dari komponen tersebut memiliki kemiripan persepsi sehingga disederhanakan menjadi 10 indikator yang merupakan faktor yang menjadi perhatian dalam penilaian *service excellence* di sekolah Xavier Remiel yaitu:

1. Kurikulum;
2. Guru;
3. Sarana prasarana;
4. Peserta didik;
5. Manajemen sekolah;
6. Biaya pendidikan;
7. Proses pembelajaran;
8. Lingkungan sekolah;
9. Administrasi sekolah;
10. Komunikasi.

#### **B. Saran**

Untuk pelaksanaan *service excellence* di sekolah Xavier Ramiel, disarankan untuk melakukan PKM selanjutnya yaitu pengukuran 10 indikator *service excellence* kepada para pemangku kepentingan di sekolah yaitu yayasan, kepala sekolah, guru, staf/*marketing* dan orang tua murid. Dengan demikian, pihak sekolah dapat mengetahui kesenjangan pelayanan (*service gap*) antara yang diharapkan dan telah diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bloom, B. S., Hastings, J. T., & Madaus, G. (1971). *Handbook on formative and*
- Andersen, M. K., & Ankerstjerne, P. (2014). Service management 3.0 – The next generation of service. *ISS White Paper*.  
[http://www.publications.issworld.com/ISS/External/issworld/White\\_papers/Service\\_Management\\_30/](http://www.publications.issworld.com/ISS/External/issworld/White_papers/Service_Management_30/)
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Cina, C. (1990). Five steps to service excellence. *Journal of Services Marketing*, 4(2), 39-47. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000002510>
- Dive. (t.t.). *Why Service Excellence is important?* Diakses 7 Februari 2020 dari <http://www.dive-group.com/about-us/why-service-excellence-is-important/>
- Freshworks (2019). *The New Rules of Customer Engagement: Insights from 3000 Global Consumers*. Diakses 7 Februari 2020 dari <https://www.freshworks.com/resources/report/the-new-rules-of-customer-engagement/>
- Johnston, R. (2004). Towards a better understanding of service excellence. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(2/3), 129-133.  
<https://doi.org/10.1108/09604520410528554>
- Khan, H., & Matlay, H. (2009). Implementing service excellence in higher education. *Education+ Training*, 51(8/9), 769-780.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00400910911005299/full/pdf?title=implementing-service-excellence-in-higher-education>
- Lapierre, J., Filiatrault, P., & Perrien, J. (1996). Research on service quality evaluation: Evolution and methodological issues. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 3(2), 91-98. [https://doi.org/10.1016/0969-6989\(96\)00073-2](https://doi.org/10.1016/0969-6989(96)00073-2)
- LeBlanc, G., & Nguyen, Nha. (1988). Customer's perceptions of service quality in financial institutions. *International Journal of Bank Marketing*, 6(4), 7-18.  
<https://doi.org/10.1108/eb010834>
- Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: Compatible goals, different concepts. In Swartz, T. A. Bowen, D. E. & Brown, S. W. (Eds.) *Advances in Services Marketing and Management*, 2, 65-85.  
<https://doi.org/10.1177/0047287594033002109>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177%2F002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://search.proquest.com/docview/228609374?accountid=45753>
- Shakuntala, M. (2009, 28 Desember). *Memahami Pentingnya Service Excellence*. Diakses 7 Februari 2020 dari <https://www.asbconsulting.co.id/memahami-pentingnya-service-excellence/>
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 418-430. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000006520>
- Viswanathan, R. (2019, 27 Desember). *The Importance of Service Excellence and How to Achieve it*. Diakses 7 Februari 2020 dari <https://www.business2community.com/customer-experience/the-importance-of-service-excellence-and-how-to-achieve-it-02271234>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48. <https://doi.org/10.1177%2F002224298805200203>

**LAMPIRAN A. KUESIONER**

**KUESIONER PELAYANAN PRIMA  
SEKOLAH XAVIER REMIEL**

## **BAGIAN A – KATA PENGANTAR**

Yth. Bapak dan Ibu,

Kami adalah tim dosen dari Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat kepada sekolah Xavier Ramiel. Tujuan kami adalah membantu terciptanya pelayanan prima pada sekolah Xavier Ramiel.

Kami berharap Bapak dan Ibu bersedia untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner berikut. Semua data yang terkumpul akan dirahasiakan dan hanya akan dipergunakan untuk kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat.

Terima kasih atas kesediaan Bapak dan Ibu untuk menjadi responden.

Hormat kami,

Cokki

Joyce A. Turangan

Ida Puspitowaati

Lydiawati Soelaiman

## BAGIAN B – INFORMASI RESPONEN

Silakan berikan tanda centang (✓) pada kotak yang telah disediakan atau mengisi titik-titik yang ada jika diperlukan.

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki  
 Perempuan

2. Peran Bapak/Ibu di sekolah Xavier Ramiel

- Yayasan  
 Kepala Sekolah  
 Guru  
 *Marketing*  
 Orang tua murid

3. Jika Bapak/Ibu bekerja pada sekolah Xavier Remiel. Lama waktu bekerja: ..... tahun

4. Umur

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 15-24 tahun | <input type="checkbox"/> 45-54 tahun     |
| <input type="checkbox"/> 25-34 tahun | <input type="checkbox"/> 55-64 tahun     |
| <input type="checkbox"/> 35-44 tahun | <input type="checkbox"/> $\geq$ 65 tahun |

5. Rentang Penghasilann per Bulan

- > Rp 120 juta  
 Rp 60 juta – Rp 120 juta  
 Rp 36 juta – Rp 60 juta  
 < Rp 36 juta

6. Pendidikan Terakhir

- SD  
 SMP  
 SMA  
 Perguruan Tinggi  
 Pasca Sarjana (S2/S3)

## BAGIAN C – KUALITAS PELAYANAN

### C1. Kuesioner untuk Pihak Yayasan

- Menurut Bapak/Ibu, apa saja yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sekolah Xavier Remiel? Mohon tuliskan pada kolom **Komponen** (maksimal 10).
- Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting setiap komponen tersebut? Silakan berikan **tanda centang (√)** pada kolom **Bobot**.

No.	Komponen	Bobot							
		Sangat tidak penting ←				→ Sangat penting			
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

**TERIMA KASIH ATAS KESEDIAAN ANDA MENGISI KUESIONER**



## C2. Kuesioner untuk Kepala Sekolah

- Menurut Bapak/Ibu, apa saja yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sekolah Xavier Remiel? Mohon tuliskan pada kolom **Komponen** (maksimal 10).
- Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting setiap komponen tersebut? Silakan berikan **tanda centang (√)** pada kolom **Bobot**.

No.	Komponen	Bobot						
		Sangat tidak penting ←————→ Sangat penting						
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

**TERIMA KASIH ATAS KESEDIAAN ANDA MENGISI KUESIONER**

### C3. Kuesioner untuk Kepala Sekolah

- Menurut Bapak/Ibu, apa saja yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sekolah Xavier Remiel? Mohon tuliskan pada kolom **Komponen** (maksimal 10).
- Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting setiap komponen tersebut? Silakan berikan **tanda centang (√)** pada kolom **Bobot**.

No.	Komponen	Bobot						
		Sangat tidak penting ←————→ Sangat penting						
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

**TERIMA KASIH ATAS KESEDIAAN ANDA MENGISI KUESIONER**

#### C4. Kuesioner untuk Pihak Marketing

- Menurut Bapak/Ibu, apa saja yang perlu dipromosikan dari sekolah Xavier Remiel? Mohon tuliskan pada kolom **Komponen** (maksimal 10).
- Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting setiap komponen tersebut? Silakan berikan **tanda centang (√)** pada kolom **Bobot**.

No.	Komponen	Bobot						
		Sangat tidak penting ←————→ Sangat penting						
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

**TERIMA KASIH ATAS KESEDIAAN ANDA MENGISI KUESIONER**

**C5. Kuesioner untuk Pihak Orang Tua Murid**

- Menurut Bapak/Ibu, apa saja yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sekolah Xavier Remiel? Mohon tuliskan pada kolom **Komponen** (maksimal 10).
- Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting setiap komponen tersebut? Silakan berikan **tanda centang (√)** pada kolom **Bobot**.

No.	Komponen	Bobot							
		Sangat tidak penting ←				→ Sangat penting			
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

**TERIMA KASIH ATAS KESEDIAAN ANDA MENGGISI KUESIONER**

## LAMPIRAN B. DATA MENTAH KUESIONER

JK	Peran	Lama Kerja	Umur	Penghasilan	Pendidikan Terakhir	Komponen 1	Komponen 2	Komponen 3	Komponen 4	Komponen 5	Komponen 6	Komponen 7	Komponen 8	Komponen 9	Komponen 10
Perempuan	Kepala Sekolah	11	45-54 tahun	> Rp 120 juta	Pasca Sarjana (S2/S3)	Kolam renang 5	Playground 3								
Perempuan	Guru	3	25-34 tahun	Rp 36 juta – Rp 60 juta	Sarjana (S1)	Kurikulum 8	Guru 8	Alat dan sumber mengajar	Peserta didik/Siswa 8	Manajemen 7	Fasilitas sekolah 7	Struktur organisasi 7	Teknologi 8	Isi materi mengajar 8	Biaya pendidikan 8
Perempuan	Guru	3	25-34 tahun	Rp 36 juta – Rp 60 juta	Sarjana (S1)	Guru 8	Kurikulum 8	Alat peraga pembelajaran	Peserta Didik 8	Teknologi 8	Biaya Pendidikan 8	Manajemen 8	Fasilitas sekolah 7	Isi atau materi 8	Penelitian 7
Perempuan	Guru	6	25-34 tahun	Rp 36 juta – Rp 60 juta	Sarjana (S1)	Kurikulum bagus	Tepat waktu	Guru bagus	Administrasi bagus						
Perempuan	Guru	5	35-44 tahun	Rp 36 juta – Rp 60 juta	Sarjana (S1)	guru 10	Kurikulum 9	Bangunan 5	Keamanan 6	Area antar-jemput 2	Parkir 1	Mainan anak 4	Kegiatan 3	Administrasi 8	Pelayanan 7
Perempuan	Guru	7	25-34 tahun	< Rp 36 juta	Sarjana (S1)	Guru 9	Kurikulum 9	Jumlah siswa/i 9	Gedung 8	Bahan pendukung belajar	Teknologi sekolah 7	Biaya sekolah 8	Aktivitas keluar sekolah 8	Respon eksternal terhadap	Strategi pemasaran 8
Perempuan	Staf / Marketing	7	25-34 tahun	< Rp 36 juta	Sarjana (S1)	Guru 9	Kurikulum: 9	Siswa 9	Gedung 7	Fasilitas sekolah 8	Teknologi sekolah 9	Orang tua 8	Alat peraga 8	Biaya pendidikan 8	Keamanan 7
Perempuan	Staf / Marketing	6	15-24 tahun	< Rp 36 juta	SMA.	Guru 8	Kurikulum 8	Peserta Didik 9	Biaya pendidikan 8	Sarana & Prasarana 8	Keamanan 7	Personalia 8	Kualitas Belajar 8	UKS 7	Manajemen Waktu 8
Perempuan	Guru	1	25-34 tahun	Rp 36 juta – Rp 60 juta	Pasca Sarjana (S2/S3)										
Perempuan	Orang tua murid		25-34 tahun	< Rp 36 juta	SMA.	Kurikulum 10	Guru 10	Fasilitas sekolah 10	Keamanan 10	Kebersihan 10					
Perempuan	Orang tua murid		25-34 tahun	< Rp 36 juta	Sarjana (S1)	Guru 8	Kurikulum 7	Peserta didik 8	Manajemen 7	Struktur organisasi 8	Fasilitas sekolah 7	Alat pemeraga pembelajar	Teknologi sekolah 7	Biaya pendidikan 7	Waktu pembelajaran 7
Perempuan	Orang tua murid		35-44 tahun	< Rp 36 juta	SMA.	Guru	Kurikulum	Pengawasan murid							
Perempuan	Staf / Marketing	2	15-24 tahun	< Rp 36 juta	SMA.	Guru 8	Keamanan 7	Murid 9	Kurikulum 8	Kantor 5	Gedung 5	Ruang bermain 5	Toilet 7	Fasilitas sekolah 6	Sarana prasarana 7
Perempuan	Guru		25-34 tahun	Rp 36 juta – Rp 60 juta	Sarjana (S1)	Kurikulum 9	Keamanan 8	Ruang kelas 7	Fasilitas sekolah 8	Perpustakaan 6	Kantor 6	Murid 8	Gedung 7	Sarana dan prasarana 8	Parkir 7
Perempuan	Orang tua murid		25-34 tahun	Rp 60 juta – Rp 120 juta	SMA.	Keamanan	Biaya pendidikan	Cara mengajar	Buku pelajaran						
Perempuan	Orang tua murid		35-44 tahun	< Rp 36 juta	SMA.	Kurikulum 8	Guru 7								
Perempuan	Orang tua murid		25-34 tahun	Rp 60 juta – Rp 120 juta	SMA.	Guru	Kurikulum								
Perempuan	Orang tua murid		35-44 tahun	< Rp 36 juta	Sarjana (S1)	Guru 7	Lingkungan 7	Kurikulum7	Layanan7						
Perempuan	Orang tua murid		15-24 tahun	Rp 36 juta – Rp 60 juta	SMA.	Guru 10									
Perempuan	Yayasan		25-34 tahun	< Rp 36 juta	Sarjana (S1)										
Perempuan	Orang tua murid		25-34 tahun	< Rp 36 juta	Sarjana (S1)	Guru 10	Kurikulum 9	Fasilitas sekolah 8	Kebersihan sekolah 9	Kerapian 8	Ketrampilan 8				
Perempuan	Orang tua murid		25-34 tahun	< Rp 36 juta	Sarjana (S1)	Guru 10	Kurikulum 9	Ruang kelas 9	Asisten guru 8	Lingkungan sekolah 8	Mainan anak 8				
Perempuan	Orang tua murid		35-44 tahun	> Rp 120 juta	Pasca Sarjana (S2/S3)	Guru 10	Kurikulum 8	Acara sekolah 8	Fasilitas sekolah 8	Administrasi 9					
Perempuan	Guru	3	15-24 tahun	< Rp 36 juta	SMA.	Guru 10	Kurikulum 8	Fasilitas sekolah 7	Pelayanan 9						
Perempuan	Orang tua murid		45-54 tahun	Rp 36 juta – Rp 60 juta	SMA.										
Perempuan	Orang tua murid		35-44 tahun	< Rp 36 juta	SMA.	Kurikulum	Alat dan Sumber Belajar	Fasilitas sekolah	Teknologi sekolah	Guru	Biaya pendidikan	Struktur & Jadwal waktu	Manajemen	Pengawasan mutu	Penelitian
Perempuan	Orang tua murid		35-44 tahun	Rp 60 juta – Rp 120 juta	Sarjana (S1)	Guru 8	Kurikulum 8	Peserta Didik 8	Manajemen 7	Struktur organisasi 8	Fasilitas sekolah 7	Alat Peraga Pembelajaran	Teknologi sekolah & Biay	Waktu Pembelajaran 8	Komunikasi Guru & Ortu t
Laki-laki	Orang tua murid		35-44 tahun	> Rp 120 juta	SMA.										
Laki-laki	Orang tua murid		35-44 tahun	> Rp 120 juta	SMA.										
Perempuan	Guru	1	25-34 tahun	< Rp 36 juta	Sarjana (S1)	Guru 10	Kurikulum 10	Buku bacaan 8	Media pembelajaran 8						
Perempuan	Orang tua murid		35-44 tahun	< Rp 36 juta	Sarjana (S1)	Guru 8	Kurikulum 8	Manajemen 7	Struktur organisasi 7	Fasilitas sekolah 7	Biaya pendidikan 7	Keamanan 7			
Perempuan	Guru	7	25-34 tahun	< Rp 36 juta	Sarjana (S1)	Guru 9	Kurikulum 9	Lokasi 7	Fasilitas sekolah 7	Murid 8					
Perempuan	Orang tua murid		35-44 tahun	< Rp 36 juta	SMA.										

### LAMPIRAN C. DATA BERSIH KUESIONER

GURU	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	Count	Impt.	Value
Kurikulum	8	8	0	9	9	9	8	10	9	9	8	70
Guru	8	8	0	10	9		10	10	9	8	8	64
Media Pembelajaran	7	7			7			8		4	7	29
Peserta didik	8	8			9	8				4	8	33
Manajemen	7	8		8					8	4	8	31
Fasilitas sekolah	7	7		4		8	7		7	6	7	40
Struktur organisasi	7									1	7	7
Teknologi	8	8			7					3	8	23
Isi materi ajar	8	8								2	8	16
Biaya pendidikan	8	8			8					3	8	24
Penelitian		7								1	7	7
Tepat waktu			0							1	0	0
Bangunan				5	8	7				3	7	20
Keamanan				6		8				2	7	14
Area antar jemput				2						1	2	2
Parkiran				1		7				2	4	8
Kegiatan/ aktivitas sekolah				3	8					2	6	11
Administrasi			0	8						2	4	8
Pelayanan				7			9			2	8	16
Respon eksternal					8					1	8	8
Pemasaran					8					1	8	8
Lokasi									7	1	7	7

<b>KEPALA SEKOLAH</b>	<b>KS 1</b>
Fasilitas Sekolah	4

<b>ORTU</b>	<b>OT 1</b>	<b>OT 2</b>	<b>OT 3</b>	<b>OT 4</b>	<b>OT 5</b>	<b>OT 6</b>	<b>OT 7</b>	<b>OT 8</b>	<b>OT 9</b>	<b>OT 10</b>	<b>OT 11</b>	<b>OT 12</b>	<b>OT 13</b>	<b>OT 14</b>	<b>Count</b>	<b>Impt.</b>	<b>Value</b>
Kurikulum	10	7	0		8	0	7		9	9	8	0	8	8	12	6	74
Guru	10	8	0		7	0	7	10	10	10	10	0	8	8	13	7	88
Fasilitas sekolah	10	7							8	9	8	0	7	7	8	7	56
Keamanan	10		0	0						8				7	5	5	25
Kebersihan/ kerapian	10								9						2	10	19
Peserta didik		8											8		2	8	16
Manajemen		7										0	7	7	4	5	21
Struktur organisasi		8											8	7	3	8	23
Media Pembelajaran		7										0	7		3	5	14
Teknologi		7										0	8		3	5	15
Biaya pendidikan		7		0								0	8	7	5	4	22
Waktu pembelajaran		7											8		2	8	15
Cara mengajar				0											1	0	0
Buku ajar				0											1	0	0
Lingkungan							7			8					2	8	15
Pelayanan							7								1	7	7
Aktivitas									8	8	8				3	8	24
Administrasi											9				1	9	9
Pengawasan mutu												0			1	0	0
Penelitian												0			1	0	0
Komunikasi ortu dan guru													8		1	8	8

<b>STAF/ MARKETING</b>	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>	<b>Count</b>	<b>Impt.</b>	<b>Value</b>
Kurikulum	9	8	8	3	8	25
Guru	9	8	8	3	8	25
Fasilitas sekolah	8		6	2	7	14
Keamanan	7	7	7	3	7	21
Peserta didik	9	9	9	3	9	27
Gedung	7		5	2	6	12
Sarana dan prasarana		8	7	2	8	15
Media Pembelajaran	8			1	8	8
Teknologi	9			1	9	9
Biaya pendidikan		8	8	2	8	16
Orang tua	8			1	8	8
Pelayanan (personalia)		8		1	8	8
Kualitas belajar		8		1	8	8
Ruang bermain			5	1	5	5
Toilet			7	1	7	7
UKS		7		1	7	7
Manajemen		8		1	8	8



## LAMPIRAN D. ALAT UKUR *SERVICE EXCELLENCE*

### Tingkat Kepentingan Pelayanan Sekolah

No.	Menurut Anda, seberapa penting hal-hal berikut ini untuk pelayanan suatu sekolah?	Tidak penting ← → Penting				
1	Kurikulum					
2	Guru					
3	Sarana prasarana (Bangunan, Ruang bermain, Perpustakaan, Toilet, UKS, Area parkir, Area antar jemput, Teknologi)					
4	Peserta didik					
5	Manajemen sekolah (Struktur organisasi, Pengawasan mutu)					
6	Biaya pendidikan					
7	Proses pembelajaran (Aktivitas, Model pembelajaran, Waktu pembelajaran, Media pembelajaran, Buku ajar)					
8	Lingkungan sekolah (Keamanan, Kebersihan)					
9	Administrasi sekolah (Pendataan siswa, Rapor, Pelayanan, Pembayaran uang sekolah)					
10	Komunikasi (Antara orang tua dan sekolah, antara sekolah dan Yayasan)					

### Kinerja Pelayanan Sekolah Xavier Remiel

No.	Menurut Anda, seberapa baik pelayanan sekolah Xavier Remiel untuk hal-hal berikut?	Buruk ← → Baik				
1	Kurikulum					
2	Guru					
3	Sarana prasarana (Bangunan, Ruang bermain, Perpustakaan, Toilet, UKS, Area parkir, Area antar jemput, Teknologi)					
4	Peserta didik					
5	Manajemen sekolah (Struktur organisasi, Pengawasan mutu)					
6	Biaya pendidikan					
7	Proses pembelajaran (Aktivitas, Model pembelajaran, Waktu pembelajaran, Media pembelajaran, Buku ajar)					
8	Lingkungan sekolah (Keamanan, Kebersihan)					
9	Administrasi sekolah (Pendataan siswa, Rapor, Pelayanan, Pembayaran uang sekolah)					
10	Komunikasi (Antara orang tua dan sekolah, antara sekolah dan Yayasan)					