

ABSTRAK

Sektor jasa adalah sektor yang paling besar mengalami perubahan sehingga tidak heran jika persaingan di dalamnya begitu ketat. Sama halnya dengan sektor jasa pendidikan sekolah menengah atas, mereka berlomba-lomba untuk memperbaiki kinerja dan layanannya untuk mendapatkan predikat yang baik. penelitian ini mengkaji tentang kualitas layanan di sekolah menengah atas. kualitas layanan dalam hal ini mencakup kualitas layanan internal, eksternal dan kemampuan pemberian layanan kepada pelanggan. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini ialah adanya penurunan prestasi yang diperoleh siswa dan beberapa masalah internal di sekolahan tersebut. Sehingga tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan keterkaitan antara kualitas layanan internal, *service capability* dan kualitas layanan eksternal serta untuk memberikan usulan prioritas perbaikan dalam merespon keinginan pelanggan internal di SMAN 1 Babat. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). SEM dengan *software* AMOS 21, yang merupakan teknik statistik yang handal dalam membentuk model struktural dan model pengukuran untuk mengkaji hubungan kualitas layanan internal, *Service Capability*, dan kualitas layanan eksternal. Sedangkan AHP digunakan untuk melakukan pembobotan terhadap komponen-komponen INTQUAL. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan internal berpengaruh positif terhadap *Service capability*, sedangkan komponen yang segera membutuhkan tindakan ialah *Tool*.

Kata kunci : INTQUAL, Kualitas Layanan Internal, Kualitas Layanan Eksternal, Service Capability, SEM, AHP.

ABSTRACT

The services sector is the sector most likely to have changes, so do not be surprised if the competition in it so tight. Similarly, in the high school. They improve the performances and services to get a good predicate. The writer examines the service quality in high school, includes internal service quality, external service quality and service capability. The problem faced in this study is the decline in achievements and some of the internal problems in the school. So the purpose of this research was to determine the relationship between internal service quality, service capability and external services quality and to provide the proposed priority improvement in responding to internal customers at SMAN 1 Babat. This research use Structural Equation Modeling (SEM) and Analytical Hierarchy Process (AHP). SEM with AMOS software 21, which is a statistical technique that is reliable in the form of structural models and measurement models to examine the relationship of internal service quality, Service Capability and external services quality. Meanwhile, AHP is used to perform the weighting of the components INTQUAL. These results indicate that the internal service quality has positive influence on Service capability, while components that require immediate action is Tool.

Keyword : INTQUAL, Internal Service Quality, External Service quality, Service Capability, SEM, AHP.