

ABSTRAK

Judul : PENGGUNAAN METODE *SERVQUAL* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK
EVALUASI KUALITAS LAYANAN DI BIMBEL XYZ
Nama : Samuel
Program Studi : Teknik Industri

Bimbel Xyz merupakan bimbingan belajar yang bergerak di bidang industri jasa edukasi dengan memberikan layanan bimbingan belajar (les) untuk pelajaran sekolah seperti matematika, fisika, dan kimia. Permasalahan yang ada disini adalah karena Bimbel Xyz menerima *complain* (keluhan) dari pelanggan (muridnya) mengenai kualitas layanan yang diberikan (terkait fasilitas, penyampaian materi oleh tutor, suasana belajar, jadwal belajar, dan lain-lain).

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner sejumlah populasi murid Bimbel Xyz yang menggunakan metode belajar *offline* atau *hybrid* dan sedang menjalani masa pendidikannya di jenjang kelas 10 SMA. Penelitian menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) terkhusus *gap ke-5 Servqual*, yaitu *Service Gap*.

Hasil perhitungan membuktikan bahwa tingkat kinerja Bimbel Xyz secara keseluruhan masih kurang dan belum sebanding bila dibandingkan dengan harapan dari pelanggan (murid) dengan tingkat kesenjangan (*gap*) sebesar -0,061 dan tingkat kesesuaian sebesar 98,56%. Pihak Bimbel Xyz perlu mengambil langkah/tindakan atas *item-item* yang tingkat kinerjanya perlu ditingkatkan karena belum sesuai atau sebanding dengan harapan pelanggan (murid).

Kata kunci: *Complain, Gap, Servqual, Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Title : *EVALUATION OF SERVICE QUALITY AT BIMBEL XYZ UTILIZING SERVQUAL METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
Name : Samuel
Study Program : *Industrial Engineering*

Bimbel Xyz is a tutoring business that works in the education market, giving instruction for school subjects like mathematics, physics, and chemistry. The issue here is that Bimbel Xyz regularly receives complaints from clients (students) about the quality of services offered (related to facilities, delivery of material by tutors, learning atmosphere, study schedule, and others).

Questionnaires were distributed to a population of Bimbel Xyz's students that employ offline or hybrid learning methods and are currently studying at the senior high school 10th grade level. The research uses the Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods, focusing on the 5th Servqual gap, the Service Gap.

With a gap level of -0.061 and a conformance level of 98.56 percent, the calculation results show that Bimbel Xyz's overall level of performance is still lacking and not suitable when compared to the expectations of the consumers (students). The Bimbel Xyz group must make efforts on things whose performance has to be enhanced because they are not yet fulfilling or comparable to customer expectations (students).

Keywords: Complain, Gap, Servqual, Importance Performance Analysis