

ABSTRAK

Pada saat ini banyak sekali persaingan industri yang sangat ketat yang bergerak dalam bidang keterampilan komputer dan bahasa asing. Karena semakin ketatnya persaingan maka smile group sebagai salah satu lembaga pendidikan yang bergerak dalam bidang jasa tersebut harus memperhatikan kualitas pelayanannya sehingga smile group harus mengidentifikasi dan mengklasifikasi jenis-jenis pelayanan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan sebagai tolak ukur peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah metode Kano yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dimana metode ini dapat mengklasifikasikan kebutuhan pelanggan seperti basic, performance, ataupun excitement dari jasa yang ditawarkan untuk memperoleh kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Dari penelitian ini didapatkan beberapa hasil diantaranya: atribut yang harus dipertahankan antara lain : Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang kelas (3,92), kesesuaian biaya dengan fasilitas (3,95), tempat parkir yang luas dan aman (3,95), kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar (3,97), meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi (3,97), sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri (3,97), jadwal pelajaran dilaksanakan disiplin dan tepat (4,00), penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa (4,05), terdapat toilet yang bersih (4,08), petugas/ karyawan memberikan info yang jelas dan mudah dimengerti (4,08), proses belajar mudah dipahami dan dimengerti (4,16), kemampuan pengajar yang professional dan tepat sasaran (4,21). Sedangkan atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya antara lain : Kesesuaian jam belajar dengan kebutuhan anda (3,47), mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam (3,66), perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas (3,68), terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar dan karyawan (3,76), pelayanan yang sopan dan ramah (3,82), para karyawan berpakaian rapi dan menarik (3,84), proses belajar megajar dijalankan dengan baik dan lancer (3,87), kompetensi, kemampuan dan pengetahuan pengajar dalam mengajar (3,87), keamanan pada waktu proses belajar mengajar (3,87), prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat (3,89), ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja (3,89).

Kata kunci: kualitas pelayanan, model Kano, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

At this time a lot of industry competition is very tight which is engaged in computer skills and foreign languages , because of increasing competition in the group smile as one of the institutions engaged knowlegde role in the service sector should pay attention to the quality of His ministry so smile group should identify and classify species -kind services to determine the level of service quality as a measure of service quality improvement to enhance customer satisfaction .

The method used to analyze the level of service quality in this study is the Kano method that can beused to determine the level of service quality that this method can classify customer needs such as basic , performance , or the excitement of the services offered to gain higher customer satisfaction .

Of this study found several results including : an attribute that must be maintained include: Cleanliness , neatness and comfort of the classroom (3.92), compliance costs to facilities (3.95) , a large parking area and safe (3.95) , completeness and readiness tool in the learning process (3.97) , table and chairs in good condition and well-organized (3.97) , the attitude of the employees develop a sense of self-confidence (3.97) , and the timetable implemented appropriate discipline (4 , 00) , a clear and precise explanation if there are questions from students (4.05) , there is a clean toilet (4.08) , officer / employee providing information that is clear and easy to understand (4.08) , the learning process is easy to understand and understood (4,16) , the ability of teachers and appropriate professional (4.21) . Whereas improved performance attributes that must include: Conformity hours of study with your requirements (3.47) , is able to give a good impression and depth (3 , 66) , attention to the students' questions were not clear (3,68) , built up a good communication between you and the teachers and employees (3.76) , the service is polite and friendly (3.82), the well-dressed and attractive employees (3.84) , the process of learning megajar run well and smoothly (3.87) , competencies , skills and knowledge of teachers in teaching (3.87) , the security at the time of the learning process (3.87) , a simple admissions procedure and fast (3.89), the skills of the teachers, and other employees in the work (3,89) .

Keywords : quality of care , models of Kano , customer satisfaction