

ABSTRAK

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Lembaga bimbingan belajar X Tuban merupakan salah satu lembaga penyelenggara jasa bimbingan belajar yang tergolong baru. Selama ini, lembaga bimbingan belajar X Tuban belum pernah mengadakan survey penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan kualitas dan mengetahui dimana posisi kelebihan dan kelemahan lembaga dengan mengadakan survey penilaian kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode Kano dengan dimensi Servqual untuk merespon keinginan pelanggan. Metode Servqual membantu menentukan kelebihan dan kelemahan objek penelitian. Selanjutnya dalam metode Kano menentukan prioritas tindakan perbaikan berdasarkan kategori Kano.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah urutan prioritas tindakan perbaikan pada 12 atribut pelayanan yang berpengaruh pada peningkatan kepuasan pelanggan. Posisi LBB X masih berada dibawah pesaingnya dilihat dari nilai gap score rata-rata keseluruhan atribut untuk LBB X sebesar -0,20 dan pesaingnya sebesar -0,37. Kelebihan LBB X ada pada keramahan pelayanan dan pelayanan tanpa memandang status sosial kepada pelanggannya. Kelemahan LBB X terdapat pada kondisi fisik, administrasi dan metode pembelajaran yang kurang efektif.

Kata kunci : Model Kano, Servqual, kepuasan pelanggan, bimbingan belajar.

ABSTRACT

Quality improvement is one of the business strategy outlined by the company to meet customer needs and requirements. Tutoring agency X Tuban is one of a tutoring service provider which are new. During this time, tutoring agency X Tuban never held a customer satisfaction survey ratings of the quality of the services its provided. Therefore, this study aimed to determine the order of priority to improve the quality and determine where is the position of company compared to its competitor, its strengths and weaknesses by conducting surveys of customer satisfaction.

This study uses Kano with servqual dimensions to respond to customer needs. Servqual method helps determine the strengths and weaknesses of the research object. Furthermore, in the method of determining the priority of corrective actions using Kano method based on Kano's category.

The results obtained from this study is the order of priority of corrective actions on 12 service attributes that affect customer satisfaction improvement. Tutoring agency X remains below its competitors seen from the overall gapl average score for tutoring agency X attribute of -0.20 and -0.37 for competitors. Tutoring agency X strength is on hospitality services and services provided regardless of social status to its customers. Tutoring agency X weaknesses found in the physical, administrative and learning methods are less effective.

Keywords : Kano model, servqual, customer satisfaction, tutoring agency.