

ABSTRAK

Sebagai penyedia jasa lembaga bimbingan belajar Tridaya Yogyakarta harus memperhatikan kepuasan siswa atau kepuasan sebagai konsumen (*customer satisfaction*) terhadap pelayanan lembaga bimbingan belajar. Hal ini disebabkan kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh orang tua, menjadi tolok ukur sebuah lembaga bimbingan belajar berhasil atau tidaknya menyediakan jasa. Lembaga Bimbingan Belajar yang tidak mempunyai kualitas bagus nantinya tidak akan dipilih oleh siswa. Pendidikan bagi siswa siswi sekolah untuk mengejar target mereka disekolah memperoleh nilai bagus. Pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan pasar. Selain itu semakin meningkatnya kepuasan pelanggan, akan meningkat juga kemajuan dari suatu lembaga atau organisasi penyedia produk atau jasa itu sendiri. Penelitian awal menghasilkan tingkat kepercayaan konsumen semakin rendah terhadap bimbingan belajar yang telah disediakan, dan berdasarkan dari data penyedia jasa pada tahun 2020 yang mencapai jumlah 170 murid sedangkan tahun 2021 menurun menjadi 146 murid dikarenakan oleh kepercayaan para wali murid untuk kualitas belajar mengajar yang di lakukan secara online. Penelitian dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperbaiki kualitas layanan yang menurun.

Penelitian ini akan menganalisis adanya kesenjangan antara tingkat kinerja dan harapan tentang kualitas pelayanan. Mengurutkan urutan prioritas yang harus didahulukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar customer selalu mempercayai. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang di gunakan untuk menempatkan seluruh atribut kedalam diagram kartesius. Prioritas perbaikan akan diketahui dengan menggunakan *Potensial in Gain Costumer Value* (PGCV). Besar kepuasan pelanggan akan dicari secara menyeluruh menggunakan metode *Costumer Satisfacion Index* (CSI), yang selanjutnya akan dilakukan simulasi dengan menggunakan dua scenario untuk mengetahui besar pengaruh peningkatan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kepuasan pelanggan dari cukup bagus menjadi bagus apabila dilakukan perbaikan kualitas layanan berdasarkan skenario II. Tingkat kepuasan pelanggan yang sebelumnya 73,69% setelah dilakukan perbaikan sesuai skenario II maka kepuasan pelanggan meningkat menjadi 83,60%.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, kualitas layanan, IPA, CSI

ABSTRACT

As a service provider of tutoring institutions, Tridaya Yogyakarta must pay attention to student satisfaction or customer satisfaction with the services of tutoring institutions. This is due to the satisfaction or dissatisfaction felt by parents, becoming a benchmark for a tutoring institution to be successful or not in providing services. Tutoring institutions that do not have good quality will not be chosen by students. Education for school students to pursue their targets in school to get good grades. Service is a vital aspect in order to stay in business and win the market. In addition, the increasing customer satisfaction, will also increase the progress of an institution or organization that provides the product or service itself. Initial research resulted in a lower level of consumer confidence in the tutoring that had been provided, and based on data from service providers in 2020 which reached 170 students while in 2021 it decreased to 146 students due to the trust of parents for the quality of teaching and learning carried out regularly. on line. The research was conducted aimed at increasing customer satisfaction by improving the declining service quality.

This study will analyze Analyzing the gap between the level of performance and expectations about service quality. Sort the order of priorities that must take precedence to improve service quality so that customers always trust. This study uses the Importance Performance Analysis (IPA) method, which is used to place all attributes into a Cartesian diagram. Improvement priority will be known by using Potential in Gain Customer Value (PGCV). The amount of customer satisfaction will be searched thoroughly using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, which will then be simulated using two scenarios to determine the effect of increasing customer satisfaction.

The results showed that there was an increase in customer satisfaction from pretty good to good if service quality improvements were made based on scenario II. The previous level of customer satisfaction was 73.69% after repairs were made according to scenario II, then customer satisfaction increased to 83.60%.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, IPA, CSI*