

ABSTRAK

Sebagai penyedia jasa lembaga bimbingan belajar Neutron 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 ini akan menganalisis 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.

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, Berdasarkan hasil penelitian analisis *gap* P-I kualitas layanan pendidikan untuk lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran mempunyai rata-rata *gap* yang lebih tinggi di Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta, dengan nilai *gap* tertinggi ada pada dimensi Bukti Fisik (*tangibles*) -0,39 untuk Terdapat halaman parkir yang luas untuk siswa dan pengajar.

Kata kunci: performansi, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

As a provider of tutoring services, Neutron must pay attention to student satisfaction or customer satisfaction with the tutoring agency services. This is due to the satisfaction or dissatisfaction felt by parents, which is a measure of whether or not a tutoring institution provides services. Tutoring Institutions that do not have good quality will not be selected by students later. Education for school students to pursue their targets at school to get good grades. Service is a vital aspect in order to stay in business and win the market. Besides that, the increasing customer satisfaction will also increase the progress of an institution or organization that provides the product or service itself.

This study will analyze analyze the existence of gaps between the level of performance and expectations about service quality. Sort the order of priority that must take precedence to improve service quality so that customers always trust.

From the results of the calculations that have been done, based on the results of the PI gap analysis of the quality of education services for the five dimensions of SERVQUAL, it shows that the quality of service in the learning process has a higher average gap in the Neutron Yogyakarta Tutoring Institute, with the highest gap value in the Evidence dimension. Physical (tangibles) -0.39 for There is a large parking lot for students and teachers.

Keywords: performance, Service Quality, Importance Performance Analysis