

## ABSTRAKSI

Rahma Elyondri, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 152160089, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Persepsi Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Jasa Bimbel *Online* Dengan Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) Dan Indeks *Potential Gain Customer Value* (PGCV) Studi Pada Pelanggan Bimbingan Belajar Ruang Guru Ring Road Barat Gamping”. Dosen pembimbing I Saaptika Kancana dan Dosen pembimbing II Adi Soeprapto.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan pada kualitas jasa Bimbel Online Ruangguru Yogyakarta dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Indeks *Potential Gain Customer Value* (PGCV). Metode pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner google form. Penelitian ini dilakukan di Ruang Guru Ring Road Barat Gamping Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan Analisis deskriptif, metode IPA dan PGCV. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Ruangguru Gamping Yogyakarta. Penentuan jumlah sampel akan ditentukan dengan *level of confidence* 90% dan *margin of error* sebesar 10% maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Non probability sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kesesuaian antara kepentingan (*Importance*) pelanggan dan kinerja (*performance*) perusahaan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh Bimbel Online Ruangguru Gamping Yogyakarta memiliki rata – rata tingkat kesesuaian dibawah 100 % yaitu sebesar 96,13%. yang berarti kualitas layanan Bimbel Online Ruangguru Gamping Yogyakarta kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan belum memuaskan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) memberikan urutan prioritas perbaikan pada kuadran prioritas utama (kuadran A) dalam diagram kartesius dengan urutan sebagai berikut 1) Pengajar Bimbel Online Ruangguru mampu menyampaikan materi pembelajaran yang dijelaskan kepada pelanggan. (2) Pengajar Bimbel Online Ruangguru mampu menjelaskan materi dengan baik, jelas, dan dimengerti. (P3).

Kata Kunci: Kualitas Jasa, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Potential Gain Customer Value* (PGCV)