

TUGAS AKHIR

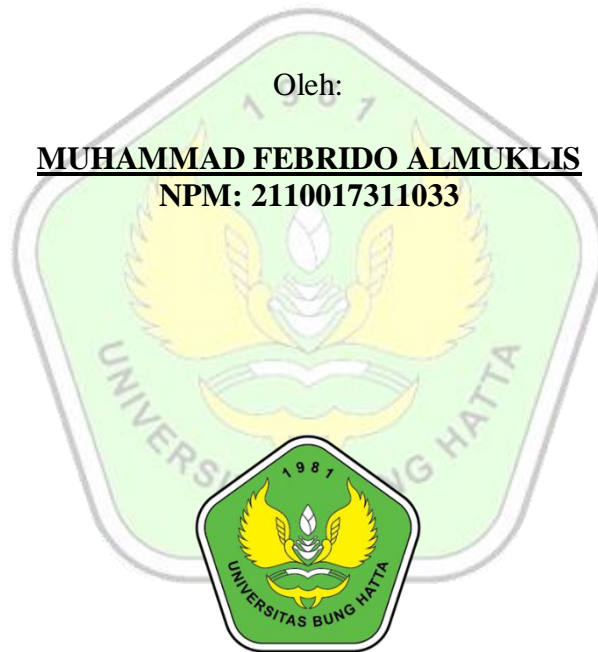
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA BIMBINGAN BELAJAR EXIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta

Oleh:

MUHAMMAD FEBRIDO ALMUKLIS

NPM: 2110017311033



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2023**

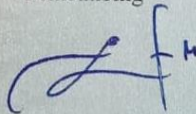
**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
PADA BIMBINGAN BELAJAR EXIS**

Oleh:

MUHAMMAD FEBRIDO ALMUKLIS
NPM: 2110017311033

Disetujui Oleh:
Pembimbing



(Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T)
NIK/NIP: 970800376

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri
Dekan,



(Prof. Dr. Eng. Reni Desmijarti, S.T., M.T.)
NIK/NIP: 990500496

Jurusan Teknik Industri
Ketua,



(Eva Suryani, S.T., M.T.)
NIK: 971100371

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing:


Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T

NIK : 970800376

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* Pada Bimbingan Belajar EXIS”**. Dalam penilaian kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal : 1 Maret 2023

Pembimbing	TandaTangan
Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T NIK : 970800376	

ABSTRAK

Bimbingan Belajar EXIS sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pendidikan *informal* yang menyediakan paket belajar untuk kelas SD, SMP, SMA dan UMUM. Dalam melakukan upaya untuk mengembalikan kejayaan Bimbingan Belajar EXIS seperti kondisi sebelum pandemi Covid-19, maka Bimbingan Belajar EXIS melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *service quality* pada gap-5 yang berguna untuk mengetahui nilai gap (kesenjangan) antara harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, serta menggunakan metode *Importance Performance Analysis* bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner semi terbuka dan kuesioner tertutup kepada siswa/siswi SMA Bimbingan Belajar EXIS. Hasil pengolahan data yang dilakukan didapatkan 22 atribut pelayanan pada Bimbingan Belajar yang dikelompokkan kedalam 5 dimensi kualitas terdiri dari *tangible* terdapat 6 atribut, *reliability* terdapat 6 atribut, *responsiveness* terdapat 4 atribut, *assurance* terdapat 4 atribut, dan *emphaty* terdapat 2 atribut. Dari diagram kartesius didapatkan atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan yang terdapat pada kuadran I, atribut-atribut tersebut yaitu fasilitas ruang kelas yang nyaman dan tertata bagus (1), ketersediaan tempat ibadah (2), ketersediaan toilet yang bersih dan memadai (3), dan ketersediaan tempat parkir yang memadai (6). Atribut-atribut tersebut lalu dilakukan usulan perbaikan menggunakan 5W+1H.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

EXIS Tutoring is a company engaged in informal education services that provides learning packages for elementary, junior high, high school and PUBLIC classes. In making efforts to restore the glory of EXIS Tutoring to the conditions before the Covid-19 pandemic, EXIS Tutoring is making efforts to improve service quality so that it can provide services to meet customer needs. This research was conducted using the service quality method at gap-5 which is useful for knowing the value of the gap (gap) between customer expectations and customer satisfaction for the services provided, as well as using the Importance Performance Analysis method aiming to determine the attributes that are priority improvements. Data collection was carried out by distributing semi-open questionnaires and closed questionnaires to students of EXIS High School Guidance. The results of data processing carried out obtained 22 service attributes in Tutoring which were grouped into 5 dimensions of quality consisting of tangible there were 6 attributes, reliability there were 6 attributes, responsiveness had 4 attributes, assurance had 4 attributes, and empathy had 2 attributes. From the Cartesian diagram, the attributes that are priority improvements are found in quadrant I, these attributes are comfortable and well-organized classroom facilities (1), availability of places of worship (2), availability of clean and adequate toilets (3), and the availability of adequate parking space (6). These attributes are then proposed for improvement using 5W+1H

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis*





DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BIODATA

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMAKASIH

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	5

BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1. Pengertian Jasa	7
2.1.1. <i>Karakteristik Jasa</i>	7
2.2. Kualitas Jasa	8
2.2.1. <i>Starategi Meningkatkan Kualitas Layanan</i>	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	11
2.3.1. <i>Strategi Kepuasan Pelanggan</i>	13
2.4. Metode <i>Service Quality</i>	15
2.5. <i>Importance Performance Analysis</i>	16
2.6. Diagram Kartesius	17

2.7. Kuesioner	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Studi Pendahuluan	19
3.2. Studi Pustaka	19
3.3. Identifikasi Masalah.....	19
3.4. Pengumpulan Data.....	20
3.5. Pengolahan Data.....	21
3.6. Analisa dan Pembahasan.....	23
3.7. Penutup.....	24
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1. Pengumpulan Data.....	25
4.1.1. Sejarah Perusahaan	25
4.1.2. Struktur Organisasi	25
4.1.3. Business Process	26
4.1.4. Data Kuesioner	28
<u>4.1.4.1. Kuesioner Semi Terbuka</u>	<u>28</u>
<u>4.1.4.2. Kuesioner Tetutup.....</u>	<u>28</u>
4.2. Pengolahan Data.....	34
4.2.1. Uji Validitas.....	34
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	34
4.2.3. Uji Kasier-Mayer-Olkin (KMO) dan Barlette's Test	34
4.2.4. Perhitungan Service Quality (Gap)	36
<u>4.2.4.1. Ranking Gap Keseluruhan</u>	<u>38</u>
<u>4.2.4.2. Perhitungan Gap Setiap Dimensi.....</u>	<u>39</u>
4.2.5. Importance Performance Analysis.....	39
4.2.6. Usulan Perbaikan	42
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN	
5.1. Analisa Kuesioner.....	44
5.2. Analisa Uji Validitas.....	44
5.3. Analisa Uji Reliabilitas	44
5.4. Analisa Uji KMO dan Barlette's Test.....	44
5.5. Analisa Service Quality.....	45

5.6. Analisa <i>Importance Performance Analysis</i>	48
5.7. Analisa 5W+1H.....	50

BAB VI KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan.....	54
6.2. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat dan silih berganti serta globalisasi disegala bidang termasuk bidang pendidikan, memunculkan persaingan yang ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. Lembaga *informal* seperti bimbingan belajar harus selalu siap dengan perubahan-perubahan yang dilakukan pemerintah di bidang pendidikan. Dalam keseluruhan sistem pendidikan, tujuan pendidikan merupakan salah satu komponen pendidikan yang penting, karena akan memberikan arah proses kegiatan pendidikan. Segenap kegiatan pendidikan atau kegiatan pembelajaran diarahkan guna mencapai tujuan pembelajaran.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan kemampuan pengembangan potensi dalam proses pembelajaran, banyak bermunculan lembaga-lembaga pendidikan yang menyediakan jasa kursus. Salah satu industri jasa yang berkembang saat ini adalah jasa bimbingan belajar atau lembaga pendidikan. Keberadaan industri jasa mendapat tempat tersendiri dikalangan masyarakat terutama orang tua yang memiliki anak sebagai pelajar. Mereka mempunyai harapan bahwa jika anaknya mengikuti bimbingan belajar, prestasi akademis anaknya akan meningkat dan dapat memiliki bekal yang lebih baik untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi. Secara tidak langsung kondisi seperti ini dapat meningkatkan persaingan di antara lembaga pendidikan sejenis dalam hal menawarkan produk yang terbaik untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Bimbingan belajar pada umumnya berperan sebagai tempat pelayanan pendidikan bagi peserta didik yang dilaksanakan di luar jam sekolah dan sangat memperhatikan kebutuhan dari masyarakat. Menurut (Syamsi, 2010), bimbingan belajar bertujuan untuk melayani masalah pendidikan dan pengembangan kreatifitas peserta didik. Jasa pendidikan bimbingan belajar sangat diminati oleh masyarakat, dikarenakan adanya penerapan standar nilai dan tingkat persaingan dalam peningkatan prestasi belajar.

Kualitas pelayanan merupakan suatu *profit strategy* untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari

berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud. Perusahaan yang gagal meningkatkan kualitas pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks (Hamdani Rizki, 2020). Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan.

Bimbingan Belajar EXIS merupakan sebuah lembaga pendidikan *informal* yang beralamatkan di jalan Gajah Mada No 52 A dan B Nanggalo, Kota Padang, Sumatera Barat. Bimbingan Belajar EXIS menyediakan beberapa kelas bimbingan, mulai dari SD, SMP, SMA dan persiapan untuk masuk perguruan tinggi. Dari awal berdirinya bimbingan belajar EXIS mempunyai banyak peserta didik sampai mencapai ribuan siswa/siswi. Di awal Tahun 2020 seluruh dunia terkena dampak covid-19 yang mengharuskan semua orang melakukan aktivitas dari rumah masing masing dan membatasi kegiatan di luar rumah. Pada awal Tahun 2021 disaat wabah covid-19 mulai mereda seluruh Bimbingan Belajar di Kota Padang mulai kembali sehingga memicu persaingan antar Bimbingan Belajar di Kota Padang. Untuk mencapai kejayaan seperti kondisi sebelum pandemi Covid-19, maka Bimbingan Belajar EXIS melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan dan kepuasan konsumen dengan memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan keinginan dan harapannya. Sehingga membuat Bimbingan Belajar EXIS dapat bersaing dengan Bimbingan Belajar lainnya di Kota Padang.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Bimbingan Belajar EXIS ini perlu adanya usaha dan tindakan untuk memperkuat atribut yang melekat pada Bimbingan Belajar EXIS. Pelayanan yang memuaskan adalah jawabannya, dengan memberikan pelayanan yang terbaik maka akan menciptakan *image* positif terhadap

bimbingan belajar EXIS. Sehingga diharapkan akan dapat menimbulkan loyalitas terhadap bimbingan belajar EXIS.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen, antara lain dimensi *tangible* meliputi penampilan gedung, *interior* bangunan dan penampilan karyawan, dimensi *reliability* meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness* meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance* meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta dimensi *empathy* yang meliputi rasa peduli dan perhatian yang diberikan pada pelanggan. Kelima dimensi di atas disebut *Service Quality* yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Parasuraman, 1988).

Bimbingan belajar EXIS harus selalu *survive* agar dapat terus bersaing, karena banyaknya pesaing-pesaing bimbingan belajar yang berada di kota Padang, maka bimbingan belajar EXIS harus berhati-hati dalam memahami keinginan konsumen, jangan sampai ada keluhan yang dapat merugikan perusahaan. Untuk mencegah hal tersebut agar tidak terjadi harus melakukan peningkatan terutama dari segi kualitas pelayanan yang diberikan bimbingan belajar EXIS terhadap pelanggan

1.2. Rumusan Masalah

Saat ini banyak sekali lembaga-lembaga yang menawarkan jasa pendidikan khususnya pada bidang bimbingan belajar. Hal ini dapat membuat persaingan terhadap pelayanan jasa pada lembaga-lembaga bimbingan belajar tersebut semakin ketat. Maka dari itu untuk memenangkan persaingan yang ada, terutama persaingan di Kota Padang Bimbingan Belajar EXIS harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar menciptakan *image* positif terhadap Bimbingan Belajar EXIS. Sehingga diharapkan akan dapat menimbulkan loyalitas konsumen terhadap Bimbingan Belajar EXIS. Bimbingan Belajar EXIS memiliki keunggulan pada semua kelas belajarnya dimulai dari SD, SMP, SMA dan UMUM namun pada penelitian ini pengumpulan

dilakukan hanya pada siswa/siswa SMA karena dianggap memiliki pola pikir yang baik dan paham dalam pengisian kuesioner.

Berdasarkan kondisi Bimbingan Belajar EXIS saat ini, maka pentingnya dilakukan pengukuran untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan demi keberlangsungan perusahaan. Pengukuran dilakukan dengan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada metode *Service Quality* (Servqual) terdapat kelebihan atau keunggulan dibandingkan metode lain, diantaranya dapat diketahui nilai gap (kesenjangan nilai kualitas layanan) dari setiap atribut kebutuhan, dapat diketahui bagaimana harapan dan bagaimana kepuasan pelanggan atas pelayanan diberikan, dan juga akan diketahui atribut mana yang menjadi fokus perbaikan selanjutnya.

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dapat digunakan untuk menggambarkan prioritas atribut yang harus diperbaiki dan dapat menjadi petunjuk untuk formulasi strategi yang dilakukan. *Importance Performance Analysis* (IPA) juga mengukur keberhasilan suatu jasa untuk memenuhi spesifikasi dan kebutuhan dari pelanggan. Jika harapan pelanggan relatif tinggi, sedangkan kepuasan yang didapatkan relatif rendah (Kuadran I), maka hal tersebut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dengan usulan perbaikan menggunakan 5W+1H.

Dengan menerapkan kedua metode tersebut diharapkan dapat mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, sehingga diangkatlah judul penelitian **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* Pada Bimbingan Belajar EXIS”**

1.3. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, adapun tujuan yang akan dicapai dari permasalahan diatas adalah antara lain:

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bimbingan Belajar EXIS menggunakan atribut dari *Service Quality* (Servqual).

2. Menentukan atribut-atribut apa saja yang harus ditingkat oleh bimbingan belajar EXIS dengan melihat kuadran pada matriks *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Memberikan solusi perbaikan menggunakan 5W+1H untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bimbingan belajar EXIS.

1.4. Batasan Masalah

Dalam penelitian diperlukan batasan masalah agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak menyimpang. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Pengukuran kualitas layanan dilakukan berdasarkan gap-5 dalam *Service Quality* antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan.
2. Responden yang diambil adalah siswa/siswi SMA di bimbingan belajar EXIS karena siswa/siswi SMA dianggap memiliki pola pikir yang lebih baik dan paham dalam pengisian kuesioner.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai referensi, sumbangan pemahaman bagi peneliti-peneliti berikutnya, yang berkaitan dengan *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada bidang jasa.
2. Hasil dari penelitian ini bisa sebagai masukan atau evaluasi kepada perusahaan jasa khususnya yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan pada bimbingan belajar EXIS yang optimal terhadap kepuasan pelanggan yang nantinya akan memberikan keuntungan terhadap perusahaan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan sistem penulisan Laporan Tugas Akhir dari awal sampai akhir sehingga isinya menghasilkan tulisan dengan urutan yang teratur. Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini pembahasan difokuskan pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori dan studi literatur yang berkaitan dengan pokok permasalahan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah dan metode dalam melakukan penelitian agar penyelesaian penelitian ini tersusun secara sistematis dan terarah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan tentang pengumpulan data yang diperlukan dalam melakukan penelitian, data ini didapatkan dari hasil survei langsung ke perusahaan.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisa dan pembahasan dari pengolahan data yang telah dibuat pada bab sebelumnya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran yang direkomendasikan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN