



# Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Pada Kursuspinter Menggunakan Metode Servqual

Esa Listian Habib, Eva Zuraidah\*

Fakultas Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta  
Daan Mogot Rd No.31, RT.001/RW.005, Sukarasa, Tangerang, Tangerang City, Banten 15111

Email: <sup>1</sup>esalistianhabib@gmail.com, <sup>2,\*</sup>eva.evz@nusamandiri.ac.id

Email Penulis Korespondensi: eva.evz@nusamandiri.ac.id

Submitted: 20/12/2022; Accepted: 19/01/2023; Published: 21/01/2023

**Abstrak**—Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pelajar, terdapat beberapa pembimbing KursusPinter memiliki kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya, Hal ini bertujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan feedback kepuasan pelajar. Namun KursusPinter belum memiliki evaluasi yang terukur dalam memberikan pelayanan belajar mengajarnya, untuk mengetahui kualitas pelayanan bimbingan belajar pada KursusPinter, peneliti melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, guru, fasilitas, tempat bimbingan belajar dan informasi pada biaya kursus yang ada di web tidak ditampilkan pada KursusPinter, yang harus menanyakan melalui kontak Whatsapp admin. Pengukuran dilakukan dengan metode Servqual yang kemudian didapatkan 98 responden yang dihasilkan dari metode slovin. Lalu dilakukan uji validitas dengan korelasi Pearson N-2 pada signifikansi 0,05 didapatkan r tabel 0,202. Kemudian uji reabilitas dengan Cronbach's Alpha dengan nilai 0,7. Pengukuran dengan servqual dengan 5 dimensi kualitas jasa pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, yang kemudian dikelompokkan berdasarkan Importance Performance Analisis (IPA) dengan hasil nilai gap terbaik yang perlu dipertahankan yaitu Tangible (Bukti Fisik) dengan nilai gap -0,078 dimana pihak KursusPinter memahami fasilitas yang diperlukan oleh para pengguna layanan KursusPinter dan prioritas utama gap tertinggi yang perlu diperbaiki ialah Assurance (Jaminan) dengan nilai gap -0,374 dimana pengguna layanan jasa KursusPinter masih merasa kegiatan belajar pada KursusPinter masih belum kondusif sehingga materi pembelajaran belum dapat diterima dengan baik.

**Kata Kunci:** Analisis Kepuasan; Importance Performance Analysis (IPA); Kualitas Pelayanan; Service Quality (ServQual); GAP

**Abstract**—In providing the best service to students, there are several CoursePinter supervisors who have competencies according to their fields of expertise, this aims to create a good quality of service because good service quality will produce student satisfaction feedback. However, KursusPinter does not yet have a measurable evaluation in providing teaching and learning services, to find out the quality of tutoring services at KursusPinter, researchers evaluate the quality of services, teachers, facilities, tutoring places and information on course fees on the web is not displayed on KursusPinter, which must be inquired through the Whatsapp admin contact. Measurements were carried out using the Servqual method which then obtained 98 respondents resulting from the slovin method. Then a validity test was carried out with a Pearson N-2 correlation at a significance of 0.05 obtained r table 0.202. Then test the reability with Cronbach's Alpha with a value of 0.7. Measurement with servqual with 5 dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, which is then displaced based on Importance Performance Analisis (IPA) with the best gap value results that need to be maintained, namely Tangible (Physical Evidence) with a gap value of -0.078 where KursusPinter understands the facilities needed by KursusPinter service users and the highest priority gap that needs to be improved is Assurance (Guarantee) with a gap value of -0.374 where users of KursusPinter services still feel that learning activities at KursusPinter are still not conducive so that learning materials cannot be received properly.

**Keywords:** Satisfaction Analysis; Importance Performance Analysis (IPA); Quality of Service: Service Quality (ServQual); GAP

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga bimbingan belajar saat ini semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Setiap tahun, jumlah masyarakat pelajar yang mengikuti Bimbel semakin meningkat. Para pelajar memandang Bimbel sebagai sarana untuk memperdalam ilmu pengetahuan, selain yang mereka dapatkan dari sekolah [1]. Bimbingan belajar sangat berperan penting bagi perkembangan belajar anak di Indonesia, karena tidak hanya apa yang diperoleh di sekolah saja, namun pembelajaran diluar sekolah mempunyai dampak yang cukup besar dan berpengaruh bagi motivasi belajar siswa [2].

KursusPinter merupakan salah satu perusahaan yang berkembang dibidang Pendidikan, khususnya bimbingan belajar yang berlokasikan di Bekasi, Jawa Barat dan memiliki cabang lain di Babakan, Tangerang, Banten. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, terdapat beberapa pembimbing KursusPinter yang berkompoten sesuai dengan bidang keahliannya, seperti pembimbing khusus bimbingan materi Ujian Tertulis Berbasis Komputer, bimbingan materi kedinasan dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan feedback pelanggan yang selalu merasa puas, dan pelanggan yang puas biasanya menjadi pelanggan yang loyal yang tidak tergiur dengan promosi yang diberikan dari bimbingan belajar lain [3]. KursusPinter belum memiliki evaluasi yang terukur dalam memberikan pelayanan belajar mengajarnya, untuk mengetahui kualitas pelayanan bimbingan belajar pada KursusPinter, peneliti berencana melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, guru, fasilitas, tempat bimbingan belajar dan informasi pada biaya kursus yang ada di web tidak ditampilkan pada KursusPinter, yang



harus menanyakan melalui kontak whatsapp admin. Kepuasan para pelajar akan membawa keuntungan jangka Panjang, memberikan penilaian keunggulan dan kompetitif pada penyediaan jasa Pendidikan. Jika pelajar merasa layanan yang diberikan oleh KursusPintar melebihi harapan, itu berarti KursusPintar sudah memberikan pelayanan yang baik. Peneliti akan mengadakan evaluasi kualitas terhadap pelayanan, guru, fasilitas, tempat bimbingan serta informasi berkaitan dengan website kursus pintar. Ini dilakukan guna meningkatkan pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan, mengingat banyaknya jasa bimbingan belajar seperti KursusPintar yang semakin berkembang, serta tingginya ekspektasi pelanggan terhadap layanan bimbingan belajar yang digunakan.

KursusPintar belum memiliki evaluasi yang terukur dalam memberikan pelayanan belajar mengajarnya, untuk mengetahui kualitas pelayanan bimbingan belajar pada KursusPintar, peneliti berencana melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, guru, fasilitas, tempat bimbingan belajar dan informasi pada biaya kursus yang ada di web tidak ditampilkan pada KursusPintar, yang harus menanyakan melalui kontak whatsapp admin. Kepuasan para pelajar akan membawa keuntungan jangka Panjang, memberikan penilaian keunggulan dan kompetitif pada penyediaan jasa Pendidikan. Jika pelajar merasa layanan yang diberikan oleh KursusPintar melebihi harapan, itu berarti KursusPintar sudah memberikan pelayanan yang baik. Peneliti akan mengadakan evaluasi kualitas terhadap pelayanan, guru, fasilitas, tempat bimbingan serta informasi berkaitan dengan website kursus pintar. Ini dilakukan guna meningkatkan pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan, mengingat banyaknya jasa bimbingan belajar seperti KursusPintar yang semakin berkembang, serta tingginya ekspektasi pelanggan terhadap layanan bimbingan belajar yang digunakan.

Penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis adalah bukan hanya sekedar penelusuran atau penyelidikan, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh dengan menggunakan pemikiran yang kritis untuk memperoleh kesimpulan dari apa yang ditaksir [4].

Kemampuan perusahaan untuk bisa mengenali, memenuhi serta memuaskan kebutuhan pelanggan dengan baik, merupakan strategi setiap perusahaan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis [5].

Faktor kualitas pelayanan merupakan hal yang paling mendasar, supaya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat dirasakan oleh para pengguna jasa atau konsumen, dalam memberikan pelayanan juga terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan memiliki kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa puas [6]. Kualitas atau sifat yang kualitatif itu mengacu kepada segi empirik, yaitu kehidupan nyata manusia, termasuk segala apa yang berada di belakang pola sikap dan tindakannya sebagai manusia biososial [7].

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dan bagaimana pelayanan yang diberikan berjalan sesuai standar. Survei dan evaluasi untuk mengetahui dan mendapatkan masukan pada aspek yang penting dan substansial, seperti empati atau kepedulian, kemampuan dan kehandalan dalam memberikan serta menyelenggarakan pelayanan, kecepatan sistem juga pegawai dalam merespon harapan dan tuntutan pelanggan yang lebih penting adalah mengevaluasi bisnis proses pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomi untuk memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani [8].

Populasi memiliki ciri sebaran karena itu populasi harus ditegaskan dengan Batasan yang jelas, siapa, dimana, kapan, dan berapa besar perkiraan jumlah unit populasinya (N) [9].

Suatu cara pengambilan sampel atau contoh dalam penelitian. Sampel yang dipilih adalah sumber data yang nantinya akan diolah secara statistik dan harus mampu memberikan gambaran terhadap sebuah populasi. Jadi sampel merupakan cerminan dari pada populasi itu sendiri yang terwakilkan. Apabila pengambilan sampel tidak dilakukan secara benar, maka sampel tersebut tidak akan dapat mewakili populasi [10].

Dalam menentukan sampel dari suatu populasi yang digunakan dalam perhitungan maupun acuan tabel hasil telah dikembangkan para ahli. Secara umum, untuk penelitian korelasional dengan jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil terbaik ialah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100 [11].

Teknik pengujian reliabilitas merupakan salah satu kesulitan yang umumnya dialami mahasiswa dan peneliti pemula. Kenyataan tersebut mendorong penulis untuk menguraikan secara mendetail tentang prosedur pengujian reliabilitas kuesioner penelitian kuantitatif [12].

Metode servqual biasa digunakan sebagai model pengukuran kualitas jasa populer. servqual dibangun dengan dasar perbandingan dari dua faktor utama, yaitu ialah persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang telah mereka terima (perceived service) dengan layanan sebenarnya diinginkan (expected service) [13].

Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah berada di Tangerang, adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Konsumen terhadap Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah, sehingga pihak manajemen rumah makan dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen, Kepuasan konsumen Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah, berdasarkan analisis IPA (Importance Performance Analysis) yaitu bernilai >100% atau dapat diartikan memuaskan dan ada pula yang bernilai <100% dapat diartikan belum memuaskan. Dengan persentase tertinggi terdapat di indikator Responsive Variable sebanyak 109% , persentase tertinggi selanjutnya terdapat di Indikator Tangibility Variable yaitu sebanyak 106% , indikator Assurance Variable sebanyak 103%, Indikator Empathy sebanyak 100%, dan persentase terendah terdapat di indikator Reliability sebanyak 85% [14].



Analisis Kualitas Pelayanan Pada Ritel Modern Dengan Pendekatan Retail Service Quality Scale (RSQS) dikombinasikan dengan Customer Satisfaction Index (CSI), bertujuan untuk mendapat kriteria prioritas utama pada kualitas pelayanan serta kesesuaian antara harapan konsumen terhadap layanan yang ada. Hasil penelitian menunjukkan jika tingkat kualitas pelayanan pada Indomaret Trikora sudah dapat dikatakan cukup baik meskipun masih terdapat dua atribut bernilai negatif. Masing-masing terhadap atribut ke-5 dimensi reliability dengan nilai gap -0,6 dan pada atribut ke-2 dimensi kebijakan dengan nilai gap sejumlah -0,38. Hasil uji Wilcoxon ditemukan bahwa dari semua variabel  $H_0$  ditolak sehingga menunjukkan adanya gap antara harapan serta kenyataan. Selain itu, didapatkan pula nilai CSI sebesar 80,171% artinya pelanggan sudah puas dengan layanan. Tingkat kepuasan pelanggan paling rendah adalah pada dimensi reliabilitas yakni sebesar 70,120% juga tingkat kepuasan paling tinggi terdapat pada dimensi interaksi personal sebesar 72,724%. Interaksi personal dengan koefisien korelasi spearman 0,653 merupakan dimensi yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan [15].

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang, menganalisa kualitas pelayanan pada Sanjaya Fitnes Jombang menggunakan metode servqual. Dengan hasil yang diperoleh pada tiap pengujian antara lain jumlah responden minimum adalah 44 responden, nilai dari uji validitas  $> 0,278$ , nilai uji reliabilitas  $> 0,6$  dan uji servqual didapatkan nilai kesenjangan setiap dimensi dan nilai rata-rata dari semua dimensi, sehingga diperoleh dimensi tangible dengan nilai negatif terbesar -0,12 dan didapat nilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sanjaya fitness  $\geq 1$  dengan demikian pelanggan sanjaya sudah bisa dikatakan puas dengan pelayanan yang diberikan [16].

Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru, untuk mengukur kualitas pelayanan bertujuan untuk mendapatkan kriteria faktor prioritas utama kualitas pelayanan sesuai antara harapan konsumen terhadap kualitas layanan yang ada dengan hasil variable tangible  $\alpha = 10\%$ , karena pada nilai-t  $> 1.282$  pada model awal dan serta model akhir dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\% > 1.96$  yaitu 1.8 dan 2.32 dengan nilai estimasi 0.15 serta 0.24. Kemudian reability pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  karena t- statistik  $< 1.96$  yaitu -0.28 juga -0.25 dengan estimasi -0.045; -0.038. Responsivness pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  dengan nilai t statistik  $> 1.96$  yaitu 3.20; 2.33 dengan nilai estimasi 0.50; 0.39. Assurance pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  t-statistik  $< 1.96$  yaitu 1.055; 1.125 dan nilai SLF pada model awal yaitu 0.21; 0.27. Empathy pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  karena t-statistik  $< 1,96$  yaitu 0,25; 0,30 nilai SLF pada model awal dan akhir yaitu 0,035; 0,055 [13].

Kepuasan Menggunakan Layanan Aplikasi Mobile MyIndohome Melalui Kombinasi Metode Servqual dan Metode Webqual, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile MyIndiHome. Berdasarkan hasil analisis data kepuasan pengguna digrafik tingkat kepuasan pengguna yang berada pada kriteria puas yaitu service interaction quality juga usability dari dimensi variabel rata-rata hasil pengujian 8,759399 dan 4,771422 serta assurance dari dimensi servqual dengan rata-rata 5,898632. Sedangkan yang berada pada kriteria tidak puas yaitu emphyaty dengan rata-rata hasil pengujian 0,396939 [17].

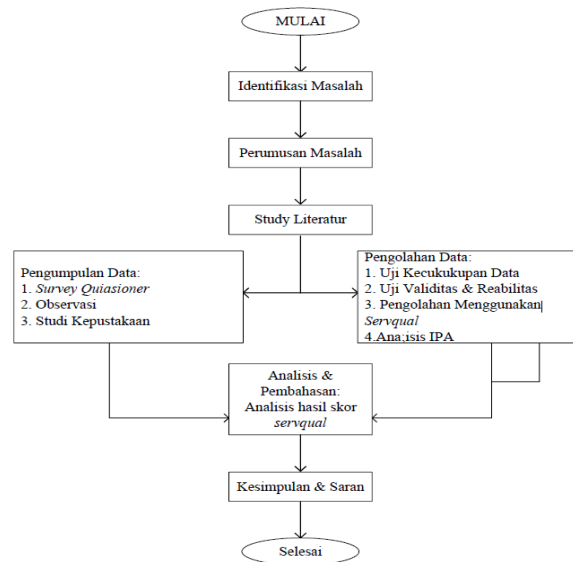
Analisis Kualitas Layanan E-Learning dengan Metode ServiceQuality (Servqual) dan Analytical Hierarchy Process (AHP) untuk menganalisis kualitas dari layanan pada suatu perguruan tinggi. Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini adalah dimensi responsiveness terbesar dengan nilai 0,09381. Dimensi assurance terbesar -0,04822. Dimensi reliability terbesar bernilai -0,06176. Dimensi emphyaty terbesar dengan nilai -0,03969. Serta dimensi usability terbesar dengan nilai -0,05436 [18].

Pengaruh Citra Perusahaan Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, agar mengetahui seberapa besar pengaruh citra perusahaan, penetapan harga serta kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini ialah Pengaruh Citra Perusahaan, Penetapan Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Kursus Mengemudi Private Kota Malang), hasil analisis uji t (parsial) dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sig yang diperoleh  $0,934 > 0,050$  dan juga t hitung  $< t$  tabel ( $0,083 < 1,992$ ), variabel penetapan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sig yang diperoleh  $0,007 < 0,050$  serta juga t hitung  $> t$  tabel ( $2,759 > 1,992$ ), variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sig diperoleh  $0,000 < 0,050$  serta t hitung  $> t$  tabel ( $8,368 > 1,992$ ). Maka kesimpulannya disarankan agar tidak hanya kantor pusat saja diperbaiki tetapi tetap harus memperhatikan kantor cabang lainnya, karena pelanggan akan merasa nyaman jika kantor didatangi dalam kondisi terawat serta pentingnya kesadaran admin yang bertugas agar selalu membersihkan kantor dengan baik [19].

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, terdapat tahapan-tahapan penelitian pada penelitian terkait analisis kepuasan terhadap kualitas layanan menggunakan metode servqual[5]. Dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

a. Identitas Masalah

Pada tahap identifikasi masalah dilakukan penentuan objek dan metode nantinya akan dianalisis dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini objek penelitian adalah kualitas pelayanan di KursusPintar kepada pelanggan, adapun hasil identifikasi permasalahan yang terdapat pada penelitian ini. Terdapat banyaknya jasa bimbingan belajar seperti KursusPintar semakin berkembang, serta tingginya ekspektasi pelanggan untuk layanan bimbingan belajar. Juga belum adanya upaya analisis kepuasan pengguna terhadap peningkatan kualitas pelayanan di KursusPintar.

b. Perumusan Masalah

Menentukan perumusan masalah dari penelitian terhadap website dan kualitas pelayanan oleh guru pada KursusPintar, mengukur serta menganalisa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di KurusPintar.

c. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur untuk mencari informasi serta teori-teori dalam penelitian didapatkan melalui buku, jurnal maupun internet yang berkaitan dengan penelitian saat ini. Pada tahap ini, peneliti melakukan penelitian terkait mengenai evaluasi, metode ServQual, Uji Validitas, Uji Realibilitas dan Analisis GAP.

d. Pengumpulan Data

Metode ini dilakukan melalui pengumpulan data primer perusahaan, melalui instrumen penelitian dalam hal ini adalah kuesioner, melalui wawancara, dan observasi:

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara kepada Pak Reza Kunarto selaku Human Resource Departement KursusPintar untuk mengetahui permasalahan dan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

2. Observasi

Peneliti melihat secara langsung bagaimana proses bimbingan belajar KursusPintar yang saat ini sedang berjalan.

3. Kuesioner

Pada tahap ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner ke pelanggan atau responde selaku pengguna jasa layanan KursusPintar. Pertanyaan-pertanyaan kepada responden adalah pertanyaan terkait kepuasan layanan yang diberikan oleh KursusPintar menggunakan 5 dimensi metode Servqual.

e. Penentuan Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menerapkan metode Simple Random Sampling. Merupakan Penyampelan acak sederhana, dimaksudkan bahwa sebanyak n sampel diambil dari populasi N dan tiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk terambil. Penentuan jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel.

f. Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan penyusunan instrumen penelitian yang terdiri dari Skala likert, pernyataan kuesioner berdasarkan 5 dimensi dari metode Servqual yaitu Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance dan Emphaty:

1. Uji Kecukupan Data

Bertujuan untuk memastikan data yang terkumpul sudah mencukupi atau justru sebaliknya.

2. Skala Likert

Penggunaan skala likert pada kuesioner yaitu pengguna memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan jasa bimbingan belajar KursusPintar untuk mengukur perspektif pengguna.

3. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan ketepatan dan kecermatan suatu instrument dalam sebuah penelitian. Sedangkan uji reabilitas bertujuan untuk memastikan kesesuaian alat ukur apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan apakah masih sesuai apabila pengukuran tersebut dilakukan berulang-ulang.

4. Servqual

Pada tahap ini menjelaskan terkait pertanyaan-pertanyaan mengenai 5 dimensi yang digunakan yaitu Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.

5. Importance Performance Analysis (IPA)

Diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran A, B, C, dan D dimana tiap-tiap kuadran memiliki tingkat kepentingan berbeda. Dengan tujuan agar mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, mengetahui atribut mana saja yang harus diprioritaskan dalam perbaikan berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA).

g. Analisis menggunakan Metode Servqual

Data yang telah dikumpulkan akan dilakukan analisis data menggunakan metode Servqual dengan 5 dimensi yaitu reability (kehandalan), responsivness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) dan tangible (bukti langsung). Kemudian akan dilakukan survei dengan pertanyaan kuesioner digital. Berdasarkan jawaban tersebut data akan diolah dengan metode servqual dapat diperoleh hasil berupa gap yaitu merupakan selisih dari skor harapan juga skor kenyataan yang di rasakan pelajar terhadap pelayanan KursusPintar.

h. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan dari tahapan-tahapan yang sudah dilakukan sebelumnya terkait analisis kepuasan terhadap kualitas pelayanan jasa bimbingan belajar KursusPintar.

**2.2 Rumus Sampel, Uji Validitas, Uji Reabilitas, Servqual dan Importance Performance Analysis**

a. Sampel

Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan berbagai rumus salah satunya adalah rumus Slovin, digunakan untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui [20]. Berikut merupakan rumus yang ditunjukkan:

$$n = \frac{N}{(1+(N.e^2))} \tag{1}$$

b. Uji Validitas

Bertujuan untuk memastikan ketepatan serta kecermatan suatu instrumen dalam sebuah penelitian, dalam pengujian validitas kita akan menghitung r hitung dan menentukan r tabel, dengan df = N-2 untuk nilai-nilai r tabel[21]. Bisa dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Nilai-nilai r tabel

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,95	0,99	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,834	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,800	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,294	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,291	900	0,065	0,086

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
24	0,404	0,515	48	0,284	0,284	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Uji validitas instrument ini dilakukan untuk menjamin bahwa terdapat kesamaan antara data diperoleh dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian terkait.

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \tag{2}$$

c. Uji Reabilitas

Pada dasarnya uji reliabilitas diperuntukan dalam mengukur variabel dapat digunakan melalui pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach’s Alpha dengan tingkat taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5 , 0,6 hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. kriteria pengujian bisa diandalkan sebagai berikut [22]:

1. Jika nilai Cronbach’s Alpha > tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel
2. Jika nilai Cronbach’s Alpha < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel

Bentuk ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten walaupun diukur beberapa kali dengan menggunakan alat ukur yang sama:

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum v^2}{vt^2} \right) \tag{3}$$

d. Servqual

Pengukuran kualitas jasa dari model servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur persepsi dan ekspektasi dari pelanggan, serta jarak di antara keduanya terhadap lima dimensi kualitas pelayanan [13]. Skor Servqual untuk setiap pasang pertanyaan, bagi masing-masing peserta bimbingan dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \tag{4}$$

e. Importance Performance Analysis

Biasa disebut juga sebagai diagram kartesius, merupakan dimensi yang dibagi menjadi empat bagian dan diberikan batasan dengan dua buah garis berpotongan tegak lurus pada satu titik. Titik (X,Y) yang mana titik X merupakan rata-rata nilai tingkat kepuasan seluruh variabel (Kenyataan) , sedangkan titik Y ialah rata-rata skor tingkat kepentingan semua variabel yang memenuhi kepuasan pelanggan (Harapan), diagram Importance Performance Analysis atau biasa juga disebut dengan Diagram Kartesius [14].

Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi atribut apa saja dari layanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. rumus metode Importance Performance Analysis:

$$Tki = \frac{x}{y} \times 100\% \tag{5}$$

Selanjutnya sumbu mendatar (x) diisi oleh tingkat skor kenyataan, sedangkan sumbu tegak (y) diisi oleh skor tingkat harapan, dengan rumus:

$$X = \frac{\sum Xn}{N} \text{ dan } Y = \frac{\sum Yn}{N} \tag{6}$$

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis Data

Populasi pada penelitian ini melalui kumpulan objek atau subjek seluruh peserta kursus pada KursusPintar dengan rentang sampel yang ikut dalam kursus di KursusPintar yaitu Sekolah Menengah Pertama sampai dengan Mahasiswa dan pekerja kantoran yang ditunjukkan pada tabel 2.

**Tabel 2.** Tabel Peserta Bimbingan

No	Uraian	Jumlah Peserta (User)
1	Peserta Bimbingan Belajar Kursus Pintar	4500

Sampel penelitian ini merupakan jumlah peserta bimbingan belajar di website KursusPintar pada selama tiga bulan tahun 2022 yang berjumlah sekitar 4500 peserta. Pengambilan metode slovin dengan tingkat kesalahan 10% dari populasi sebanyak 4.500 pengguna dengan menerapkan rumus Slovin ialah:

$$n = \frac{4500}{1+4500(10\%)^2} = \frac{4500}{1+4500(0,01)} = 98 \tag{7}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dari populasi sekitar 4.500 peserta bimbingan hasil diperoleh adalah sekitar 97,82 kemudian dibulatkan menjadi 98 peserta bimbingan, nantinya akan di jadikan responden dari keseluruhan populasi yang ada pada Bimbingan Belajar KursusPintar

### 3.2 Metode Analisis Data

Berdasarkan lima dimensi yang telah disebutkan diatas maka peneliti membuat kuesioner yang disebarakan kepada 98 responden merupakan pengguna layanan bimbingan belajar KursusPintar. Dalam melakukan penyebaran kuesioner peneliti menggunakan skala likert untuk penilaian harapan dan kenyataan. Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada responden pengguna layanan bimbingan belajar KursusPintar maka diperoleh hasil yang bisa dilihat pada tabel 3 dan tabel 4

**Tabel 3.** Hasil Rekapitulasi Jawaban Harapan

Dimensi	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total
Tangible (Bukti Fisik)	Saya merasa tampilan fisik bangunan pada KursusPintar terlihat baik	87	9	1	1	0	98
	Saya merasa fasilitas ruang belajar, perpustakaan dan ruang serbaguna memadai	25	66	7	0	0	98
	Saya merasa fasilitas peralatan yang disediakan lengkap dan sesuai kebutuhan saya	24	47	27	0	0	98
	Saya merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas peralatan yang disediakan oleh KursusPintar	37	44	15	2	0	98
	Saya merasa penampilan guru yang mengajar pada KursusPintar terlihat rapih dan menarik	56	32	9	1	0	98
	Saya merasa bimbingan pada KursusPintar selalu tepat pada waktunya	61	29	6	2	0	98
	Saya merasa materi yang disuguhkan pada KursusPintar sesuai dengan yang saya harapkan	31	55	12	0	0	98
Reliability (Kehandalan)	Saya merasa materi belajar pada KursusPintar membantu saya secara tepat sasaran	23	47	26	2	0	98
	Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi serta mudah pula berkomunikasi dengan admin dan guru pada KursusPintar	29	49	19	1	0	98
	Saya merasa jarang sekali terdapat guru yang tidak dapat masuk untuk mengajar pada jadwal yang telah ditentukan	45	47	6	0	0	98
	Saya merasa guru yang mengajar pada KursusPintar memberikan waktu dan kesempatan saya untuk tanya jawab	55	28	15	0	0	98
Responsiveness (Daya Tanggap)	Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar ramah serta sopan dalam menanggapi saya	31	55	12	0	0	98
	Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar bertanggung jawab atas segala sesuatu terkait hal yang mereka kerjakan.	35	37	24	2	0	98
	Saya merasa kegiatan belajar pada KursusPintar sangat kondusif untuk belajar	46	30	20	1	1	98
Assurance (Jaminan)	Saya merasa materi yang di berikan oleh pengajar pada KursusPintar dapat saya terima dengan baik	31	56	10	1	0	98
	Saya merasa lebih termotivasi setelah melakukan bimbingan pada KursusPintar	33	50	13	2	0	98
Empathy (Empati)	Saya merasa pembimbing mampu dalam memberikan perhatian yang cukup kepada saya	52	17	28	0	1	98
	Saya merasakan mudahnya hubungan komunikasi antara orangtua/ wali dengan pengajar mengenai pembelajaran saya pada KursusPintar	31	50	16	1	0	98
	Saya merasa admin pada KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya	30	50	15	3	0	98

Dimensi	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total
	Saya merasa pengelola KursusPintar sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada KursusPintar	46	38	13	1	0	98

**Tabel 4.** Hasil Rekapitulasi Jawaban Kenyataan

Indikator	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total
Tangible (Bukti Fisik)	Saya merasa tampilan fisik bangunan pada KursusPintar terlihat baik	72	20	6	0	0	98
	Saya merasa fasilitas ruang belajar, perpustakaan dan ruang serbaguna memadai	51	46	1	0	0	98
	Saya merasa fasilitas peralatan yang disediakan lengkap dan sesuai kebutuhan saya	39	58	1	0	0	98
	Saya merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas peralatan yang disediakan oleh KursusPintar	40	53	5	0	0	98
	Saya merasa penampilan guru yang mengajar pada KursusPintar terlihat rapih dan menarik	45	47	6	0	0	98
	Saya merasa bimbingan pada KursusPintar selalu tepat pada waktunya	79	18	1	0	0	98
	Saya merasa materi yang disuguhkan pada KursusPintar sesuai dengan yang saya harapkan	53	45	0	0	0	98
Reliability (Kehendalan)	Saya merasa materi belajar pada KursusPintar membantu saya secara tepat sasaran	41	55	2	0	0	98
	Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi serta mudah pula berkomunikasi dengan admin dan guru pada KursusPintar	32	63	3	0	0	98
	Saya merasa jarang sekali terdapat guru yang tidak dapat masuk untuk mengajar pada jadwal yang telah ditentukan	45	51	2	0	0	98
	Saya merasa guru yang mengajar pada KursusPintar memberikan waktu dan kesempatan saya untuk tanya jawab	68	30	0	0	0	98
	Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar ramah serta sopan dalam menanggapi saya	52	44	2	0	0	98
Responsiveness (Daya Tanggap)	Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar bertanggung jawab atas segala sesuatu terkait hal yang mereka kerjakan.	46	49	3	0	0	98
	Saya merasa kegiatan belajar pada KursusPintar sangat kondusif untuk belajar	63	32	3	0	0	98
	Saya merasa materi yang di berikan oleh pengajar pada KursusPintar dapat saya terima dengan baik	54	44	0	0	0	98
	Saya merasa lebih termotivasi setelah melakukan bimbingan pada KursusPintar	56	41	1	0	0	98
Assurance (Jaminan)	Saya merasa pembimbing mampu dalam memberikan perhatian yang cukup kepada saya	61	36	1	0	0	98
	Saya merasakan mudahnya hubungan komunikasi antara orangtua/ wali dengan pengajar mengenai pembelajaran saya pada KursusPintar	59	39	0	0	0	98
	Saya merasa admin pada KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya	47	50	1	0	0	98
	Saya merasa pengelola KursusPintar sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada KursusPintar	42	53	3	0	0	98
	Empathy (Empati)						

### 3.3 Uji Validitas

Hasil perhitungan dinyatakan korelasi Pearson (Koefisien korelasi skor item pertanyaan dengan nilai total) di mana korelasi ini mengukur ada atau tidaknya hubungan linier antara atribut. Berdasarkan perhitungan yang telah

dilakukan diperoleh nilai korelasi antar skor pernyataan dengan skor total, kemudian nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai r tabel yakni  $df = (N-2)$  pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data adalah 98 responden, maka di dapat r tabel  $df = (N-2)$  yaitu 96 sebesar 0,202. Jika r hitung > r tabel maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid sedangkan, jika r hitung < r tabel maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid. Adapun hasil pengujian validitas setiap butir pertanyaan dibuat yang ditunjukkan pada tabel 5 dan tabel 6.

**Tabel 5.** Hasil Rekapitulasi Jawaban Kenyataan

Dimensi	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Status
Tangible (Bukti Fisik)	Saya merasa tampilan fisik bangunan pada KursusPintar terlihat baik	0,381	0,202	Valid
	Saya merasa fasilitas ruang belajar, perpustakaan dan ruang serbaguna memadai	0,576	0,202	Valid
	Saya merasa fasilitas peralatan yang disediakan lengkap dan sesuai kebutuhan saya	0,598	0,202	Valid
	Saya merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas peralatan yang disediakan oleh KursusPintar	0,608	0,202	Valid
	Saya merasa penampilan guru yang mengajar pada KursusPintar terlihat rapih dan menarik	0,630	0,202	Valid
	Saya merasa bimbingan pada KursusPintar selalu tepat pada waktunya	0,527	0,202	Valid
	Saya merasa materi yang disuguhkan pada KursusPintar sesuai dengan yang saya harapkan	0,551	0,202	Valid
Reliability (Kehandalan)	Saya merasa materi belajar pada KursusPintar membantu saya secara tepat sasaran	0,619	0,202	Valid
	Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi serta mudah pula berkomunikasi dengan admin dan guru pada KursusPintar	0,500	0,202	Valid
	Saya merasa jarang sekali terdapat guru yang tidak dapat masuk untuk mengajar pada jadwal yang telah ditentukan	0,696	0,202	Valid
	Saya merasa guru yang mengajar pada KursusPintar memberikan waktu dan kesempatan saya untuk tanya jawab	0,344	0,202	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)	Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar ramah serta sopan dalam menanggapi saya	0,615	0,202	Valid
	Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar bertanggung jawab atas segala sesuatu terkait hal yang mereka kerjakan.	0,558	0,202	Valid
	Saya merasa kegiatan belajar pada KursusPintar sangat kondusif untuk belajar	0,612	0,202	Valid
Assurance (Jaminan)	Saya merasa materi yang di berikan oleh pengajar pada KursusPintar dapat saya terima dengan baik	0,599	0,202	Valid
	Saya merasa lebih termotivasi setelah melakukan bimbingan pada KursusPintar	0,453	0,202	Valid
	Saya merasa pembimbing mampu dalam memberikan perhatian yang cukup kepada saya	0,627	0,202	Valid
Empathy (Empati)	Saya merasakan mudahnya hubungan komunikasi antara orangtua/ wali dengan pengajar mengenai pembelajaran saya pada KursusPintar	0,629	0,202	Valid
	Saya merasa admin pada KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya	0,673	0,202	Valid
	Saya merasa pengelola KursusPintar sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada KursusPintar	0,667	0,202	Valid

**Tabel 6.** Uji Validitas Kuesioner Harapan Pengguna

Dimensi	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Status
Tangible (Bukti Fisik)	Saya merasa tampilan fisik bangunan pada KursusPintar terlihat baik	0,499	0,202	Valid
	Saya merasa fasilitas ruang belajar, perpustakaan dan ruang serbaguna memadai	0,625	0,202	Valid
	Saya merasa fasilitas peralatan yang disediakan lengkap dan sesuai kebutuhan saya	0,240	0,202	Valid
	Saya merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas peralatan yang disediakan oleh KursusPintar	0,484	0,202	Valid
	Saya merasa penampilan guru yang mengajar pada KursusPintar terlihat rapih dan menarik	0,628	0,202	Valid
	Saya merasa bimbingan pada KursusPintar selalu tepat pada waktunya	0,394	0,202	Valid
	Saya merasa materi yang disuguhkan pada KursusPintar sesuai dengan yang saya harapkan	0,389	0,202	Valid
Reliability (Kehandalan)	Saya merasa materi belajar pada KursusPintar membantu saya secara tepat sasaran	0,372	0,202	Valid
	Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi serta mudah pula berkomunikasi dengan admin dan guru pada KursusPintar	0,392	0,202	Valid
	Saya merasa jarang sekali terdapat guru yang tidak dapat masuk untuk mengajar pada jadwal yang telah ditentukan	0,477	0,202	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)	Saya merasa guru yang mengajar pada KursusPintar memberikan waktu dan kesempatan saya untuk tanya jawab	0,432	0,202	Valid
	Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar ramah serta sopan dalam menanggapi saya	0,344	0,202	Valid
	Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar bertanggung jawab atas segala sesuatu terkait hal yang mereka kerjakan.	0,387	0,202	Valid
Assurance (Jaminan)	Saya merasa kegiatan belajar pada KursusPintar sangat kondusif untuk belajar	0,427	0,202	Valid
	Saya merasa materi yang di berikan oleh pengajar pada KursusPintar dapat saya terima dengan baik	0,263	0,202	Valid
	Saya merasa lebih termotivasi setelah melakukan bimbingan pada KursusPintar	0,259	0,202	Valid
Empathy (Empati)	Saya merasa pembimbing mampu dalam memberikan perhatian yang cukup kepada saya	0,492	0,202	Valid
	Saya merasakan mudahnya hubungan komunikasi antara orangtua/ wali dengan pengajar mengenai pembelajaran saya pada KursusPintar	0,417	0,202	Valid
	Saya merasa admin pada KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya	0,258	0,202	Valid
	Saya merasa pengelola KursusPintar sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada KursusPintar	0,522	0,202	Valid

### 3.4 Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha maka memperoleh nilai 0,89127 untuk kuesioner kenyataan dan nilai 0,75141 untuk kuesioner harapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dari peneliti kepada responden dinyatakan reliabel. Hal tersebut berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan bahwa apabila nilai Cronbach's alpha lebih besar dari nilai (0,7) maka instrumen reliabel atau dapat diandalkan. Nilai Cronbach's Alpha dapat dilihat juga pada tabel 7.

**Tabel 7.** Hasil Uji Reabilitas Kuesioner

Kuesioner	Cronbach's Alpha	Standar Nilai	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kenyataan	0,89127		0,7	Reliabel
Harapan	0,75141		0,7	Reliabel

### 3.5 Perhitungan Metode Servqual

Metode servqual merupakan metode yang digunakan sebagai model pengukuran kualitas jasa, dimana dalam melakukan pengumpulan data menggunakan sampel responden sebanyak 98 pengguna dengan menggunakan persepsi serta ekspektasi dari dimensi metode servqual yakni reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik) dan empathy (empati). dari perhitungan item terdapat pada kuesioner ini dapat dilihat pada tabel 8 dan tabel 9.

**Tabel 8.** Nilai Kenyataan Pengguna Bimbingan Belajar KursusPintar

Pertanyaan	Nilai Skor $\sum Xi$	Nilai Performance Kenyataan (X)
Saya merasa tampilan fisik bangunan pada KursusPintar terlihat baik	476	4,857
Saya merasa fasilitas ruang belajar, perpustakaan dan ruang serbaguna memadai	410	4,184
Saya merasa fasilitas peralatan yang disediakan lengkap dan sesuai kebutuhan saya	389	3,969
Saya merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas peralatan yang disediakan oleh KursusPintar	408	4,163
Saya merasa penampilan guru yang mengajar pada KursusPintar terlihat rapih dan menarik	433	4,418
Saya merasa bimbingan pada KursusPintar selalu tepat pada waktunya	448	4,571
Saya merasa materi yang disuguhkan pada KursusPintar sesuai dengan yang saya harapkan	413	4,214
Saya merasa materi belajar pada KursusPintar membantu saya secara tepat sasaran	386	3,939
Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi serta mudah pula berkomunikasi dengan admin dan guru pada KursusPintar	398	4,061
Saya merasa jarang sekali terdapat guru yang tidak dapat masuk untuk mengajar pada jadwal yang telah ditentukan	430	4,388
Saya merasa guru yang mengajar pada KursusPintar memberikan waktu dan kesempatan saya untuk tanya jawab	432	4,408
Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar ramah serta sopan dalam menanggapi saya	409	4,173
Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar bertanggung jawab atas segala sesuatu terkait hal yang mereka kerjakan.	401	4,092
Saya merasa kegiatan belajar pada KursusPintar sangat kondusif untuk belajar	413	4,214
Saya merasa materi yang di berikan oleh pengajar pada KursusPintar dapat saya terima dengan baik	410	4,184
Saya merasa lebih termotivasi setelah melakukan bimbingan pada KursusPintar	408	4,163
Saya merasa pembimbing mampu dalam memberikan perhatian yang cukup kepada saya	417	4,255
Saya merasakan mudahnya hubungan komunikasi antara orangtua/ wali dengan pengajar mengenai pembelajaran saya pada KursusPintar	405	4,133
Saya merasa admin pada KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya	401	4,092
Saya merasa pengelola KursusPintar sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada KursusPintar	424	4,327

**Tabel 9.** Nilai Harapan Pengguna Bimbingan Belajar KursusPintar

Pertanyaan	Nilai Skor $\sum Yi$	Nilai Importance Harappann (y)
Saya merasa tampilan fisik bangunan pada KursusPintar terlihat baik	443	4,520
Saya merasa fasilitas ruang belajar, perpustakaan dan ruang serbaguna memadai	432	4,408

Pertanyaan	Nilai Skor $\sum Y_i$	Nilai Importance Harapann (y)
Saya merasa fasilitas peralatan yang disediakan lengkap dan sesuai kebutuhan saya	431	4,398
Saya merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas peralatan yang disediakan oleh KursusPintar	420	4,286
Saya merasa penampilan guru yang mengajar pada KursusPintar terlihat rapih dan menarik	428	4,367
Saya merasa bimbingan pada KursusPintar selalu tepat pada waktunya	465	4,745
Saya merasa materi yang disuguhkan pada KursusPintar sesuai dengan yang saya harapkan	439	4,480
Saya merasa materi belajar pada KursusPintar membantu saya secara tepat sasaran	433	4,418
Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi serta mudah pula berkomunikasi dengan admin dan guru pada KursusPintar	417	4,255
Saya merasa jarang sekali terdapat guru yang tidak dapat masuk untuk mengajar pada jadwal yang telah ditentukan	434	4,429
Saya merasa guru yang mengajar pada KursusPintar memberikan waktu dan kesempatan saya untuk tanya jawab	449	4,582
Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar ramah serta sopan dalam menanggapi saya	441	4,500
Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar bertanggung jawab atas segala sesuatu terkait hal yang mereka kerjakan.	438	4,469
Saya merasa kegiatan belajar pada KursusPintar sangat kondusif untuk belajar	453	4,622
Saya merasa materi yang di berikan oleh pengajar pada KursusPintar dapat saya terima dengan baik	444	4,531
Saya merasa lebih termotivasi setelah melakukan bimbingan pada KursusPintar	444	4,531
Saya merasa pembimbing mampu dalam memberikan perhatian yang cukup kepada saya	444	4,531
Saya merasakan mudahnya hubungan komunikasi antara orangtua/ wali dengan pengajar mengenai pembelajaran saya pada KursusPintar	449	4,582
Saya merasa admin pada KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya	437	4,459
Saya merasa pengelola KursusPintar sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada KursusPintar	428	4,367

Dalam melakukan perhitungan metode servqual dapat dilakukan dengan cara menentukan nilai gap setiap pertanyaan kenyataan dan harapan pengguna. Perhitungan tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan bimbingan belajar kursus pintar. Adapun hasil perhitungan nilai gap pertanyaan dapat dilihat pada tabel 10.

**Tabel 10.** Nilai Kenyataan dan Harapan Pengguna Bimbingan Belajar KursusPintar

Dimensi	Pertanyaan	Skor Kenyataan (x)	Skor Harapan (y)	Gap (Servqual Score)
Tangible (Bukti Fisik)	Saya merasa tampilan fisik bangunan pada KursusPintar terlihat baik	4,857	4,520	0,337
	Saya merasa fasilitas ruang belajar, perpustakaan dan ruang serbaguna memadai	4,184	4,408	-0,224
	Saya merasa fasilitas peralatan yang disediakan lengkap dan sesuai kebutuhan saya	3,969	4,398	-0,429
	Saya merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas peralatan yang disediakan oleh KursusPintar	4,163	4,286	-0,122
	Saya merasa penampilan guru yang mengajar pada KursusPintar terlihat rapih dan menarik	4,418	4,367	0,051
Reliability (Kehandalan)	Saya merasa bimbingan pada KursusPintar selalu tepat pada waktunya	4,571	4,745	-0,173
	Saya merasa materi yang disuguhkan pada KursusPintar sesuai dengan yang saya harapkan	4,214	4,480	-0,265

Dimensi	Pertanyaan	Skor Kenyataan (x)	Skor Harapan (y)	Gap (Servqual Score)
Responsiveness (Daya Tanggap)	Saya merasa materi belajar pada KursusPintar membantu saya secara tepat sasaran	3,939	4,418	-0,480
	Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi serta mudah pula berkomunikasi dengan admin dan guru pada KursusPintar	4,061	4,255	-0,194
	Saya merasa jarang sekali terdapat guru yang tidak dapat masuk untuk mengajar pada jadwal yang telah ditentukan	4,388	4,429	-0,041
	Saya merasa guru yang mengajar pada KursusPintar memberikan waktu dan kesempatan saya untuk tanya jawab	4,408	4,582	-0,173
	Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar ramah serta sopan dalam menanggapi saya	4,173	4,500	-0,327
Assurance (Jaminan)	Saya merasa guru dan staf yang bertugas di KursusPintar bertanggung jawab atas segala sesuatu terkait hal yang mereka kerjakan.	4,092	4,469	-0,378
	Saya merasa kegiatan belajar pada KursusPintar sangat kondusif untuk belajar	4,214	4,622	-0,408
	Saya merasa materi yang di berikan oleh pengajar pada KursusPintar dapat saya terima dengan baik	4,184	4,531	-0,347
	Saya merasa lebih termotivasi setelah melakukan bimbingan pada KursusPintar	4,163	4,531	-0,367
Empathy (Empati)	Saya merasa pembimbing mampu dalam memberikan perhatian yang cukup kepada saya	4,255	4,531	-0,276
	Saya merasakan mudahnya hubungan komunikasi antara orangtua/ wali dengan pengajar mengenai pembelajaran saya pada KursusPintar	4,133	4,582	-0,449
	Saya merasa admin pada KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya	4,092	4,459	-0,367
	Saya merasa pengelola KursusPintar sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada KursusPintar	4,327	4,367	-0,041
	Rata - Rata	4,240	4,474	-0,252
	GAP Minimum			-0,480
	GAP Maximum			0,337

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan bimbingan belajar KursusPintar diperoleh menggunakan 5 dimensi servqual memiliki nilai kenyataan sebesar 4,857 sedangkan nilai harapan sebesar 4,520 sehingga terdapat gap sebesar 0,337, dimana gap tersebut terjadi karena terpenuhinya harapan pengguna terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh layanan bimbingan belajar KursusPintar.

### 3.6 Perhitungan Gap lima dimensi servqual

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat dijelaskan bahwa semua dimensi memiliki nilai negatif, dimana, Tangible (Bukti Fisik) merupakan peringkat pertama bernilai gap -0,078, Reliability (Kehandalan) merupakan peringkat kedua dengan nilai gap -0,231, Empathy (Empati) merupakan peringkat ketiga nilai gap -0,283, Responsiveness (Daya Tanggap) merupakan peringkat ke empat bernilai -0,293 sedangkan Assurance (Jaminan) merupakan peringkat kelima nilai gap -0,374. Berdasarkan hasil gap keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa dimensi yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah dimensi Assurance (Jaminan). Peringkat dimensi gap dapat dilihat pada tabel 11.

**Tabel 11.** Hasil Gap Lima Dimensi

Dimensi	Kenyataan (x)	Harapan (y)	GAP	Rank
Tangible (Bukti Fisik)	4,318	4,396	-0,078	1
Reliability (Kehandalan)	4,235	4,465	-0,231	2
Responsiveness (Daya Tanggap)	4,224	4,517	-0,293	4

Dimensi	Kenyataan (x)	Harapan (y)	GAP	Rank
Assurance (Jaminan)	4,187	4,561	-0,374	5
Empathy (Empati)	4,202	4,485	-0,283	3
Rata-rata			-0,252	

**3.7 Diagram IPA (Importance Performance Analysis)**

Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi atribut apa saja dari layanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Pengambilan populasi digunakan adalah mengacu pada pendapat metode slovin. berjumlah 98 orang responden. Perhitungan tingkat kesesuaian keseluruhan komitmen atribut dimensi sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{8311}{8769} \times 100\%$$

$$Tki = 0,94777$$

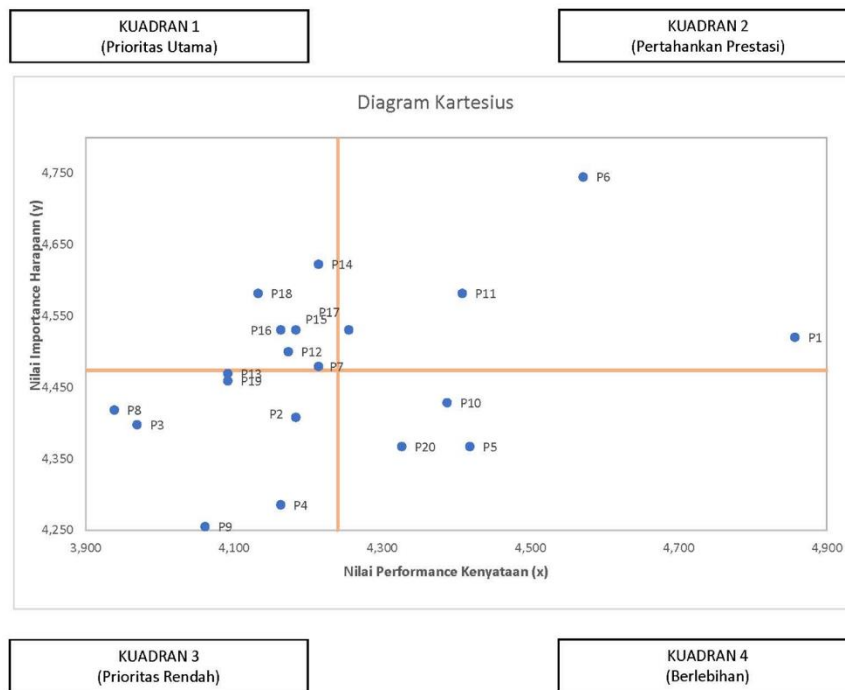
**3.8 Tingkat harapan (Y) dan (X)**

Perhitungan skor rata-rata tingkat harapan dan kenyataan di bagi jumlah pertanyaan sebagai berikut:

$$X = \frac{84,806}{20} = 4,240$$

$$Y = \frac{89,479}{20} = 4,473$$

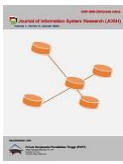
Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kenyataan (X) diperoleh sebesar 4,240 dan rata-rata harapan (Y) sebesar 4,473, kemudian digambarkan rata-rata (y dan x) dimana potongan sumbu (X) dan (Y) dibagi atributnya sesuai dengan hasil perhitungan dalam bentuk diagram IPA. Adapun hasil dari diagram IPA pada gambar 2.



**Gambar 2.** Diagram IPA Kepuasan Pelanggan Bimbingan Belajar KursusPintar

Berdasarkan Gambar IV.4 dapat diketahui bahwa gap terbagi menjadi 4 bagian. Adapun keterangan Kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3 dan kuadran 4 di jabarkan sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama) merupakan atribut atau pertanyaan mempengaruhi kepuasan pengguna bimbingan belajar KursusPintar penanganan atribut atau pertanyaan yang berada pada kuadran ini penanganannya harus diprioritaskan. Atribut-atribut/ pernyataan terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan. Adapun item atau pertanyaan yang masuk kedalam kuadran 1 adalah P7, P12, P14, P15, P16 dan P18.
2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi) merupakan atribut mempengaruhi kepuasan pengguna, berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan oleh bimbingan belajar KursusPintar. Karena pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pengguna. Adapun item atau pertanyaan yang masuk kedalam kuadran 2 adalah P1, P6, P11, P17.



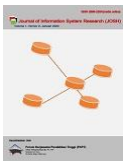
3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah) merupakan item atau pertanyaan mempengaruhi kepuasan pengguna, berada dalam kuadran ini dinilai tidak begitu penting bagi pengguna dan pelaksanaan dinilai biasa saja. Adapun item atau pertanyaan yang masuk kedalam kuadran 3 adalah P2, P3, P4, P8, P9, P13 dan P19.
4. Kuadran 4 (Berlebihan) merupakan item atau pertanyaan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam pelaksanaannya. Terutama disebabkan karena pengguna menganggap atribut yang tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh bimbingan belajar KursusPintar sehingga memuaskan Adapun item atau pertanyaan masuk kedalam kuadran 4 adalah P5, P10, dan P20.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bawah pengaruh kualitas pelayanan pada bimbingan belajar KursusPintar menghasilkan bahwa peringkat pertama dan harus dipertahankan yakni dimensi Tangible (Bukti Fisik) dengan nilai gap  $-0,078$ , dimana pengguna layanan bimbingan belajar KursusPintar sangat memahami fasilitas diperlukan oleh pengguna, Peringkat kedua dimensi Reliability (Kehandalan) dengan nilai gap sebesar  $-0,231$ , Peringkat ketiga dimensi Empathy (Empati) dengan nilai gap sebesar  $-0,283$ , Peringkat keempat Responsiveness (Daya Tanggap) dengan nilai gap sebesar  $-0,293$  sedangkan peringkat kelima Assurance (Jaminan) dengan nilai gap sebesar  $-0,374$ , dimana pengguna merasa kegiatan belajar pada bimbingan belajar KursusPintar masih belum kondusif sehingga materi belajar masih belum dapat diterima dengan baik, selain itu pengguna masih merasa belum termotivasi oleh pembimbing bimbingan belajar KursusPintar. Berdasarkan hasil gap secara keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa dimensi yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah dimensi Assurance (Jaminan). Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) diperoleh hasil atribut atau pertanyaan prioritas untuk dilakukan penanganan adalah item atau pertanyaan masuk kedalam kuadran 1 adalah materi yang disuguhkan pada KursusPintar sesuai dengan harapan, guru dan staf bertugas di KursusPintar ramah serta sopan dalam menanggapi, kegiatan belajar KursusPintar sangat kondusif untuk belajar, materi di berikan oleh pengajar KursusPintar dapat saya terima dengan baik, lebih termotivasi setelah melakukan bimbingan pada KursusPintar dan pengelola KursusPintar sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan pada KursusPintar.

#### REFERENCES

- [1] Y. Handayani, Sari; Fenia, Selvi; Candra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Rintangannya Terhadap Loyalitas Siswa SMA pada Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation di Kota Padang," *J. Ekon. dan Bisnis Dharma Andalas*, vol. 23, no. 2, 2021.
- [2] I. Prasetya, E. T. Ulina, I. D. Jayanti, S. G. Pangestu, R. Anggraeni, and S. Arfiah, "Kegiatan Bimbingan Belajar dalam Meningkatkan Minat Belajar Siswa di Kelurahan Bolong Karanganyar," *Bul. KKN Pendidik.*, vol. 1, no. 1, Nov. 2019, doi: 10.23917/bkkndik.v1i1.9286.
- [3] M. Isa, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR 'POTENSI' PANYABUNGAN," *At-tijarah J. Ilmu Manaj. dan Bisnis Islam*, vol. 5, no. 1, pp. 154-168, 2019, doi: 10.24952/tijarah.v5i1.1791.
- [4] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," *J. Digit.*, vol. 9, no. 2, p. 167, 2020, doi: 10.51920/jd.v9i2.117.
- [5] S. Arman, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. 2021.
- [6] Nashar, *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. 2020.
- [7] Z. Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*. 2021.
- [8] I. Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. 2019.
- [9] Eddy Roflin; Iche Andriyani Liberty; Pariyana;, *Pengertian Populasi*. Pekalongan, Jawa Tengah: PT. Nasyan Expanding Management, 2019.
- [10] A. Syahza, *Metodologi Penelitian (Edisi Revisi Tahun 2021)*, no. September. 2021.
- [11] I. Nurdin and S. Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*. 2019.
- [12] D. Budiastuti and A. Bandur, *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. 2018. [Online]. Available: [www.mitrawacanamedia.com](http://www.mitrawacanamedia.com)
- [13] F. Surayya Lubis et al., "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru," *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 16, no. 02, pp. 25-31, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/9366>
- [14] Badiatul Musyarofah, Ilmadi, Tabah Heri Setiawan, and Isnurani, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Lebesgue J. Ilm. Pendidik. Mat. Mat. dan Stat.*, vol. 2, no. 1, pp. 85-95, 2021, doi: 10.46306/lb.v2i1.47.
- [15] A. Tias, Y. Sukmono, and S. Gunawan, "MODERN DENGAN PENDEKATAN RETAIL SERVICE QUALITY SCALE (RSQS) DIKOMBINASIKAN DENGAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)," vol. 17, no. 2, pp. 61-72, 2022, [Online]. Available: <http://tekmapro.upnjatim.ac.id/index.php/tekmapro/article/view/315>
- [16] S. Wibowo and N. Muflihah, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang," *J. Penelit. Bid. Inov. Pengelolaan Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 61-68, 2022, doi: 10.33752/invantri.v1i2.2324.
- [17] E. Saputri, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode



- Servqual Dan Metode Webqual,” J. Tekno Kompak, vol. 14, no. 1, p. 27, 2020, doi: 10.33365/jtk.v14i1.525.
- [18] T. Theresiawati, A. Zaidiah, R. Astriratma, and H. B. Seta, “Analisis Kualitas Layanan E-Learning Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp),” J. Ilm. Matrik, vol. 23, no. 1, pp. 46–59, 2021, doi: 10.33557/jurnalmatrik.v23i1.1201.
- [19] R. M. Kosanke, “PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN,” vol. 11, no. 2, pp. 62–71, 2019, [Online]. Available: <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jtagabi/article/view/17356/13439>
- [20] dkk Andika Rindi, “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Persaingan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budimedan,” J. Manaj. Tools, vol. 11, no. 1, pp. 189–204, 2019, [Online]. Available: <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/513/485>
- [21] Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, 3rd ed. Bandung: Alfabeta, 2021.
- [22] B. Darma, Statistika Penelitian Menggunakan SPSS. Guepedia, 2021. [Online]. Available: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>