

Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis (IPA) Pada SMK Telkom Bandung (Studi Kasus Pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMK Telkom Bandung Tahun 2022)

Service Quality Analysis Using Importance Performance Analysis (IPA) Method At SMK Telkom Bandung (Case Study On Admission Of New Students (PPDB) SMK Telkom Bandung, 2022)

1st Fitri Melani Sitohang
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

fitrisitohang@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Sri Widaningsih
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

sriwidaningsih@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis service quality dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) terhadap kepuasan siswa SMK Telkom Bandung. SMK Telkom Bandung didirikan pada tahun 2013. SMK Telkom Bandung terletak di jalan radio palasari, citeureup, dayeuhkolot, kabupaten bandung, jawa barat. SMK Telkom memiliki tiga program studi berbasis teknologi dan informatika berupa Teknik Jaringan Akses Telekomunikasi (TJAT), Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) dan Multimedia (MM). Pentingnya evaluasi kualitas layanan melalui adanya penelitian ini. Variabel yang digunakan dalam service quality meliputi lima dimensi utama yaitu tangibles, empathy, reliability, responsiveness dan assurance. Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yaitu siswa dan siswi SMK Telkom Bandung. Dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas dan analisis deskriptif dan metode importance performance analysis (IPA). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan siswa dan aspek-aspek yang perlu diperbaiki di SMK Telkom Bandung. Dari hasil analisis deskriptif yang dilakukan terhadap 100 responden, SMK Telkom Bandung menunjukkan bahwa indikator responsiveness mendapatkan persentase kenyataan paling rendah sebesar 72,12% sedangkan persentase nilai harapan paling rendah adalah indikator reliability dengan nilai 81,66%. Sedangkan hasil analisis menggunakan metode importance performance analysis (IPA) menunjukkan bahwa dari 27 pernyataan dalam kuesioner, terdapat 7 poin yang berada di kuadran A (Prioritas Utama), 9 poin di kuadran B

(Pertahankan Prestasi), 7 poin di kuadran C (Prioritas Rendah) dan 4 poin di kuadran D (Berlebihan).

Kata kunci— *Service Quality, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis*

I. PENDAHULUAN

Globalisasi merupakan proses terhubung serta meningkatkan interaksi antar manusia di seluruh belahan dunia. Globalisasi memberikan dampak hampir seluruh bidang kehidupan manusia salah satunya pendidikan. Di era globalisasi penggunaan perangkat digital jauh lebih berkembang sehingga segala macam informasi dan ilmu pengetahuan lebih mudah didapatkan. Pendidikan merupakan komponen penting di era globalisasi bahkan sudah termasuk dalam kebutuhan dasar setiap manusia. Artinya pendidikan menjadi salah satu faktor pendukung kemajuan suatu negara, dengan tingginya tingkat pendidikan suatu negara maka dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan ikut adil dalam membangun negara. Semakin bertambahnya jumlah siswa semakin banyak pula sekolah dari berbagai jenjang pendidikan di dirikan di Indonesia. Hal ini menunjukkan semakin ketatnya persaingan dalam dunia pendidikan. Persaingan ini menekankan kualitas pendidikan yang bersaing satu sama lain dan kualitas yang diberikan sekolah kepada siswanya. Dalam memilih sekolah, orangtua perlu mempertimbangkan banyak faktor, antara lain :

Kualitas pembelajaran yang diberikan oleh sekolah dan kualitas guru di sekolah tersebut ataupun fasilitas yang menunjang proses pembelajaran. Tentu saja, orang tua ingin anaknya mendapatkan pendidikan yang tepat disekolah yang memadai.

Menurut Subbeh 2018 dalam jurnal (Sofica V, 2020) Setiap sekolah memiliki program yang disebut Penerimaan Peserta Siswa Baru (PPDB). Ada beberapa cara agar program PPDB berjalan efektif, antara lain turun langsung ke lapangan (sosialisasi), *publish* di media cetak, dan *publish online* (sosial media). Setiap sekolah selalu melakukan promosi dengan banner, spanduk, pamflet maupun stiker promosi yang bertujuan dalam mencari siswa dan mempromosikan sekolah.

Menurut Imron 2011 dalam jurnal Andini (Hardiningrum, 2021) menyatakan bahwa perencanaan peserta didik adalah suatu aktivitas memikirkan di muka tentang hal-hal yang berkenaan dengan peserta didik sekolah, baik sejak peserta didik akan memasuki sekolah maupun mereka yang akan lulus sekolah. Dari hal tersebut maka dapat dilihat bahwa proses penerimaan peserta didik baru akan membawa arah tujuan dari pendidikan yang diterapkan oleh sekolah dan menentukan kuantitas dan kualitas sekolah.

SMK Telkom Bandung merupakan sekolah kejuruan berbasis teknologi dan informatika dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang berdiri sejak tahun 2013. SMK Telkom Bandung adalah salah satu sekolah menengah kejuruan unggul yang berada di Bandung, Jawa barat. SMK Telkom Bandung sendiri memiliki 3 program unggulan yakni, Teknik Jaringan Akses Telekomunikasi (TJAT), Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) dan Multimedia (MM). Seperti penyedia jasa pendidikan pada umumnya SMK Telkom Bandung juga melakukan program PPDB dalam menyambut tahun ajaran baru. Namun yang berbeda ditahun 2021 sampai saat ini proses PPDB dialihkan secara daring menyesuaikan dengan arahan pemerintah. Pelaksanaan PPDB SMK Telkom Bandung dilakukan agustus - juni setiap tahun dengan penjadwalan pendaftaran yang berbeda-beda sesuai jalur penerimaan siswa. Berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan grafik pendaftar siswa SMK Telkom Bandung mengalami pergerakan yang berubah-ubah setiap tahunnya. Jumlah calon siswa yang mendaftar sejak 2017 hingga 2022 mengalami fluktuasi yang bisa menjadi berdampak ketidakpuasan konsumen, karena kepuasan pelanggan selalu berkaitan dengan kualitas pelayanan yang disajikan oleh perusahaan. Menurunnya jumlah siswa yang mendaftar menunjukkan bahwa adanya konsumen yang mengalami ketidakpuasan. Melalui wawancara yang dilakukan terhadap 20 konsumen dari orangtua calon siswa maupun calon siswa menyatakan beberapa faktor yang membuat mereka merasa kurang puas terhadap *service quality* PPDB SMK Telkom Bandung adalah pegawai sekolah tidak memberikan waktu yang cukup dalam memberikan pelayanan, Admin PPDB sangat lama merespon konsumen melalui personal chat seperti konsumen yang membutuhkan bantuan akan PPDB secara daring melalui whatsapp, beserta beberapa fasilitas sekolah yang belum diperbaiki seperti fasilitas toilet kurang nyaman karena beberapa kloset rusak kemudian fasilitas parkir yang kurang diperhatikan dan kurang aman.

Selain itu faktor internal yang juga berdampak pada kurang maksimalnya PPDB yang dilaksanakan oleh SMK

Telkom Bandung. Melalui wawancara singkat yang dilakukan kepada wakil kepala sekolah SMK Telkom Bandung menyatakan bahwa kurangnya SDM dalam melaksanakan kegiatan PPDB tahun 2022, terutama dalam menanggapi orangtua dari calon siswa melalui personal chat. Alasan ini diperkuat bahwa admin PPDB hanya dipegang oleh dua orang yang merupakan guru yang juga aktif dalam mengajar sehingga kurang maksimal dalam menanggapi konsumen. Hal ini bisa menjadi faktor menurunnya jumlah pendaftar PPDB SMK Telkom Bandung. Maka berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis (IPA) Pada SMK Telkom Bandung (Studi Kasus Pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMK Telkom Bandung Tahun 2022)”**.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana harapan terhadap dimensi *service quality* SMK Telkom Bandung?
2. Bagaimana kinerja dimensi *service quality* SMK Telkom Bandung?
3. Aspek-aspek apa saja yang perlu diperlu untuk meningkatkan dimensi *service quality* SMK Telkom Bandung?

II. KAJIAN TEORI

A. Pemasaran

Menurut Tjiptono (2019) mendefinisikan pemasaran sebagai proses menciptakan, mendistribusikan, mempromosikan dan menetapkan harga barang, jasa dan gagasan untuk memfasilitasi relasi pertukaran yang memuaskan dengan para pelanggan dan untuk membangun dan mempertahankan relasi yang positif dengan pemangku kepentingan dalam lingkungan dinamis.

B. Kualitas Layanan

Menurut Wyckof dan lovelock 1988 dalam (Tjiptono, 2019) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi pelanggan. ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yakni jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service). Implikasi baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dankeinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pengukuran kualitas jasa dalam *service quality* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Terdapat lima dimensi utama dalam menentukan kualitas jasa (Tjiptono, 2019), yaitu :

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkeunaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

2. Empati (*Empathy*)

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan jasa kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan jasa, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan

3. Kehandalan/ Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

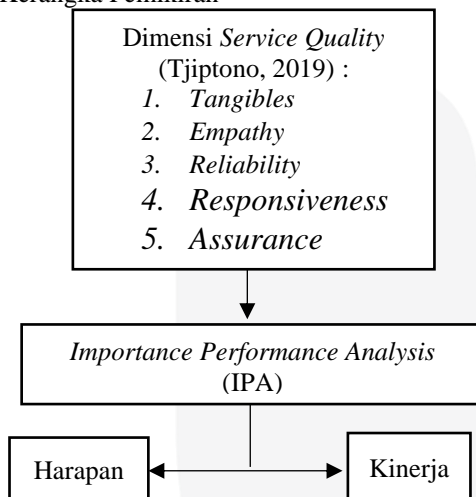
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Respon atau kegiatan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Misalnya kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan dan kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

5. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

C. Kerangka Pemikiran



III. METODE

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sesuai tujuan dari penelitian ini yakni untuk menganalisis kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan siswa SMK Telkom Bandung, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2019) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui

data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif bertujuan untuk mengetahui variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan. Selain itu penelitian ini dilakukan secara individual dan diluar dari lokasi penelitian yang dituju. Maka dari itu penulis dapat menyimpulkan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang tidak menghubungkan variabel satu dengan lain sehingga bersifat tunggal dan hasil yang didapat berasal dari angka-angka atau uji statistik untuk memperoleh kesimpulan.

B. Populasi dan sampel

Menurut Corper, Donald, R; Schindler, Pamela S 2003 menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Sedangkan menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah calon siswa maupun orangtua calon siswa SMK Telkom Bandung.

Penarikan sampel merupakan langkah penting dalam penelitian karena kesimpulan yang didapat merupakan generalisasi sampel pada populasi. Menurut Sugiyono (2019) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan *purposive sampling*, dimana Teknik ini merupakan penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa sejak PPDB agustus-juli 2021/2022 sekitar 6541 konsumen yang pernah datang ke SMK Telkom Bandung. Untuk mengukur jumlah dan ukuran sampel, penulis menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$\eta = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

N = Jumlah Populasi

η = Sampel

α = Persen kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir ($\alpha = 10\%$)

Perhitungan sampel :

$$\eta = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

$$\eta = \frac{6541}{1 + 6541 (0,01)^2}$$

$$\eta = 99,98$$

$$\eta = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti minimal 99,98 sampel namun dibulatkan menjadi 100 sampel.

C. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*)

Menurut Sugiyono (2019) wawancara (*Interview*) adalah studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-

hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit/kecil.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2019) kuesioner (angket) adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, dimana skala likert merupakan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden.

3. Observasi

Menurut Sugiyono (2019) observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting merupakan proses-proses pengamatan dan ingatan. Selain itu observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik dibandingkan dengan teknik yang lain. Jika kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak berkomunikasi dengan orang saja namun juga obyek-objek alam lainnya. Pada penelitian ini penulis melakukan observasi atau melakukan pengamatan secara langsung agar mendapatkan bukti-bukti konkret yang dapat melengkapi analisis kualitas pelayanan.

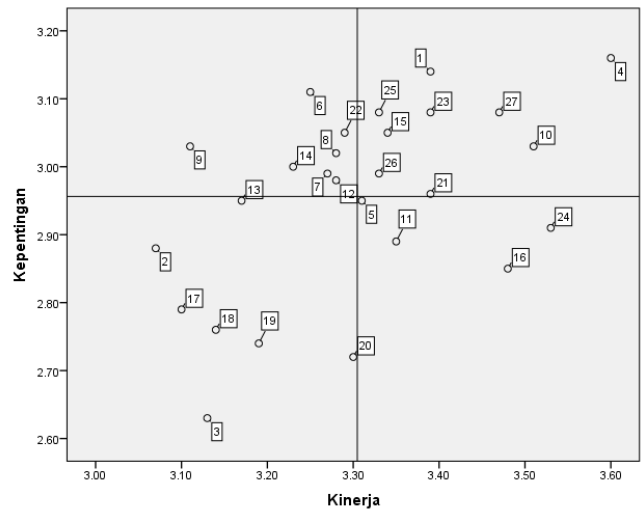
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (Harapan dan Kenyataan)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis deskriptif terhadap harapan secara keseluruhan dari kualitas pelayanan SMK Telkom Bandung adalah 82,74%. Dimana penilaian responden paling tinggi adalah *assurance* dengan nilai 84,68%, kemudian yang kedua *empathy* dengan nilai 82,79%, lalu yang ketiga *responsiveness* dengan nilai 82,08%, keempat *tangible* dengan nilai 82,05% dan yang terakhir *reliability* dengan nilai 81,66%.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis deskriptif terhadap kenyataan secara keseluruhan dari kualitas pelayanan SMK Telkom Bandung adalah 73,99%. Dimana penilaian responden paling tinggi adalah *assurance* dengan nilai 75,37%, kemudian yang kedua *empathy* dengan nilai 75,29%, lalu yang ketiga *reliability* dengan nilai 73,41%, keempat *tangible* dengan nilai 73,8% dan yang terakhir *responsiveness* dengan nilai 72,12%.

B. Hasil Analisis *Importance Performance Analysis Method*



Sumber : Data Olahan, 2022

Dalam penempatan posisi data yang telah dianalisis dapat dilihat melalui diagram kartesius yang dibagi menjadi empat bagian yakni kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D.

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran A menunjukkan indikator-indikator pelayanan yang sangat penting. Pelayanan SMK Telkom Bandung akan tetapi pelayanan SMK Telkom Bandung belum sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan. Indikator-indikator yang berada dalam kuadran ini merupakan prioritas untuk diperbaiki terlebih dahulu. Indikator-indikator ini dinilai penting bagi pelanggan namun berdasarkan persepsi pelanggan pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan. Adapun indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu nomor **6, 7, 8, 9, 12, 14** dan **22**.

Maka SMK Telkom Bandung dapat memperbaiki kuadran A, yaitu :

- Pegawai SMK Telkom Bandung memberikan waktu dan pelayanan yang cukup
- Pegawai SMK Telkom Bandung selalu terbuka terhadap kritik dan saran
- Pegawai SMK Telkom Bandung memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan maupun kebutuhan
- Pegawai SMK Telkom Bandung memperhatikan dengan sungguh-sungguh
- Pegawai SMK Telkom Bandung memberikan pelayanan yang teliti, tepat waktu
- Pegawai SMK Telkom Bandung bersedia mendengar, menanggapi keluhan
- Pegawai SMK Telkom Bandung melakukan tindakan sesuai prosedur

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran B menunjukkan indikator-indikator yang pelayanannya dianggap penting oleh pelanggan SMK Telkom Bandung berdasarkan persepsi pelanggan. Pihak SMK Telkom Bandung telah melaksanakan kinerja dengan baik dan memenuhi harapan pelanggan. Adapun indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu nomor **1, 4, 10, 15, 21, 23, 25, 26** dan **27**.

Maka SMK Telkom Bandung harus mempertahankan kuadran B, yaitu :

- a. Bangunan SMK Telkom Bandung terlihat indah, bersih
 - b. SMK Telkom Bandung memiliki peralatan yang lengkap
 - c. Pegawai SMK Telkom Bandung mendengarkan keluhan maupun solusi
 - d. Pegawai SMK Telkom Bandung memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan
 - e. Pegawai SMK Telkom Bandung mempunyai kemampuan, pengetahuan dalam menangani keluhan dan menjawab pertanyaan anda secara meyakinkan
 - f. Pegawai SMK Telkom Bandung menyelesaikan masalah dengan cepat tepat
 - g. Pegawai SMK Telkom Bandung menjaga kebersihan, kesegaran lingkungan sekolah
 - h. Pegawai SMK Telkom Bandung melayani dengan sikap meyakinkan sehingga merasa aman nyaman
 - i. Pegawai SMK Telkom Bandung berbicara dengan sopan saat melayani
3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran C menunjukkan indikator-indikator yang dinilai kurang penting oleh pelanggan tetapi persepsi pelanggan menunjukkan bahwa SMK Telkom Bandung melakukan kinerja dalam pelayanan tersebut dengan baik. Adapun indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu nomor **2, 3, 13, 17, 18, 19** dan **20**.

Berikut merupakan indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu :

- a. SMK Telkom Bandung mempunyai interior yang menarik
 - b. SMK Telkom Bandung memiliki fasilitas yang lengkap dan nyaman (mushola, kantin, parkir, toilet, *wifi*, laboratorium, dll)
 - c. Pegawai SMK Telkom Bandung membantu jika terjadi permasalahan/kendala yang dialami
 - d. Pegawai SMK Telkom Bandung menerima dan melayani dengan baik
 - e. Admin SMK Telkom Bandung cepat merespon jika membutuhkan bantuan melalui personal chat
 - f. Admin SMK Telkom Bandung memahami kebutuhan anda melalui personal chat
 - g. Pegawai SMK Telkom Bandung mengambil tindakan secara cepat dan tepat
4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran D menunjukkan indikator-indikator yang dinilai tidak terlalu penting oleh pelanggan SMK Telkom Bandung namun berdasarkan hasil dari persepsi pelanggan SMK Telkom Bandung memberikan pelayanan lebih atau sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan. Adapun indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu nomor **5, 11, 16** dan **24**.

Berikut merupakan indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu :

- a. Penampilan staff dan pegawai SMK Telkom Bandung rapih, bersih
- b. Staff dan Pegawai SMK Telkom Bandung bersikap ramah, sopan
- c. Pegawai SMK Telkom Bandung tanggap melayani
- d. Pegawai SMK Telkom Bandung bersifat cekatan, menghargai

Dari keempat kuadran diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator-indikator dalam kuadran A yang dianggap

pelanggan sangat penting perlu mendapatkan perbaikan. Pada kuadran B banyak indikator yang dianggap sudah memenuhi harapan pelanggan dan hanya perlu dipertahankan, di kuadran C indikator-indikator yang dianggap pelanggan tidak terlalu penting namun SMK Telkom Bandung sudah melakukan pelayanan dengan baik dan pada kuadran D yang dianggap pelanggan tidak terlalu penting namun SMK Telkom Bandung memberikan pelayanan yang berlebihan atau sangat memuaskan.

V. KESIMPULAN

Dari hasil pengumpulan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan analisis deskriptif terhadap dimensi *service quality* SMK Telkom Bandung, indikator yang memiliki nilai harapan paling rendah adalah indikator *reliability* dengan nilai 81,66% hingga perlu diperbaiki sedangkan nilai harapan paling tinggi adalah indikator *assurance* dengan nilai 84,68% sudah baik namun masih perlu ditingkatkan. Pada tingkat kenyataan/kinerja dengan analisis deskriptif terhadap dimensi *service quality* SMK Telkom Bandung persentase kenyataan paling rendah dengan nilai 72,12% adalah indikator *responsiveness*, sedangkan kenyataan paling tinggi jatuh pada indikator *assurance* dengan nilai 75,37% namun masih perlu ditingkatkan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap dimensi *service quality* memperoleh hasil, terdapat 7 poin yang berada di kuadran A (Prioritas Utama) yakni dimensi *empathy*, *reliability* dan *responsiveness*, 9 poin di kuadran B (Pertahankan Prestasi) yakni dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*, 7 poin di kuadran C (Prioritas Rendah) yakni dimensi *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness*. 4 poin di kuadran D (Berlebihan) yakni dimensi *tangibles*, *empathy*, *reliability* dan *assurance*.

REFERENSI

Buku dan Jurnal

- azizah, S. m. (2020). Analisis Service quality menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) studi pada konsumen BTW Cafe Cimahi tahun 2020.
- Chandra, F. T. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaktion Edisi 5*. Yogyakarta: ANDI.
- Diana, F. T. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Erny Amriani Asmin, A. H. (2021). *Manajemen Pemasaran(Perspektif Digital Marketing)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Fandy Tjiptono, A. D. (2019). *Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: ANDI.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2019). *Service, Quality dan Customer Satisfaction, Edisi 5*. Yogyakarta: ANDI.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2020). *Pemasaran Strategik Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.
- Farrell, C. (2021). *Pemasaran Global: Wawasan Praktis dan Analisis Internasional*. Yogyakarta: ANDI.

Firmansyah, D. F. (2019). *Pemasaran Jasa : Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.

Hardiningrum, A. (2021). Strategi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Pada Masa Pandemi Covid-19 di TK Khadijah Pandegiling Surabaya. *Strategi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Pada Masa Pandemi Covid-19 di TK Khadijah Pandegiling Surabaya*, 1-11.

Harrie Lutfie, R. H. (2018). Assessing Determinats of Service Quality on Customer Satisfaction : Study Case of Superindo Minimarket. *American Scientific Publishers*.

Hidayat, C. N. (2019). Analisis Service quality dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) Studi Pada konsumen PT. Astra International UD Trucks Bandung pada Tahun 2019. *Jurnal D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom*, 1-65.

Hidayat, R. (2018). The Influence of Price and Quality of Service on Purchase Decision: A Case Study on Entertainment Industry. *D3 Manajemen Pemasaran*.

Imansari, D. (2020). Analisis Service quality menggunakan metode importance performance analysis (IPA) Pada Laluna Cafe & Luncheonette kota bandung tahun 2020. *Jurnal D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom*, 1-65.

Novirayanti, R. R. (2019). Analisis Service quality menggunakan metode importance performance analysis (IPA) (Studi di Warunk Upnormal Bandung). *SI MBTI*

Universitas Telkom, 1-101. Rohmah, Q. N. (2019). Analisis Service quality dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) Di Asrama Telkom. *SI MBTI Universitas Telkom*, 1-103.

Sofica V, V. T. (2020). Penerimaan Peserta Didik Baru Di Masa Pandemic Covid-19 Pada Smpit Tambun Islamic School. *Jurnal Infortech*, 1-7.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.

Suryana H Achmad, R. H. (2018). Comparative Study of Price, Service Quality and Inovation for Buying Decision : Case Study Lottemart as Hypermarket. *American Scientific Publishers*.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian, Edisi Terbaru*. Yogyakarta: ANDI.

Website

<https://smktelkom-bdg.sch.id>

<https://jabar.bps.go.id>

<https://senggang.republika.co.id>

<https://ypt.or.id>