PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA NEW CONCEPT ENGLISH EDUCATION CENTER TASIKMALAYA MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY

Irham Muhammad Zaky
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
irhammz@telkomuniversity.ac.id

Tiara Verita Yastica, S.T.,M.T,
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
tiaraverita@telkomuniversity.ac.id

Dr.Ir.Nanang Suryana, M.T.
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
nanangsuryana@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—New Concept English Education Center Tasikmalaya menghadapi tantangan penurunan retensi siswa yang signifikan, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi siswa dengan mutu layanan yang diterima. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan saat ini dan merancang strategi perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah integrasi *Service Quality* (ServQual) untuk mengukur variasi (*gap*) layanan, *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk pemetaan atribut, serta Diagram Pareto untuk menentukan prioritas peningkatan. Hasil penelitian menunjukkan terdapat *gap* negatif pada dimensi *Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsiveness*. Melalui analisis Pareto, teridentifikasi enam atribut prioritas (kategori *vital few*) yang berkontribusi sebesar 79,85% terhadap total kesenjangan kualitas, dengan isu utama meliputi keterbatasan lahan parkir, kebersihan fasilitas toilet, dan kualitas perangkat audio pembelajaran. Berdasarkan analisis akar masalah menggunakan *Fishbone Diagram*, penelitian ini merumuskan usulan perbaikan dengan pendekatan sistem terintegrasi 4M (*Man, Machine, Method, Material*). Solusi yang dirancang meliputi pembuatan marka parkir sudut 45 derajat, penyusunan SOP *Pre-Class Preparation*, program *preventive maintenance* audio, serta digitalisasi sistem keluhan pelanggan. Rancangan perbaikan ini diharapkan mampu meningkatkan standar pelayanan serta menekan angka siswa keluar (*churn rate*) di masa mendatang.

Kata kunci—kualitas layanan, servqual, ipa, diagram pareto, kepuasan pelanggan.

I. BACKGROUND

Pendidikan pada abad ke-21 memberikan kontribusi yang sangat signifikan untuk penentuan kualitas dan daya saing sumber daya manusia di tengah kondisi global yang ditandai oleh perubahan cepat, ketidakpastian, dan kompleksitas. Pendidikan non-formal memiliki posisi strategis sebagai pelengkap pendidikan formal karena mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan keterampilan yang bersifat praktis dan aplikatif. Salah satu jenis keterampilan yang mengalami pergeseran makna signifikan dalam masyarakat modern adalah penguasaan bahasa asing, khususnya Bahasa Inggris, yang tidak lagi diposisikan sebagai pelengkap atau sekadar mata pelajaran sekolah, melainkan telah menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan akademik dan profesional. Namun, bertambahnya jumlah Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Bahasa Inggris menciptakan persaingan usaha yang semakin ketat antar Lembaga (Arbarini et al., 2025).

New Concept English Education Centre (NCEEC) adalah salah satu lembaga pendidikan bahasa Inggris dengan posisi kuat dalam industri ini dan menyediakan kursus bahasa Inggris yang berkualitas dan terjangkau. Strategi penetapan harga ini secara konseptual termasuk dalam pendekatan *price leadership*, yang bertujuan memperluas pangsa pasar melalui aksesibilitas biaya. Namun, kondisi operasional yang terjadi sepanjang tahun 2024 justru menunjukkan hasil yang tidak sejalan dengan asumsi teoritis tersebut; meskipun memiliki keunggulan dari sisi harga dan produk, New Concept menghadapi permasalahan serius dalam mempertahankan jumlah siswa. Data internal perusahaan memperlihatkan fluktuasi jumlah siswa aktif yang tidak stabil, bahkan menunjukkan kecenderungan penurunan yang cukup signifikan pada semester pertama hingga pertengahan tahun.

Fenomena ini mengindikasikan bahwa keputusan siswa untuk bertahan tidak semata-mata ditentukan oleh faktor harga dan kelengkapan program. Persepsi terhadap kualitas layanan yang kurang memuaskan merupakan salah satu komponen utama yang mendorong konsumen untuk berpindah (Adi et al., 2023). Berdasarkan identifikasi masalah, keluhan yang disampaikan siswa dan orang tua siswa dapat dikategorikan ke dalam dua komponen utama, yaitu bukti fisik dan proses pelayanan. Hal ini diperkuat dengan analisis diagram sebab-akibat (*Fishbone Diagram*) yang memetakan akar masalah tingginya siswa keluar ke dalam empat faktor utama, di mana faktor material (fasilitas fisik) menunjukkan kontribusi yang cukup besar terhadap tingginya persentase siswa keluar, serta faktor *people* (sumber daya manusia) menegaskan bahwa kualitas layanan masih sangat dipengaruhi oleh kinerja individu.

Berdasarkan uraian masalah yang kompleks di atas, diperlukan suatu evaluasi yang terukur, sistematis, dan ilmiah, bukan sekadar asumsi semata. Fakta bahwa penurunan jumlah siswa lebih dipengaruhi oleh aspek operasional dibandingkan harga atau kurikulum menegaskan adanya kesenjangan penelitian pada konteks lembaga kursus bahasa Inggris di daerah berkembang seperti Tasikmalaya. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya penelitian ini untuk memotret kondisi layanan aktual, mengidentifikasi *gap* antara harapan dan kinerja layanan, serta merumuskan prioritas perbaikan yang paling mendesak guna meningkatkan kepuasan dan menekan angka siswa keluar di New Concept English Education Center Tasikmalaya.

II. THEORETICAL REVIEW

A. Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan cabang dari manajemen pemasaran yang menekankan pada penciptaan dan penyampaian nilai melalui interaksi antara penyedia dan

penerima jasa. Zeithaml et al., (2018) mendefinisikan pemasaran jasa sebagai "the process of creating and delivering value through intangible performances that meet customer needs and expectations". fitur khusus yang membedakannya dari produk fisik, dikenal dengan konsep Intangibility, Inseparability, Variability, dan Perishability. Intangibility berarti jasa tidak memiliki bentuk fisik dan tidak dapat disentuh, dilihat, atau dicoba sebelum dikonsumsi. Inseparability menunjukkan bahwa produksi dan konsumsi jasa terjadi secara simultan, yang berarti pelanggan hadir dan berpartisipasi dalam proses penyampaian jasa. Variability menekankan bahwa kualitas jasa dapat bervariasi secara signifikan tergantung pada siapa yang menyediakannya, kapan, dan di mana jasa tersebut diberikan. Sedangkan Perishability berarti jasa tidak bisa disimpan untuk dijual atau digunakan di kemudian hari. Keempat karakteristik ini menjadikan pemasaran jasa lebih kompleks dibanding pemasaran produk karena fokus utamanya bukan pada "apa yang dijual", melainkan "bagaimana nilai itu dirasakan" oleh pelanggan.

B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan akhir dari penyampaian layanan prima dan memiliki dampak langsung terhadap keberlanjutan organisasi jasa (Priansa, 2017). Evaluasi kepuasan pelanggan umumnya dilakukan dengan membandingkan dua variabel utama yaitu Harapan (Expectation) yang merupakan standar pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan sebelum menerima layanan, dan Kinerja (Performance) yang merupakan persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang diterima. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan (gap negatif), konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, pelanggan akan merasa puas atau sangat puas jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan.

C. Service Quality

Kualitas layanan merupakan tolok ukur seberapa baik tingkat layanan tolok ukur seberapa baik tingkat layanan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan teori Tjiptono, (2019), terdapat lima dimensi kualitas layanan yang menjadi standar pengukuran dalam industri jasa. Tangibles (Bukti Fisik) meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Reliability (Keandalan) adalah kemampuan untuk menyediakan layanan yang diharapkan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Responsiveness (Daya Tanggap) merupakan harapan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Assurance (Jaminan) mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat diandalkan yang dimiliki oleh karyawan tanpa bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Terakhir, Empathy (Empati) adalah perhatian pribadi, kemudahan dalam berhubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan konsumen.

D. Importance Performance Analysis

Metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah model multi-properti dapat digunakan untuk mengevaluasi bagaimana suatu organisasi bekerja (Wianto, 2024). Diagram IPA dibagi menjadi empat kuadran untuk menganalisis dan menyarankan solusi yang mudah digunakan. Kuadran I (concentrate here) memuat atribut yang dianggap penting tetapi kinerja yang dihasilkan oleh atribut tersebut masih kurang sesuai dengan harapan pelanggan, maka kuadran ini merupakan kuadran yang harus diperbaiki. Kuadran II (keep up the good work) memuat atribut yang dianggap penting dan kinerja yang telah dihasilkan oleh atribut sudah sesuai dengan harapan pelanggan, maka kuadran ini harus dipertahankan oleh perusahaan. Kuadran III (low priority) adalah kuadran yang dianggap kurang penting dan kinerjanya pun yang dihasilkan oleh atribut tidak terlalu istimewa bagi pelanggan. Kuadran IV (possible overkill) merupakan kuadran yang kurang penting tetapi kinerja yang dibagikan terlalu berlebih, maka kuadran ini bisa dikurangi.

III. METHODS

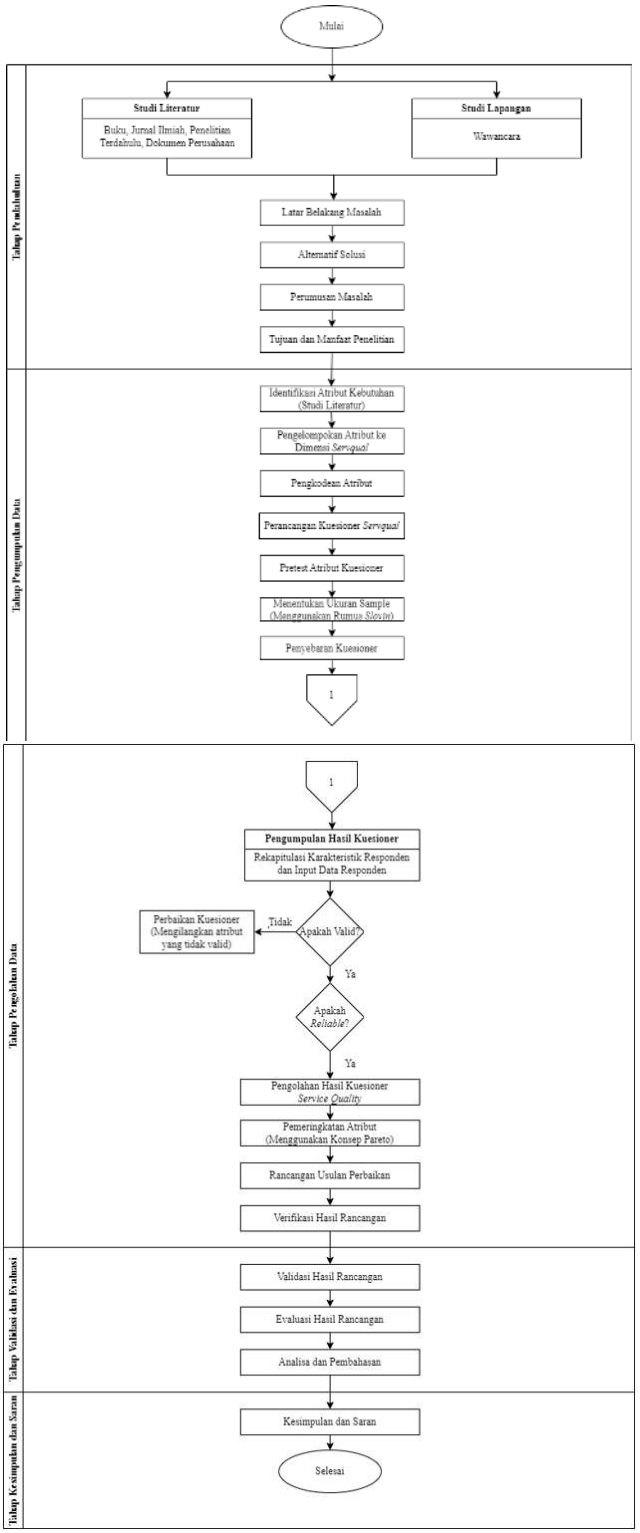


Figure 1.
Sistematika Perancangan

Metode untuk mengatasi permasalahan secara detail pada studi ini terdiri dari beberapa tahap yang terstruktur yaitu, perancangan, tahapan pendahuluan, pengumpulan data, verifikasi, validasi hasil perancangan, dan tahap kesimpulan dan saran. Pada tahap pendahuluan dilakukan identifikasi dan eksplorasi permasalahan pada perusahaan yang menjadi objek penelitian, di mana penulis melakukan wawancara dengan pihak manajemen New Concept English Education Center Tasikmalaya untuk mengumpulkan informasi terkait objek penelitian. Data primer berasal dari objek penelitian di lapangan melalui wawancara dan kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari studi pustaka sebagai pendukung, dokumen internal perusahaan, atau arsip data tempat objek penelitian. Pada tahap pengolahan data akan diolah menggunakan software Microsoft Excel dan IBM SPSS, yang dilanjutkan dengan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan software IBM SPSS. Setelah data rekapitulasi skor Harapan (Expectation) dan Kinerja (Perception) dinyatakan valid dan reliabel, tahap selanjutnya adalah melakukan pengolahan data menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur Kesenjangan (Gap) 5, yaitu selisih antara layanan yang dirasakan oleh siswa dengan layanan yang diharapkan. Tahap Kesimpulan dan Saran adalah tahap akhir dari seluruh proses penelitian dan puncak dari penyelesaian masalah, dengan batasan objek penelitian ini adalah New Concept English Education Center Tasikmalaya dan pengambilan data berdasarkan periode tahun 2024.

IV. RESULT AND DISCUSSION

A. Identifikasi Atribut Kebutuhan

Atribut-atribut ini merupakan turunan dari lima dimensi Service Quality yang diadopsi dari beberapa referensi jurnal terdahulu dengan objek penelitian sejenis, yaitu Lembaga Kursus Bahasa, Bimbingan Belajar, dan Jasa Berlangganan. Penyesuaian atribut dilakukan untuk memastikan relevansi dengan kondisi operasional di New Concept. Pengkodean Atribut juga dilakukan untuk mempermudah proses pengolahan data, baik dalam menggunakan IBM SPSS maupun Microsoft Excel.

Dimensi	Atribut	Kode Atribut
Tangibles	Kebersihan ruang kelas yang selalu terjaga	TAN1
	Kualittas perangkat penunjang pembelajaran	TAN2
	Ketersediaan lahan parkir kendaraan	TAN3
	Tutor / staf selalu mengenakan pakaian yang rapi	TAN4
	Fasilitas toilet di lembaga selalu dalam keadaan bersih.	TAN5
	Ketersediaan area ruang tunggu yang nyaman bagi pengantar dan siswa	TAN 6
Reability	Kedisiplinan waktu pengajar memulai kelas	REL1
	Kedisiplinan waktu pengajar mengakhiri kelas	REL2
	Kesesuaian materi ajar dengan modul siswa	REL3
	Keakuratan informasi tentang jadwal kelas dan ujian	REL4
	Kecepatan Lembaga menindaklanjuti keluhan (misal : AC mati)	REL5
Responsiveness	Kecepatan respon admin membalas chat WA siswa	RES1
	Kesigapan pengajar merespon siswa meminta bantuan	RES2
	Kemudahan dalam pengurusan administrasi	RES3
Assurance	Penguasaan materi ajar oleh tutor	AS1
	Jaminan rasa aman di lokasi lembaga	AS2
	Keramahan staf dalam melayani kebutuhan siswa	AS3
	Metode mengajar meningkatkan rasa percaya diri.	AS4
Empathy	Perhatian tutor terhadap nilai atau kemajuan siswa	EMP1
	Kemudahan dalam mengatur jadwal pengganti	EMP2
	Kemudahan menghubungi pengajar untuk konsultasi terkait tugas di luar jam kelas	EMP3
	Kesabaran pengajar dalam membimbing siswa	EMP4

Table 1.
Identifikasi dan Pengkodean Atribut

B. Pretest Atribut Kuisioner

Tahap ini dilakukan melalui proses konfirmasi dan diskusi dengan pihak manajemen New Concept English Education Center, guna memastikan validitas konten dan relevansi indikator dengan kondisi riil di lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memverifikasi bahwa atribut yang diadopsi dari studi literatur benar-benar mewakili aspek layanan yang diberikan oleh lembaga serta menggunakan bahasa yang sesuai dengan pemahaman siswa. Kegiatan diskusi ini dilaksanakan pada tanggal 21 Desember 2025 bertempat di kantor New Concept Tasikmalaya bersama Ibu Inne, selaku Manajer Operasional. Berdasarkan hasil diskusi, pihak manajemen memberikan masukan agar jumlah atribut disederhanakan dari 25 atribut menjadi 22 atribut agar lebih fokus pada akar permasalahan utama (seperti Audio, Parkir, dan Toilet) serta melakukan penyesuaian terminologi agar lebih profesional.

No	Kode	Atribut Awal	Masukan dari Pihak Manajemen	Atribut Hasil Penyesuaian
1	TAN 1	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas	Terlalu luas, pecah menjadi poin spesifik seperti ruang kelas dan toilet.	Kebersihan ruang kelas yang selalu terjaga.
2	TAN 2	Kualitas media penunjang pembelajaran	Fokuskan pada audio karena sering dikeluhkan suara pecah saat *listening*.	Kualitas media penunjang pembelajaran (Audio/Visual).

3	TAN 5	Kerapian dan kebersihan penampilan staf	Pindahkan fokus dari sekadar baju staf ke kebersihan fasilitas toilet yang krusial.	Fasilitas toilet lembaga dalam keadaan bersih.
4	RES 3	Kesigapan staf merespon siswa meminta bantuan	Sederhanakan kategori staf/admin menjadi satu kesatuan alur administrasi.	Kemudahan dalam mengurus administrasi.
5	AS 4	Keramahan staf kepada siswa	Gabungkan dengan metode ajar yang berdampak pada psikologis siswa.	Metode mengajar meningkatkan rasa percaya diri.
6	EMP 2	Kemudahan menghubungi pengajar untuk bertanya	Perjelas konteks waktunya agar benar-benar mengukur aspek empati tutor.	Kemudahan menghubungi pengajar untuk konsultasi terkait tugas di luar jam kelas.

Table 2.
Update Atribut

C. Karakteristik Responden

No	Karakteristik		Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	32	49.23%
		Perempuan	33	50.77%
Total			65	100%
2	Usia	< 15 Tahun	36	55.38%
		15 – 20 Tahun	29	43.08%
		> 20 Tahun	1	1.54%
Total			65	100%

Table 3.
Karakteristik Responden

Karakteristik responden didominasi oleh responden perempuan, yaitu sebanyak 33 orang (50,77%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 32 orang (49,23%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa partisipasi responden relatif seimbang berdasarkan jenis kelamin, sehingga data yang diperoleh tidak bias terhadap satu kelompok gender tertentu. Menurut usia, mayoritas responden berusia di bawah 15 tahun, yaitu 36 orang (55,38%). Selanjutnya, mereka yang berusia antara 15 dan 20 tahun berjumlah 29 orang (43,08%), dan hanya 1 orang (1,54%) yang berusia di atas 20 tahun. Distribusi usia ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan siswa usia sekolah, yang sesuai dengan segmentasi utama pelanggan New Concept English Education Center Tasikmalaya.

D. Uji Validitas Data

Dalam penelitian ini, uji validitas diterapkan pada seluruh butir pernyataan variabel Harapan (Expectation) dan Persepsi (Perception) yang berjumlah 22 atribut. Metode pengujian yang digunakan adalah teknik korelasi Bivariate Pearson (Product Moment Correlation). Prinsip pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai r hitung (hasil korelasi skor butir dengan skor total) terhadap nilai r tabel. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika r hitung lebih besar dari r tabel maka butir pernyataan dinyatakan valid, sedangkan jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid.

Atribut	R hitung	R Tabel	Sig	a	Keterangan
E01	0.471	0.244	<0,001	0,05	Valid
E02	0.411	0.244	<0,001	0,05	Valid
E03	0.263	0.244	<0,001	0,05	Valid
E04	0.567	0.244	<0,001	0,05	Valid
E05	0.574	0.244	<0,001	0,05	Valid
E06	0.621	0.244	<0,001	0,05	Valid
E07	0.572	0.244	<0,001	0,05	Valid
E08	0.544	0.244	<0,001	0,05	Valid
E09	0.683	0.244	<0,001	0,05	Valid
E10	0.732	0.244	<0,001	0,05	Valid
E11	0.619	0.244	<0,001	0,05	Valid
E12	0.587	0.244	<0,001	0,05	Valid
E13	0.695	0.244	<0,001	0,05	Valid
E14	0.808	0.244	<0,001	0,05	Valid
E15	0.655	0.244	<0,001	0,05	Valid
E16	0.816	0.244	<0,001	0,05	Valid
E17	0.736	0.244	<0,001	0,05	Valid
E18	0.814	0.244	<0,001	0,05	Valid
E19	0.722	0.244	<0,001	0,05	Valid
E20	0.717	0.244	<0,001	0,05	Valid
E21	0.798	0.244	<0,001	0,05	Valid
E22	0.634	0.244	<0,001	0,05	Valid

Table 4.
Validitas Harapan

Hasil uji validitas terhadap 22 butir pernyataan harapan (E) menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,244) serta nilai signifikansi di bawah 0,05. Dengan demikian, seluruh pernyataan pada instrumen harapan dinyatakan valid, yang berarti instrumen mampu merepresentasikan tingkat harapan siswa terhadap kualitas layanan secara konsisten dan akurat. Instrumen

harapan layak digunakan sebagai dasar perhitungan analisis kesenjangan (gap analysis) dalam penelitian ini.

Atribut	R hitung	R Tabel	Sig	a	Keterangan
P01	0,685	0,244	<0,001	0,05	Valid
P02	0,519	0,244	<0,001	0,05	Valid
P03	0,589	0,244	<0,001	0,05	Valid
P04	0,640	0,244	<0,001	0,05	Valid
P05	0,575	0,244	<0,001	0,05	Valid
P06	0,671	0,244	<0,001	0,05	Valid
P07	0,698	0,244	<0,001	0,05	Valid
P08	0,723	0,244	<0,001	0,05	Valid
P09	0,734	0,244	<0,001	0,05	Valid
P10	0,637	0,244	<0,001	0,05	Valid
P11	0,754	0,244	<0,001	0,05	Valid
P12	0,729	0,244	<0,001	0,05	Valid
P13	0,602	0,244	<0,001	0,05	Valid
P14	0,705	0,244	<0,001	0,05	Valid
P15	0,573	0,244	<0,001	0,05	Valid
P16	0,673	0,244	<0,001	0,05	Valid
P17	0,717	0,244	<0,001	0,05	Valid
P18	0,736	0,244	<0,001	0,05	Valid
P19	0,702	0,244	<0,001	0,05	Valid
P20	0,834	0,244	<0,001	0,05	Valid
P21	0,763	0,244	<0,001	0,05	Valid
P22	0,533	0,244	<0,001	0,05	Valid

Table 5.
Validitas Persepsi

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 22 butir pernyataan persepsi (P), diperoleh nilai r-hitung untuk seluruh item yang lebih besar dibandingkan dengan r-tabel sebesar 0,244 pada taraf signifikansi 5%. Selain itu, seluruh item juga memiliki nilai signifikansi (Sig.) yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada instrumen persepsi mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian

E. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha, dan diperoleh skor Cronbach's Alpha sebesar 0,937 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 22 butir pada variabel ekspektasi. Nilai tersebut melebihi batas minimum reliabilitas, yaitu 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa alat penelitian yang berkaitan dengan variabel ekspektasi memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Maka, seluruh item pernyataan pada variabel ekspektasi dianggap dapat diandalkan dan layak untuk digunakan dalam pengumpulan data untuk mengukur harapan pelanggan terhadap kualitas layanan.

F. Pengolahan *Service Quality*

Dimensi Tangibles menilai kualitas layanan berdasarkan bukti fisik seperti fasilitas, sarana pembelajaran, dan kondisi lingkungan belajar. Analisis ini bertujuan melihat kesesuaian antara harapan dan persepsi siswa terhadap aspek fisik layanan. Dimensi Tangibles memiliki rata-rata gap sebesar -0,1589. Kesenjangan terbesar terdapat pada atribut TAN 3 (Luas area parkir kendaraan yang mencukupi) dengan skor gap -0,6769, yang mengindikasikan ketidakpuasan signifikan siswa terhadap fasilitas parkir. Sebaliknya, atribut TAN 4 (Kerapian pakaian tutor dan staf) memiliki gap positif +0,3385, yang berarti kinerja lembaga telah melampaui harapan siswa pada aspek ini.

Kode	Pernyataan Atribut	Mean E	Mean P	Skor Gap
TAN 1	Kebersihan ruang kelas yang selalu terjaga	4,8154	4,7692	-0,0462
TAN 2	Kualitas perangkat penunjang (Audio/Visual)	4,5538	4,3846	-0,1692
TAN 3	Luas area parkir kendaraan yang mencukupi	4,2154	3,5385	-0,6769
TAN 4	Kerapian pakaian tutor dan staf	4,1692	4,5077	+0,3385
TAN 5	Kebersihan fasilitas toilet	4,7692	4,5077	-0,2615
TAN 6	Kenyamanan area ruang tunggu	4,6769	4,5385	-0,1384
	Rata-rata	4,5333	4,3744	-0,1589

Table 6.
Dimensi Tangibles

Dimensi Reliability mengukur kemampuan lembaga memberikan layanan yang diharapkan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Secara umum dimensi Reliability dinilai cukup baik dengan rata-rata gap yang relatif kecil (-0,0462). Atribut REL 1, REL 2, dan REL 3 bahkan menunjukkan nilai positif, yang berarti instruktur sangat disiplin dan materi sesuai modul. Namun, perhatian khusus perlu diberikan pada atribut REL 5 (Kecepatan lembaga menindaklanjuti keluhan) yang memiliki gap negatif terbesar di dimensi ini yaitu -0,2769.

Kode	Pernyataan Atribut	Mean E	Mean P	Skor Gap
REL 1	Kedisiplinan waktu pengajar memulai kelas	4,4462	4,1077	-0,3385

REL 2	Kedisiplinan waktu pengajar mengakhiri kelas	4,3231	4,2000	-0,1231
REL 3	Kesesuaian materi ajar dengan modul siswa	4,4923	4,5846	+0,0923
REL 4	Keakuratan informasi jadwal kelas dan ujian	4,7231	4,6923	-0,0308
REL 5	Kecepatan menindaklanjuti keluhan	4,5231	4,3538	-0,1693
	Rata-rata	4,5015	4,3877	-0,1138

Table 6.
Dimensi Reliability

Dimensi Responsiveness atau daya tanggap berkaitan dengan keahlian dan kesanggupan karyawan untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan mereka. Tampak dimensi ini merupakan satu-satunya yang memiliki rata-rata gap positif (+0,0205) secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja staf dan pengajar dalam merespon kebutuhan siswa sudah sangat baik dan memenuhi harapan, terutama pada aspek kemudahan administrasi dan kesigapan pengajar.

Kode	Pernyataan Atribut	Mean E	Mean P	Skor Gap
RES 1	Kecepatan respon admin membalas chat WA	4,2308	4,2308	0,0000
RES 2	Kesigapan pengajar merespon permintaan bantuan	4,6000	4,6769	+0,0769
RES 3	Kemudahan dalam pengurusan administrasi	4,4769	4,3231	-0,1538
	Rata-rata	4,4359	4,4103	-0,0256

Table 7.
Dimensi Responsiveness

Dimensi Assurance mencakup wawasan, kapabilitas, kesopanan, dan kualitas yang dapat diandalkan yang dimiliki oleh karyawan. Data memperlihatkan bahwa kualitas instruktur dan staf New Concept sangat tepercaya. Atribut AS 1 (Penguasaan materi ajar) memiliki skor persepsi tertinggi (4,8308), menegaskan kompetensi akademik tutor yang sangat mumpuni. Hanya satu atribut yang bernilai negatif tipis yaitu metode mengajar (AS 4), namun secara agregat dimensi ini bernilai positif (+0,0154).

Kode	Pernyataan Atribut	Mean E	Mean P	Skor Gap
AS 1	Penguasaan materi ajar oleh tutor	4,7692	4,8000	+0,0308
AS 2	Jaminan rasa aman di lokasi lembaga	4,6769	4,7846	+0,1077
AS 3	Keramahan staf dalam melayani siswa	4,7077	4,6769	-0,0308
AS 4	Metode mengajar meningkatkan rasa percaya diri	4,6462	4,6000	-0,0462
	Rata-rata	4,7000	4,7154	+0,0154

Table 8.
Dimensi Assirance

Di sisi lain, dimensi empati menunjukkan bahwa perusahaan memahami masalah konsumen dan bertindak sesuai dengan kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian khusus. Nampak bahwa dimensi Empathy memiliki gap negatif rata-rata sebesar -0,0654. Kesenjangan paling mencolok ada pada atribut EMP 3 (Kemudahan konsultasi tugas di luar kelas) dengan skor -0,2153, yang mengindikasikan siswa merasa kesulitan mengakses bimbingan tambahan di luar jam belajar formal.

Kode	Pernyataan Atribut	Mean E	Mean P	Skor Gap
EMP 1	Perhatian tutor terhadap kemajuan nilai siswa	4,4308	4,6308	+0,2000
EMP 2	Kemudahan dalam mengatur jadwal pengganti	4,4308	4,4000	-0,0308
EMP 3	Konsultasi tugas di luar jam kelas	4,2462	4,2769	+0,0307
EMP 4	Kesabaran pengajar dalam membimbing siswa	4,6154	4,8462	+0,2308
	Rata-rata	4,4308	4,5385	+0,1077

Table 9.
Dimensi Empathy

Berdasarkan perhitungan kelima dimensi di atas, dilakukan rekapitulasi untuk menentukan prioritas perbaikan secara menyeluruh. Dimensi Tangibles menjadi dimensi dengan kinerja terendah (Gap -0,1589), diikuti oleh Empathy (-0,0654) dan Reliability (-0,0462). Sementara itu, dimensi Responsiveness dan Assurance sudah menunjukkan kinerja positif yang perlu dipertahankan (Keep Up The Good Work). Fokus perbaikan selanjutnya akan diarahkan pada atribut-atribut yang memiliki nilai gap negatif terbesar.

G. Pemeringkatan Atribut

Pemeringkatan dialkukan utnuj menentukan prioritas perbaikan menggunakan Analisis Pareto. Proses ini diawali dengan mengidentifikasi seluruh atribut yang memiliki nilai gap negatif dan mengubahnya menjadi nilai absolut guna melihat besarnya penyimpangan kualitas secara murni. Seluruh data tersebut lalu diurutkan dari nilai terbesar ke nilai terkecil untuk dihitung persentase kontribusi serta persentase kumulatifnya menggunakan bantuan Microsoft Excel. Berdasarkan prinsip Pareto 80/20, atribut-atribut tersebut diklasifikasikan ke dalam kategori Vital Few sebagai masalah utama yang mendesak untuk diperbaiki dan kategori Useful Many sebagai masalah pendukung. Merujuk pada prinsip Pareto 80/20 yang memisahkan antara kelompok *Vital Few* dan *Useful Many*, peneliti menetapkan enam atribut prioritas yang memberikan kontribusi masalah kumulatif sebesar 79,85%.

No	Kode	Atribut Pelayanan	Nilai Gap Absolut	Persen (%)	% Kumulatif	Kategori
1	TAN 3	Luas area parkir kendaraan yang mencukupi	0,6769	30,55%	30,55 %	*Vital Few*
2	REL 1	Kedisiplinan waktu pengajar memulai kelas	0,3385	15,28%	45,83 %	*Vital Few*
3	TAN 5	Kebersihan fasilitas toilet di lembaga	0,2615	11,80%	57,63 %	*Vital Few*
4	REL 5	Kecepatan lembaga menindaklanjuti keluhan	0,1693	7,64 %	65,27 %	*Vital Few*
5	TAN 2	Kualitas perangkat penunjang (Audio/Visual)	0,1692	7,64 %	72,91 %	*Vital Few*
6	RES 3	Kemudahan dalam pengurusan administrasi	0,1538	6,94 %	79,85 %	*Vital Few*
7	TAN 6	Kenyamanan area ruang tunggu	0,1384	6,25 %	86,10 %	*Useful Many*

Table 10.
Pemeringkatan Atribut

Dominasi masalah utama berpusat pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan keandalan (*reliability*), di mana atribut luas area parkir (TAN 3) menjadi kontributor masalah tertinggi dengan persentase 30,55%, diikuti oleh kedisiplinan tutor (REL 1) dan kebersihan toilet (TAN 5). Temuan ini secara ilmiah membuktikan bahwa keluhan yang sebelumnya diidentifikasi melalui studi pendahuluan pada Bab I, seperti masalah parkir, toilet, audio, dan kedisiplinan staf, memang merupakan "akar" utama yang memicu rendahnya kepuasan siswa dan mendorong tingginya angka siswa keluar. Setelah itu, studi ini merancang strategi perbaikan yang diawali dengan pemetaan kondisi eksisting untuk memahami akar permasalahan di lapangan, yang kemudian diikuti dengan penyusunan rekomendasi solusi.

Kode	Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal	Rumusan Perbaikan
TAN 3	Pinggir jalan umum, macet, & sempit meski sudah ada petugas.	Alur lalu lintas depan lembaga lancar dan parkir tertata rapi.	1. Melakukan pembuatan marka parkir sudut 45° untuk parkir motor guna mengatur kerapian posisi motor. 2. Menerapkan sistem quick drop-off bagi pengantar yang membawa mobil untuk mengurangi beban durasi parkir di pinggir jalan umum.
REL 1	Tutor telat 5-10 menit karena persiapan materi.	Kelas dimulai tepat waktu sesuai jadwal (On-time).	1. Menyusun SOP Pre-Class Preparation di mana tutor wajib menyelesaikan seluruh materi 15 menit sebelum mengajar. 2. Melakukan implementasi kartu kendali kehadiran kelas yang diverifikasi secara harian oleh bagian akademik.
TAN 5	Toilet kotor dan berbau pada sesi sibuk.	Toilet senantiasa bersih, kering, dan wangi di setiap sesi les.	1. Menyusun jadwal pembersihan berkala setiap 2 jam sekali sesuai standar kebersihan lembaga jasa. 2. Melakukan pengadaan fasilitas pendukung seperti pewangi ruangan otomatis dan alat pengering.
REL 5	Keluhan lisan sering terlupa ditindaklanjuti.	Keluhan terdata secara formal dan direspon dalam < 24 jam.	1. Merancang sistem Digital Complaint Box berbasis QR Code di setiap kelas yang terhubung langsung ke bagian sarana. 2. Menyusun standar Service Level Agreement (SLA) untuk menetapkan batas waktu maksimal perbaikan fasilitas.
TAN 2	Audio pecah dan kabel sering longgar.	Kualitas audio jernih untuk standar ujian listening.	1. Melakukan program Preventive Maintenance secara rutin setiap minggu untuk pengecekan seluruh instalasi kabel audio. 2. Melakukan peremajaan (upgrade) hardware konektor kabel dengan kualitas premium

			agar daya tahan lebih lama.
RES 3	Antrean panjang karena proses administrasi manual.	Proses admin cepat, efisien, dan bersifat paperless.	1. Melakukan digitalisasi formulir pendaftaran menggunakan platform online guna memangkas birokrasi manual. 2. Menyelenggarakan pelatihan Service Excellence bagi staf admin guna meningkatkan responsivitas layanan komunikasi WhatsApp.

Table 11.
Rumusan Perbaikan

Tahap terakhir dilakukan untuk memastikan bahwa New Concept English Education Center dapat melakukan implementasi sesuai dengan atribut yang memerlukan peningkatan. Validasi berisikan feedback dari stakeholder New Concept English Education Center mengenai seluruh usulan yang telah dirancang, di mana Owner New Concept English Education Center menyetujui seluruh rekomendasi dan usulan. Analisis penyelesaian masalah berisikan kondisi eksisting keadaan pada New Concept English Education Center, usulan solusi yang diberikan untuk menyelesaikan masalah tersebut, dan analisis penyelesaian yang berisi analisis ataupun dampak jika melakukan implementasi pada usulan solusi yang diberikan mengenai berbagai hal yang akan terjadi pada aspek fasilitas, sumber daya manusia, dan lainnya. Analisis juga dilakukan dengan melakukan pengaitan pada elemen sistem terintegrasi yang berisi man, machine, method, dan lainnya.

V. CONCLUSION

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pada New Concept English Education Center Tasikmalaya masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan siswa, yang ditunjukkan oleh adanya kesenjangan (gap) negatif pada dimensi tangibles, reliability, dan responsiveness. Melalui analisis diagram pareto, teridentifikasi enam atribut prioritas yang termasuk dalam kategori vital few dan berkontribusi sebesar 79,85% terhadap total kesenjangan kualitas, yaitu tiga atribut pada dimensi tangibles (TAN 3, TAN 5, TAN 2), dua atribut pada dimensi reliability (REL 1, REL 5), dan satu atribut pada dimensi responsiveness (RES 3). Sebagai tindak lanjut, penelitian ini merancang usulan perbaikan menggunakan pendekatan sistem terintegrasi 4M (Man, Machine, Method, Material) yang meliputi pembuatan marka parkir sudut 45 derajat, penyusunan SOP Pre-Class Preparation, jadwal pembersihan toilet berkala, perancangan Digital Complaint Box, program Preventive Maintenance audio, serta digitalisasi formulir pendaftaran, di mana seluruh rancangan tersebut telah terverifikasi kondisi lapangan dan divalidasi oleh pihak manajemen.

REFERENCES

Adi, K., Safirin, M. T., & Rahadian, Y. R. (2023). Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction and Switching Intention. *Journal La Sociale*, *4*(3), 168–187. https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v4i3.1608

Arbarini, M., Pathumcaroenwattana, W., Fakhruddin, Suminar, T., Kisworo, B., Loretha, A. F., & Hasdiani, T. (2025). *Transforming Communities through Non-Formal Education: A Study of Indonesia and Thailand* (pp. 729–739). https://doi.org/10.2991/978-2-38476-317-7_74

Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi pemasaran terpadu : pada era media sosial*. CV. Pustaka Setia.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran : Prinsip & Penerapan*. Andi.

Wianto, A. D. (2024). Status Jaminan Kesehatan Nasional Kelas Rawat Inap Standar Sebagai Penentu Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan pada Dimensi Tangible. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*. https://doi.org/10.33846/sf15329

Zeithaml, V. A. ., Bitner, M. Jo., & Gremler, D. D. . (2018). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*. McGraw -Hill Education.