

INTISARI

Industri pendidikan merupakan salah satu industri yang menjadi perhatian utama pemerintah. Semakin banyak juga perusahaan berbasis pendidikan yang muncul di Indonesia. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan analisis kualitas layanan untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengukur tingkat kinerja layanan yang diberikan SmartID kepada pelanggan; (2) Menilai tingkat kepentingan pelanggan terhadap kinerja layanan SmartID.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan penyebaran kuesioner secara daring dan luring. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Kuesioner berisikan 30 pertanyaan yang terdiri dari 15 atribut kinerja layanan dan 15 atribut kepentingan layanan. Kuesioner disebarkan kepada pelanggan SmartID, kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas setelah mendapat 100 responden. Setelah seluruh atribut kinerja layanan dan kepentingan layanan dinyatakan valid dan instrumen penelitian dinyatakan variabel, dilakukan analisis data dengan menggunakan model *Service Performance* (SERVPERF) dan matriks *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja layanan dari SmartID termasuk dalam kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata 4,39. Selanjutnya dengan menggunakan matriks *Importance-Performance Analysis* atribut-atribut layanan digolongkan ke dalam empat kuadran. Kuadran 1 berisikan atribut 1, 4, 5, 8, dan 13. Kuadran 2 berisikan atribut 7, 9, 10, 11, 12, 15. Kuadran 3 berisikan atribut 6 dan 14, serta kuadran 4 yang berisikan atribut 2 dan 3.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, SERVPERF, *Importance-Performance Analysis* (IPA).

ABSTRACT

Education industry is one of Indonesian government's main concern. The number of new education-based company in Indonesia keeps increasing as well. Because of that, existing company need to analyze their service quality to ensure that it meets their customer standards. This research aims to: (1) Measure the level of service performance that is given to SmartID's customer; (2) Evaluate the level of customer importance on SmartID's service performance.

The method used in this research is survey method using online and offline questionnaire. This research used convenience sampling. Thirty items questionnaire consisting of 15 service performance and 15 service importance attributes were given to SmartID's customer, followed by validity and reliability test. After all the service performance and service importance attributes were deemed valid and the research instrument were deemed reliable, the researcher conducted data analysis using SERVPERF model and Importance-Performance Analysis (IPA).

Study results show that SmartID's service performance level belongs to the very well category, with the mean value of 4,39. Next, using the Importance-Performance Analysis all of the service attributes were grouped to 4 quadrants. Quadrant 1 consists of attribute 1, 4, 5, 8, and 13. Quadrant 2 consists of attribute 7, 9, 10, 11, 12, 15. Quadrant 3 consists of attribute 6 and 14. Lastly, quadrant 4 consists of attribute 2 and 3.

Keywords: Service Quality, SERVPERF, Importance-Performance Analysis (IPA).