

## INTISARI

Penelitian ini mengevaluasi persepsi peserta terhadap kualitas layanan pelatihan Smart Campus yang diselenggarakan oleh PT Kampus Pintar Digital, sebuah perusahaan yang menawarkan pelatihan teknologi AI dan IoT di Indonesia. Penelitian dilakukan dengan mengintegrasikan pendekatan *Service Performance* (SERVPERF) dan pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA), kemudian menginterpretasikan hasilnya melalui prinsip-prinsip dalam Model Shingo. Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei daring yang disebarakan kepada peserta pelatihan Smart Campus. Responden dipilih menggunakan metode non-probabilistik berupa *convenience sampling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi layanan memperoleh skor kinerja tinggi dan sebagian lainnya memiliki kesenjangan signifikan antara kinerja aktual dan tingkat kepentingan pada dimensi tertentu. Melalui pemetaan IPA, ditemukan bahwa terdapat atribut layanan yang memerlukan prioritas perbaikan. Interpretasi menggunakan kerangka Model Shingo mengindikasikan bahwa ketidaksesuaian antara persepsi kinerja dan kepentingan layanan yang terjadi berkaitan dengan sistem dan perilaku organisasi yang belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keunggulan operasional. Temuan ini memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan layanan berkelanjutan yang berbasis prinsip dan budaya organisasi.

**Kata kunci:** kualitas layanan, SERVPERF, IPA, Model Shingo, Smart Campus.

## ***ABSTRACT***

*This study evaluates participants' perceptions of the service quality of Smart Campus training organized by PT Kampus Pintar Digital, a company that offers AI and IoT technology training in Indonesia. The research integrates the Service Performance (SERVPERF) approach and the Importance-Performance Analysis (IPA) approach, then interpreting the results through the principles in Shingo Model. This study employed a descriptive quantitative approach, with data collected through an online survey distributed to participants of the Smart Campus training program. The respondents were selected using a non-probability sampling method, specifically convenience sampling. The results of the analysis showed that most of the service dimensions obtained high performance scores and some others had significant gaps between actual performance and level of importance in certain dimensions. Through IPA mapping, it was found that there are service attributes that require priority improvement. Interpretation using Shingo Model framework indicates that the mismatch between perceived performance and importance levels is related to organizational systems and behaviors that do not fully reflect the principles of operational excellence. These findings provide strategic recommendations for continuous service improvement based on organizational principles and culture.*

**Keywords:** *service quality, SERVPERF, IPA, Shingo Model, Smart Campus.*