

INTISARI

CV Bimbingan Belajar AMSTERDAM Institute adalah suatu bidang usaha yang bergerak dalam bidang Bimbingan Belajar, yaitu sebagai jasa pendidikan non-formal yang dapat meningkatkan kompetensi dan peluang siswa untuk berhasil dalam ujian sekolah, dan seleksi masuk Perguruan Tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan di Bimbingan Belajar AMSTERDAM Institute menggunakan pendekatan gap persepsi-harapan dan model Kano. Metode melalui kuesioner kepada 160 responden. Analisis menemukan adanya kesenjangan negatif antara persepsi dan harapan konsumen mengenai kualitas layanan saat ini, namun nilainya tidak besar (gapnya tidak sampai 0,2). Kesenjangan negatif berarti persepsi lebih kecil dari harapan ($P < H$), yang mengindikasikan adanya masalah yang perlu diperbaiki. Model Kano menunjukkan hasil dalam seluruh kategori, yaitu: *Attractive* (3 atribut), *One-dimensional* (6 atribut), *Must-be* (2 atribut), dan *Indifferent* (1 atribut). Diagram Indeks Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement Index*), Bimbingan Belajar AMSTERDAM Institute perlu memprioritaskan perbaikan pada tiga area utama: ketersediaan fasilitas konsultasi daring 24 jam (A1), kelayakan fasilitas asrama gratis (A6), dan kelengkapan handbook materi serta soal terpadu (A7). Peningkatan pada atribut-atribut ini merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Mayoritas kesenjangan negatif menunjukkan 10 atribut layanan merupakan kelemahan (*weakness*) yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lebih lanjut. Sementara itu, satu atribut, yaitu kelas eksklusif lengkap (A9), harus diabaikan karena termasuk dalam kategori *Indifferent*. Kombinasi kedua model ini dapat menjadi kerangka kerja teoretis yang lebih komprehensif, menunjukkan bahwa untuk gambaran kualitas layanan yang holistik, penting untuk memahami jenis atribut layanan mana yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan. Sebaiknya Bimbingan Belajar AMSTERDAM Institute mengimplementasikan ISO 9001:2015 untuk manajemen mutu layanan guna meminimalisir gap dan terus meningkatkan mutu layanan. Penelitian ini memperkaya teori tentang kualitas layanan dengan menambahkan dimensi prioritas dan jenis atribut.

Kata kunci : Bimbingan Belajar AMSTERDAM Institute, Kualitas layanan, Gap Persepsi- Harapan, Model Kano, Kepuasan Pelanggan, dan ISO 9001:2015

ABSTRACT

CV AMSTERDAM Institute Tutoring is a business engaged in tutoring, providing non-formal educational services that can improve students' competencies and opportunities for success in school exams and university entrance exams. This study aims to analyze the service quality at AMSTERDAM Institute Tutoring using the perception-expectation gap approach and the Kano model. The method used was a questionnaire to 160 respondents. The analysis found a negative gap between consumer perceptions and expectations regarding current service quality, but the value was not significant (the gap was less than 0.2). A negative gap means perceptions are smaller than expectations ($P < H$), indicating a problem that needs to be addressed. The Kano model showed results in all categories: Attractive (3 attributes), One-dimensional (6 attributes), Must-be (2 attributes), and Indifferent (1 attribute). Based on the Quality Improvement Index diagram, the AMSTERDAM Institute Tutoring needs to prioritize improvements in three key areas: the availability of 24-hour online consultation facilities (A1), the adequacy of free dormitory facilities (A6), and the completeness of the material handbook and integrated questions (A7). Improving these attributes is a strategic step to increase overall customer satisfaction. The majority of negative gaps indicate that 10 service attributes are weaknesses that require further improvement and refinement. Meanwhile, one attribute, complete exclusive classes (A9), should be disregarded because it falls into the Indifferent category. The combination of these two models can provide a more comprehensive theoretical framework, demonstrating that for a holistic view of service quality, understanding which service attributes most influence customer satisfaction is crucial. The AMSTERDAM Institute Tutoring should implement ISO 9001:2015 for service quality management to minimize gaps and continuously improve service quality. This research enriches the theory of service quality by adding priority dimensions and attribute types.

Keywords: AMSTERDAM Institute Tutoring, Service Quality, Perception-Expectation Gap, Kano Model, Customer Satisfaction, and ISO 9001:2015