

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO PADA PERUSAHAAN PT IMPACT BYTE EDUKASI**

**Muhammad Fahrianda**

16/407236/PEK/22471

PT Impact Byte Edukasi merupakan perusahaan penyedia jasa pendidikan Teknologi Informasi (Coding Bootcamp) dibidang Software Engineering. Seiring dengan semakin banyaknya Lembaga penyelenggara Coding Bootcamp di Indonesia khususnya Jakarta, PT Impact Byte Edukasi harus mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa agar dapat bersaing dalam pelayanan dibidang jasa edukasi Teknologi Informasi. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kualitas layanan yang diberikan oleh PT Impact Byte kepada pelanggannya.

Penelitian ini menggunakan SERVQUAL dan Model Kano. SERVQUAL digunakan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan dengan menganalisis apakah terdapat gap antara persepsi pelanggan terhadap layanan saat ini dengan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Model Kano untuk mengetahui kemampuan setiap layanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudian hasil analisis SERVQUAL dan Model Kano digabungkan untuk menentukan atribut layanan yang perlu difokuskan untuk perbaikan.

Berdasarkan analisis SERVQUAL disimpulkan bahwa terdapat gap negatif antara persepsi dan ekspektasi pelanggan pada semua dimensi dan atribut layanan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan PT Impact Byte belum cukup memenuhi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan analisis Kano terdapat dua atribut layanan yang termasuk dalam kategori indifferent sehingga atribut tersebut tidak perlu difokuskan untuk perbaikan karena tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan atribut layanan lainnya termasuk dalam kategori sebagai berikut: satu termasuk dalam kategori must-be, tujuh belas termasuk kategori one dimensional, dan tiga termasuk kategori attractive.

Hasil penelitian ini merekomendasikan PT Impact Byte Edukasi untuk meningkatkan kualitas standar operasional serta melakukan pelatihan kepada setiap karyawan agar dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar. Selain itu PT Impact Byte juga disarankan untuk mengembangkan divisi research and devopment dan divisi business solution untuk dapat menciptakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Kata kunci: kualitas layanan, SERVQUAL, Model Kano

**ABSTRACT**  
**SERVICE QUALITY ANALYSIS USING SERVQUAL METHOD AND KANO MODEL AT PT IMPACT BYTE EDUKASI**

**Muhammad Fahrianda**  
16/407236/PEK/22471

*PT Impact Byte Edukasi is a provider of information technology education services (Coding Bootcamp) in the field of Software Engineering. Along with the increasing number of Coding Bootcamp providers in Indonesia especially Jakarta, PT Impact Byte Education must be able to maintain and improve the quality of services in order to compete in services in the Information Technology education service. This study aims to examine the quality of services provided by PT Impact Byte to its customers.*

*This research uses SERVQUAL and Kano Models. SERVQUAL is used to determine the quality of services provided by analyzing whether there is a gap between customer perceptions of current services and customer expectations of the quality of services provided. Kano Model to determine the ability of each service in influencing customer satisfaction. Then the results of the SERVQUAL analysis and the Kano Model are combined to determine the service attributes that need to be focused for improvement.*

*Based on SERVQUAL analysis it is concluded that there is a negative gap between customer perceptions and expectations on all dimensions and service attributes. This shows that the services provided by PT Impact Byte have not been sufficient to meet customer expectations. Based on Kano's analysis there are two service attributes that are included in the indifferent category so these attributes do not need to be focused on improvement because they do not affect customer satisfaction. While other service attributes are included in the following categories: one is included in the must-be category, seventeen is in the one-dimensional category, and three is in the attractive category.*

*The results of this study recommend PT Impact Byte Education to improve the quality of operational standards and conduct training for each employee to be able to carry out work according to standards. In addition, PT Impact Byte is also advised to develop a research and development division and a business solution division to be able to create solutions that meet customer needs.*

*Keyword: service quality, SERVQUAL, Kano's Model*