

INTISARI

Dalam sebuah perusahaan jasa seperti Lembaga Belajar Eye Level Sardjito Yogyakarta, memahami persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap bisnis menjadi sangat penting untuk mendukung perkembangan perusahaan. Tanpa mengetahui keinginan pelanggan dan membangun hubungan dekat dengan pelanggan, perusahaan tidak dapat mencapai kualitas layanan yang optimum.

Sebuah strategi yang handal sangatlah diperlukan untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan, mempertimbangkan berkurangnya jumlah pelanggan setiap bulannya. Eye Level Sardjito Yogyakarta berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan kepada pelanggan. Untuk mendukung strategi ini, diperlukan kajian mendalam dan perusahaan perlu berfokus kepada beberapa area kualitas layanan yang perlu untuk di tingkatkan.

Untuk memahami lebih dalam mengenai tingkat kualitas pelayanan di mata pelanggan, dan juga mengenahui pandangan dari tim manajemen terhadap keinginan pelanggan kami (strategi yang sedang berjalan), penulis menggunakan instrumen penelitian seperti kuesioner SERVQUAL (Zeithaml et.al., 1990) dan *Interview guide*. Menggunakan metode kualitatif melalui proses *in depth interview*, analisis di dalam Tesis ini sangat dalam dan kaya akan sudut pandang pelanggan.

Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Pelanggan berfokus kepada 4 aspek disaat memilih untuk menentukan sebuah lembaga belajar, yaitu fasilitas fisik, pelayanan personal dari tim manajemen, bahan ajar serta metode pengajaran, dan keterampilan yang ditawarkan. (2) Terdapat perbedaan pendapat antara pihak manajemen dan pelanggan khususnya dalam bidang *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy*. (3) Strategi untuk meningkatkan kualitas layanan di Eye Level Sardjito Yogyakarta berfokus kepada tiga area utama yaitu fasilitas, bahan ajar, dan pelayanan personal.

Kata kunci: kualitas layanan, persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, persepsi manajemen, strategi perusahaan, kualitatif, *in depth interview*

ABSTRACT

In a service company such as Eye Level Sardjito Yogyakarta Learning Center, understanding customer perception and expectation toward business is very important to support the company growth. Without knowing the customer wants and building close relationship with the customer, business will not be able to reach its optimum service level.

A good strategy is needed to achieve company goal, concerning the decreasing number of customer on each month. Eye Level Sardjito Yogyakarta committed to increase the level of Service Quality provided to the customer. To support this strategy, details is important to know and company needs to focus on several service quality areas, which needs to be improved more than the other area.

To further understand the existing Service Quality level on the eye of the customer, and also knowing the management team perspective towards our customer wants (existing strategy), writer use tools such as SERVQUAL Questioner (Zeithaml et.al., 1990) and Interview Guide. Using Qualitative methodology with In Depth Interview process, the analysis in this Thesis is very deep and rich with the customer point of view.

The results on this thesis are: (1) Customer has 4 main point of concern while choosing a learning center, they are: Physical Facility; Personal service from management team such as manager, administration staff and also teachers; study materials, teaching methods; and cultivated skills. (2) Management view is different with customer view especially in the area of tangible, responsiveness, and empathy. (3) Strategy to improve the service quality at Eye Level Sardjito Learning Course is focused on three main areas: facility, teaching material, and personal service.

Word search: Service quality, customer perception, customer expectation, management perception, company strategy, qualitative, in depth interview.