

## ABSTRAKSI

Pendidikan saat ini merupakan kebutuhan penting guna mempersiapkan masa depan yang lebih baik. Perubahan – perubahan pola pendidikan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pendidikan, memunculkan banyak institusi pendidikan informal seperti lembaga-lembaga bimbingan belajar yang saling bersaing meningkatkan kualitas jasa layanan pendidikannya agar dapat memenuhi harapan pelanggannya.

Tujuan penelitian dalam tesis ini adalah untuk menganalisis tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja dari kualitas layanan jasa pendidikan di lembaga bimbingan belajar New Varian, Ngaliyan, kota Semarang agar dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Metode pengujian dalam penelitian ini menggunakan IPA (Importance Performance Analysis), dimana sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Untuk menganalisis ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam penelitian ini digunakan uji validitas, sedangkan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, digunakan uji reliabilitas.

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap seluruh indikator kepentingan dan kinerja semua dimensi, dimana hasilnya berkorelasi positif dan signifikan secara statistik, hal ini terbukti dari nilai signifikansi yang  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator dalam penelitian ini valid. Sedangkan dari hasil uji reliabilitas menunjukkan besarnya nilai cronbach alpha adalah  $> 0,6$  sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel, dengan demikian masing-masing konsep variabelnya layak digunakan sebagai alat ukur.

Berdasarkan hasil penelitian ini, selanjutnya pihak pengelola lembaga bimbingan belajar New Varian, Ngaliyan, kota Semarang dapat menentukan dimana perubahan kebijakan atas kinerja yang dilakukan untuk melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat memuaskan pelanggan.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA).***