

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK PADA
LEMBAGA PENDIDIKAN BIMBINGAN BELAJAR
NURUL FIKRI CABANG BUARAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akhir Akademik dan Melengkapi Sebagian
Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**

Oleh

RIRIEN DESIANTI YASELI

2008410034



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2013

LEMBAR PERNYATAAN

Saya, yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Ririen Desianti Yaseli

Nim : 2008410034

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Pada Lembaga Pendidikan Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran**" yang dibimbing oleh Bapak Fauzi Baisyir, MM dan Ibu Ellena Nurfazria Handayani, MM, adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengcopy sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya di Jakarta pada tanggal 15 Agustus 2013.

Yang menyatakan,



Ririen Desianti Yaseli

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ririen Desianti Yaseli

Nim : 2008410034

Jurusan : Manajemen

Peminta : Manajemen Pemasaran

Judul skripsi : **Analisis Kualiatas Pelayanan Dan Kualitas Produk Pada Lembaga Pendidikan Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dalam sidang ujian Skripsi Sarjana tanggal 15 Agustus 2013

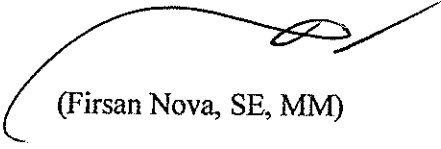
Jakarta, 15 Agustus 2013

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

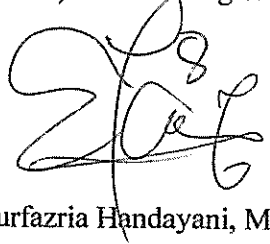
Menyetujui

1) Pembimbing I


(Firsan Nova, SE, MM)


(Drs. Fauzi Baisyir, MM)

2) Pembimbing II


(Ellena Nurfazria Handayani, MM)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ririen Desianti Yaseli

Nim : 2008410034

Jurusan/Pemintaan : Manajemen/ Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Pada Lembaga Pendidikan Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran**

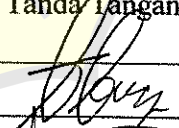
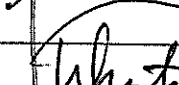
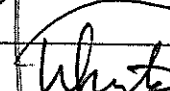
Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dalam sidang Ujian Skripsi Sarjana Tanggal 15 Agustus 2013 dengan hasil B

Jakarta, 15 Agustus 2013

Ketua Jurusan Manajemen


(Firsan Nova, SE, MM)

Panitia Penguji Skripsi

No.	Nama Penguji	Jabatan Penguji	Tanda Tangan
1.	Drs.Fauzi Baisyir,MM	Ketua Penguji	
2.	Firsan Nova, SE, MM	Anggota Penguji	
3.	DR.Soeharto	Anggota Penguji	


Dekan Fakultas Ekonomi,

(Jombrik, SE,MM)

ABSTRAK

Nama : Ririen Desianti Yaseli, **Nim :** 2008410034, **Judul :** Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Pada Lembaga Pendidikan Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran. **Jumlah Hal :** xvi + 178 hal : 2013, **Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk,

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan dan kualitas produk pada lembaga pendidikan bimbingan belajar Nurul Fikri cabang buaran.

Perolehan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang diberikan oleh penulis kepada responden yang terdiri dari dua bagian, yaitu tingkat kepentingan (harapan), dan tingkat kinerja (presepsi). Penarikan sampel dilakukan dengan teknik proportionate stratified random sampling. Alat analisis yang digunakan Tki (tingkat kesesuaian) dan diagram kartesius.

Hasil Tki menunjukkan 95,65% terhadap kualitas pelayanan dan 95,72% terhadap kualitas produk Nurul Fikri Cabang Buaran. Untuk kualitas pelayanan dan kualitas produk Nurul Fikri belum memenuhi harapan siswa maka dari itu Nurul Fikri harus meningkat kan lagi kinerjanya.

Jakarta, 15 Agustus 2013

Penulis,

Ririen Desianti Yaseli

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan nikmat sehat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Pada Lembaga Pendidikan Bimbingan Belajar NURUL FIKRI Cabang Buaran”**, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada Jakarta. Sholawat dan salam tercurah untuk baginda nabi Muhammad SAW. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari sempurna karena banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini sehingga penulis mengharapkan kepada pembaca agar memberi masukan serta saran untuk penulis. Penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan serta doa kepada penulis. Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, SE, MM selaku pembimbing materi yang telah memberikan pengarahan kepada penulis untuk mengerjakan skripsi ini.
2. Ibu Ellena Nurfazria SE, MM selaku pembimbing teknis yang telah memberikan pengarahan kepada penulis untuk mengerjakan skripsi ini.
3. Bapak Firsan Nova, SE, MM selaku Ketua Jurusan dan pembimbing materi yang tidak pernah lelah membimbing penulis dan telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat dan pengarahan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.

4. Para staf Tata Usaha FE dan seluruh dosen FE yang tidak pernah letih untuk membantu dan memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Kepada orang tua ku tersayang yang telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dan penulis akan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dan akan selalu berusaha untuk membahagiakan mereka.
6. *Thank you* Irfan Hariyanto atas semangatnya membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Saudara-saudaraku yang telah banyak membantu dan mendoakan penulis. Untuk kaka ku (Randi), adik ku (Tessa), tante ku (Syofia) yang terus memberikan semangat. *Thank you for all*
8. Teman-teman seperjuangan di BEM FE 2010/12, (Sahrul, Rendy, Alfisyar, Shely, Betty, Mia, Visco, Veby, dan Dedy). *Thank you for all*
9. Teman seperjuangan Sely, Alfisyar, Dewi, Dina, dan Lina. *Thank you for all.*
10. Kepala cabang Lembaga Pendidikan Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran, Drs. Hery Muljono, MM serta staf Nurul Fikri Cabang Buaran yang sudah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan izin/kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian di Nurul Fikri Cabang Buaran.
11. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman semua. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak dan kalangan yang mengembangkan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran. Akhir kata penulis mengucapkan Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 15 Agustus 2013

Ririen Desianti Yaseli



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Masalah	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Pemasaran	8
B. Pengertian Manajemen Pemasaran	12
C. Jasa	12
1. Pengertian Jasa	12
2. Karakteristik Jasa	14
3. Klasifikasi Jasa	17
4. Macam-macam Jasa	19
5. Kebijakan Pemasaran Jasa	20
6. Bauran Jasa	21
D. Kualitas Pelayanan	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	22

2. Dimensi Kualitas Jasa.....	23
3. Kesenjangan Dalam Penyampaian Jasa.....	26
4. Faktor Dalam Konsep Pelayanan.....	27
E. Produk	29
1. Pengertian Produk	29
2. Tingkatan Produk	30
3. Klasifikasi Produk	30
4. Karakteristik Produk	31
F. Kualitas Produk.....	32
1. Pengertian Kualitas Produk.....	32
2. Dimensi Kualitas Produk.....	33
G. Kepuasan Konsumen.....	34
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	34
2. Tujuan Kepuasan Pelanggan.....	35
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	35
4. Manfaat Kepuasan Pelanggan	37
5. Strategi Memuaskan Pelanggan.....	38
6. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	40
H. Kualitas.....	40
1. Pengertian Kualitas.....	40
2. Konsep Mutu	41
I. Manajemen Pendidikan.....	42
1. Pengertian Manajemen Pendidikan	42
2. Prinsip Manajemen Pendidikan.....	43
3. Tujuan Pemasaran Jasa Pendidikan.....	43
J. Kerangka Pikir	44
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	48
A. Tempat dan Waktu Penelitian	48
B. Jenis dan Sumber Data.....	48
1. Data Primer.....	48
2. Data Sekunder.....	48

C. Populasi dan Sampel.....	49
1. Populasi	49
2. Sampel	50
D. Teknik Pengumpulan Data dan Pengelolaan Data	52
E. Metode Analisis Data.....	53
F. Definisi Variabel Operasional.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Umum Perusahaan	59
1. Sejarah Perusahaan	59
2. Misi Bimbingan dan Belajar Nurul Fikri	62
3. Struktur Organisasi	63
B. Hasil Penelitian dan Hasil Analisis Pembahasan	64
1. Karakteristik Responden	64
C. Tabel Uji Validitas R Hitung	70
D. Pembahasan Dan Analisis Variabel.....	71
1. Pembahasan dan Analisis Kualitas Pelayanan.....	71
2. Pembahasan dan Analisis Kualitas Produk	90
E. Pembahasan Analisis Tki.....	108
1. Terhadap Kualaitas Pelayanan.....	108
2. Terhadap Kualitas Produk	113
F. Peringkat Pelaksanaan Kualitas Pelayanan.....	120
G. Peringkat Pelaksanaan Kualitas Produk	122
H. Diagram Kartesius	124
1. Kualitas Pelayanan	124
2. Kualitas Produk	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	134
A. Kesimpulan.....	134
B. Saran	135
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN-LAMPIRAN	142

DAFTAR TABEL

1. Tabel I-1	: Jumlah Siswa Bimbingan Belajar Nurul Fikri	5
2. Tabel III-1	: Populasi.....	49
3. Tabel III-2	: Pengambilan Sampel	51
4. Tabel III-3	: Definisi Operasional	57
5. Tabel IV-1	: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
6. Tabel IV-2	: Responden Berdasarkan umur	65
7. Tabel IV-3	: Responen Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
8. Tabel IV-4	: Responden Berdasarkan Lama Belajar.....	67
9. Tabel IV-5	: Responden Berdasarkan Pengeluaran Sebulan	68
10. Tabel IV-6	: Responden Berdasarkan Domisili	69
11. Tabel IV-7	: Uji Validitas Kualitas Pelayanan	70
12. Tabel IV-8	: Uji Validitas Kualitas Produk	71
13. Tabel IV-9	: Kemampuan Guru Dalam Memecahkan Materi	72
14. Tabel IV-10	: Ketepatan Waktu Dalam Mengajar	73
15. Tabel IV-11	: Kemampuan Karyawan Dalam Melakukan Pelayanan	74
16. Tabel IV-12	: Pelayanan Adminitrasi Yang Cepat	75
17. Tabel IV-13	: Kemudahan Siswa Untuk Memperoleh Informasi.....	76
18. Tabel IV-14	: Kesigapan Guru Membantu Siswa Dalam Pelajaran.....	77

19. Tabel IV-15	: Keramahan Guru	78
20. Tabel IV-16	:Keramahan Karyawan	79
21. Tabel IV-17	: Kemampuan Guru Menjawab Pertanyaan Siswa.....	80
22. Tabel IV-18	: Adanya Rasa Kepercayaan Yang Timbul Dari Siswa..	81
23. Tabel IV-19	: Guru Memberikan Kepada Siswa Untuk Bertanya	82
24. Tabel IV-20	: Memberikan Diskon Bagi Siswa Yang Juara Kelas...	83
25. Tabel IV-21	: Memberikan Beasiswa Untuk Siswa Berprestasi.....	84
26. Tabel IV-22	: Ruang Kelas Yang Bersih Dan Nyaman	85
27. Tabel IV-23	: Karyawan Berpenampilan Rapih.....	86
28. Tabel IV-24	: Guru Berpenampilan Rapih Saat Mengajar.....	87
29. Tabel IV-25	: Kondisi Gedung Yang Bagus Dan Bersih.....	88
30. Tabel IV-26	: Fasilitas Belajar Yang Lengkap	89
31. Tabel IV-27	: Nurul Fikri Meluluskan Siswa Ke PTN	90
32. Tabel IV-28	: Nurul Fikri Membimbing Serta Membina Siswa.....	91
33. Tabel IV-29	: Nurul Fikri Mampu Meningkatkan Prestasi Siswa	92
34. Tabel IV-30	: Nurul Fikri Memberikan Pembinaan Akhlak.....	93
35. Tabel IV-31	: Nurul Fikri Memberikan Konsultasi Pendidikan	94
36. Tabel IV-32	: Nurul Fikri Meningkatkan Cara Penyelesaian Soal ...	95
37. Tabel IV-33	: Nurul Fikri Memberikan Pemahaman Konsep Dasar	96
38. Tabel IV-34	: Nurul Fikri Membantu Pelajar Melanjutkan Studi.....	97
39. Tabel IV-35	: Tempat Bimbingan Belajar Dengan Biaya Terjangkau.....	98

40. Tabel IV-36	: Memberikan Materi Pelajaran Untuk UN dan SNMPTN	99
41. Tabel IV-37	: Keramahan Dan Kesopanan Karyawan Dan Guru.....	100
42. Tabel IV-38	: Kemudahan Siswa Memperoleh Informasi.....	101
43. Tabel IV-39	: Guru Membantu Siswa Dalam Memecahkan Masalah Akademik.....	102
44. Tabel IV-40	: Bentuk Bangunan Nurul Fikri Bagus	103
45. Tabel IV-41	: Nurul Fikri Memiliki Suasana Yang Asri.....	104
46. Tabel IV-42	: Tempat Bimbingan Belajar Bernuansa Islami	105
47. Tabel IV-43	: Nurul Fikri Bimbingan Belajar Terpercaya.....	106
48. Tabel IV-44	: Nurul Fikri Memiliki Reputasi Yang Baik	107
49. Tabel IV-45	: Kehandalan (<i>reliability</i>).....	108
50. Tabel IV-46	: Kesigapan (<i>responsiveness</i>).....	109
51. Tabel IV-47	: Jaminan (<i>assurance</i>).....	110
52. Tabel IV-48	: Empati (<i>empathy</i>)	111
53. Tabel IV-49	: Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	112
54. Tabel IV-50	: Kinerja (<i>performance</i>).....	113
55. Tabel IV-51	: Fitur (<i>feature</i>).....	114
56. Tabel IV-52	: Kehandalan (<i>reliability</i>).....	115
57. Tabel IV-53	: Konfirmasi (<i>conformance</i>).....	116
58. Tabel IV-54	: Pelayanan (<i>serviceability</i>).....	117
59. Tabel IV-55	: Estetika (<i>aesthetics</i>)	118
60. Tabel IV-56	: Presepsi Terhadap Kualitas (<i>perceived quality</i>).....	119

61. Tabel IV-57 : Urutan Tki Kualitas Pelayanan Antara Tingkat Kinerja Dengan Kepentingan	120
62. Tabel IV-58 : Urutan Tki Kualitas Produk Antara Tingkat Kinerja Dengan Kepentingan	122
63. Tabel IV-59 : Kualitas Pelayanan	128
64. Tabel IV-60 : Kualitas Produk	133



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar II-1 : Kerangka Pikir..... 44
2. Gambar III-1 : Diagram Kartesius..... 55
3. Gambar IV-1 : Struktur Organisasi..... 64
4. Gambar IV-2 : Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan 127
5. Gambar IV-3 : Diagram Kartesius Kualitas Produk..... 132



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner	142
2. Data Responden	147
3. Tabulasi Data	151
4. Reabilitas	164
5. Data Pribadi	177



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini pendidikan menjadi salah satu kebutuhan utama yang dinilai penting dalam kehidupan seseorang, hal ini disebabkan karena ilmu pendidikan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu bangsa. Perkembangan ilmu yang begitu pesat, mendorong adanya peningkatan kualitas pendidikan yang lebih bermutu/lebih baik. Pendidikan dapat diperoleh baik secara formal maupun informal, dimana pendidikan formal dapat diperoleh di sekolah dan pendidikan informal dari luar sekolah.

Sekolah merupakan pusat pendidikan formal dimana terjadinya kegiatan belajar-mengajar antara guru dan siswa, yang bertujuan untuk membentuk siswanya menjadi siswa yang cerdas dan berkualitas. Siswa sebagai objek pembelajaran juga perlu mendapatkan perhatian khusus. Daya tangkap setiap siswa dalam menerima pelajaran di sekolah sangat berbeda-beda, ada yang cepat dan ada yang lambat. Daya tangkap siswa yang tergolong lambat akan sangat berpengaruh terhadap prestasi siswa tersebut di sekolah.

Persaingan prestasi di tingkat kelas maupun di tingkat sekolah dan para orang tua yang kesulitan untuk mendampingi anaknya belajar di rumah karena aktivitas yang sibuk/padat, menjadi salah satu faktor yang membuat beberapa orang tua memasukan anaknya untuk mengikuti

pelajaran tambahan di luar sekolah seperti bimbel (bimbingan belajar). Ada dua jenis bimbingan belajar (bimbel) tambahan yang dapat dipilih dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan kemampuan pengembangan potensi diri dalam proses pembelajaran, yaitu melalui lembaga *private* dan lembaga bimbingan belajar. Pada lembaga *private* metode belajar yang digunakan adalah pengajarnya mendatangi sang siswa, jumlah siswa yang mengikuti lembaga *private* biasanya hanya 1-3 orang dan materi yang diberikan tergantung kepada kebutuhan siswa tersebut. Biasanya materi yang dipelajari adalah materi yang dianggap sulit dipecahkan oleh siswa disekolah. Selain itu dengan mengikuti bimbingan belajar siswa tersebut juga bisa lebih fokus dalam mengikuti pelajaran dikarenakan jumlah siswa lebih sedikit dibanding jumlah murid di sekolah. Sedangkan pada lembaga bimbingan belajar (bimbel) jumlah siswa dapat ditampung lebih banyak akan tetapi dibatasi untuk kecondusifan program belajar dan materi pelajaran yang diajarkan lebih beragam disiapkan secara khusus oleh lembaga bimbingan belajar tersebut.

Semakin banyaknya jenis lembaga bimbingan belajar tidak mudah bagi orang tua untuk memilih jenis bimbingan seperti apa yang sesuai bagi anak mereka. Persaingan dalam bimbel industri jasa (bimbingan belajar) yang semakin ketat mengharuskan lembaga pendidikan bimbel (bimbingan belajar) menawarkan produk yang terbaik untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Setiap lembaga pendidikan bimbel

mempunyai metode dan fasilitas yang berbeda-beda dan belum tentu memenuhi setiap keinginan atau sebagian besar keinginan dari konsumen. Setiap lembaga bimbel memiliki strategi tertentu untuk menarik konsumen, mulai dari kualitas tenaga pengajar yang baik, metode pengajaran yang menyenangkan, dan fasilitas kelas yang nyaman serta yang lainnya.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam hal ini perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik, serta memahami harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan begitu pelanggan akan merasa puas. Kepuasan adalah perasaan seseorang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka, (Kotler dan Amstrong, 2008), dimana terdapat 3 tingkatan kepuasan konsumen yaitu: (1) konsumen dinyatakan puas jika kinerja produk sesuai dengan *ekspektasi*, (2) konsumen dinyatakan tidak puas jika kinerja produk tidak memenuhi pelanggan, (3) konsumen dinyatakan sangat puas jika kinerja melebihi *ekspektasi* (Kotler 2005). Sehingga dampak kepuasan pelanggan bagi perusahaan sangatlah penting karena jika pelanggan merasa puas maka perusahaan akan mendapatkan nilai yang baik di mata konsumen. Dan sebaliknya apabila pelanggan merasa tidak puas maka perusahaan akan mendapatkan nilai yang buruk/jelek.

Dari sekian banyak bimbingan belajar yang ada di Indonesia, salah satu bimbel (bimbingan belajar) yang berkembang cukup pesat adalah lembaga bimbingan belajar Nurul Fikri (NF), adalah lembaga pendidikan non formal yang berperan dalam peningkatan prestasi belajar anak/siswa dari SD, SMP, hingga SMA. Bimbingan belajar Nurul Fikri merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berada dibawah naungan yayasan Nurul Fikri. Bimbel (bimbingan belajar) Nurul Fikri dirintis sejak tahun 1985, bermula dari sekumpulan mahasiswa dan sarjana muslim Universitas Indonesia yang memiliki kepedulian tinggi terhadap kondisi umat islam saat itu, kemudian mereka saling bertukar pikiran mencari bentuk amal nyata yang dapat disumbangkan untuk membantu kemajuan pelajar muslim.

Kemudian tercetus ide untuk menyelenggarakan aktifitas sesuai dengan potensi yang ada pada mereka. Mereka hendak memberikan bimbingan belajar kepada siswa/siswi muslim yang memiliki semangat belajar yang tinggi dalam rangka mempersiapkan diri untuk menghadapi Seleksi Penerimaan Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) yang dulu dikenal dengan SIPENMARU/SPMB. Pelajar yang mengikuti bimbingan belajar ketika itu sebanyak 35 orang siswa, dan aktifitas kegiatan dilaksanakan di JL. Kenari Jakarta Pusat. Saat ini BKB Nurul Fikri telah tersebar di 46 cabang diseluruh Indonesia dengan jumlah siswa mencapai puluhan ribu setiap tahun (www.ti-polda-nfpdg.blogspot.com). Akan tetapi pada Nurul Fikri

cabang buaran mengalami penurunan pada jumlah kelas dan siswa yang masuk ke Nurul Fikri cabang buaran. Sebagaimana akan diuraikan pada tabel I-1 berikut ini :

**Jumlah Siswa SMA Bimbel (bimbingan belajar) Nurul Fikri
Cabang Buaran dari tahun 2010-2013**

Tabel I-1

Tahun	Jumlah Siswa
2010	143
2011	163
2012	282
2013	212

Sumber : Tata Usaha Bimbel (bimbingan belajar) Nurul Fikri Cabang Buaran

Berdasarkan hasil dari tabel I-1, pada tahun 2010 jumlah siswa SMA yang masuk bimbel Nurul Fikri sebanyak 143, pada tahun 2011 jumlah siswa yang masuk bimbel Nurul Fikri sebanyak 163, pada tahun 2012 jumlah siswa yang masuk Bimbel Nurul Fikri sebanyak 282 dan pada tahun 2013 sebanyak 212. Dari hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa telah terjadi penurunan siswa SMA yang masuk Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran.

Dalam bisnis penyediaan jasa bimbingan belajar Nurul Fikri Jakarta harus bisa bersaing dengan lembaga bimbingan belajar lainnya yang cukup dikenal di lingkungan masyarakat, seperti lembaga bimbingan belajar GO (Ganesha Operation), GAMA, UI, Tekson dan masih banyak lagi. Masing-masing lembaga tersebut pasti menawarkan produk terbaik mereka. Lembaga kursus Nurul Fikri perlu mengetahui

harapan apa yang diinginkan siswa, baik dari segi pelayanan, fasilitas, pengajar yang ada di Nurul Fikri. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Pada Lembaga Pendidikan Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan pada Lembaga Pendidikan Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran?
2. Bagaimanakah tingkat kualitas produk pada Lembaga Pendidikan Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada Lembaga Pendidikan Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas produk pada Lembaga Pendidikan Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penulis dapat memberikan informasi kepada pimpinan bimbel (bimbingan belajar) Nurul Fikri mengenai tingkat kualitas pelayanan dan kualitas produk pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Buaran, sehingga pihak manajemen Nurul Fikri (NF) cabang buaran

dapat mengetahui hal-hal mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya demi mencapai kepuasan konsumennya..

2. Sebagai bahan referensi untuk mengadakan penelitian seperti ini, dan melanjutkan penelitian ini.

