

Analisis kepuasan pelanggan jasa pendidikan bersertifikasi internasional London Chamber of Commerce and Industry International Qualification di President Business Institute = Analysis of customer satisfaction towards education service with international certification from London Chamber of Commerce and Industry International Qualification in President Business Institute

Amadea Risa Hardigaloeh, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107426&lokasi=lokal>

Abstrak

President Business Institute (PBI) adalah international learning and training centre yang merupakan exclusive market representative dari London Chamber of Commerce and Industry (LCCI) International Qualification. Sebagai institusi penyedia jasa pendidikan yang mempunyai sertifikasi internasional dari LCCI International Qualification, mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan (service quality) yang telah diberikan adalah hal mutlak yang harus dipenuhi. Jika pelanggan merasa tidak terpuaskan, maka dengan mudah mereka akan beralih kepada pesaing.

Sebagai institusi pendidikan, PBI harus menyadari faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan mereka dalam memilih institusi pendidikan khususnya dalam hal ini mengapa mereka memutuskan untuk memilih PBI sebagai institusi pendidikan mereka.

Teori-teori yang dipakai akan meliputi teori-teori bisnis internasional, kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif serta menggunakan metode pengumpulan data survei dan dilakukan terhadap 57 sampel. Analisis yang dilakukan adalah terhadap variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan serta faktor-faktor perilaku pelanggan.

Dari penelitian didapatkan pelanggan belum sepenuhnya merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan tertinggi pelanggan ada pada dimensi empathy dan tingkat kepuasan terendah ada pada dimensi responsiveness. Faktor utama yang menyebabkan pelanggan memilih PBI sebagai institusi pendidikan mereka adalah program internasional dari LCCI International Qualification.

President Business Institute (PBI) is international learning and training centre and also acts as exclusive market representative from London Chamber of Commerce and Industry (LCCI) International Qualification. As an institution that providing education service which has international certification from London Chamber of Commerce and Industry International Qualification, knows its customer satisfaction towards the provided service quality is an absolute necessity. Basically, if customers feel unsatisfied, they will easily look for another institution.

As an education institute, PBI must realize which factors be the customer's consideration for choosing their educational institution especially in this case, why they consider choosing PBI as their education institute.

Theories used in this thesis cover international business theories, customer satisfaction and also service quality theories.</i>