ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dilaksanakan oleh suatu perusahaan agar lebih memantapkan keunggulan dalam bersaing. Lembaga pendidikan bahasa Inggris ELTI yang bergerak dibidang jasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar mendapatkan kepuasan pelanggan.

Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *servqual* bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan telah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen. Bila belum maka dengan analisis *servqual* dapat diketahui besarnya kesenjangan pada faktor-faktor penyebab gap. Setelah didapat tingkat persepsi dan harapan akan dihasilkan perhitungan tingkat penyesuaian yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kesenjangan (gap) terbesar secara keseluruhan terjadi pada luasnya tempat parkir (-2.4), sedangkan kesenjangan yang berada diatas rata-rata ketepatan dalam pemberian materi (-1.19), kemudahan dalam melakukan pembayaran (-1.22), jenis program kursus yang ditawarkan (-1.31), kerapian dan kesopanan seluruh karyawan dalam berbusana (-1.32), kecakapan pengajar dalam menyampaikan materi (-1.38). Dari analisis diagram kartesius, variabel-variabel yang harus dilakukan perbaikan oleh pihak ELTI berdasarkan tingkat kesesuaiannya adalah :Tersedianya kamar mandi dalam lingkungan ELTI, adanya penerangan yang baik dalam ruang kelas, adanya tempat parkir yang luas dan memadai, adanya kursi yang memadai, tersedianya brosur mengenai informasi ELTI, kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah