

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS LBPP-LIA DI JOGJAKARTA

Disusun Oleh :

Yermias Hendrik Sasabone

NIM : 012214121

Dosen Pembimbing :

A. Yudi Yuniarto, S.E., M.B.A

Drs. G. Hendra Poerwanto, M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan lembaga pendidikan bahasa inggris. Dengan menghitung jasa yang dirasakan/diterima (*perception*) dengan jasa yang diharapkan (*expectation*) oleh siswa lembaga pendidikan bahasa inggris. Metode Analisis data yang digunakan adalah Analisis Persentase dan Service Quality. Analisis Persentase terdiri dari jenis kelamin, usia, Tingkat pendidikan, Tingkat pengeluaran Per bulan dan Tingkat kelas, sedangkan pada Service Quality terdiri dari Keandalan(Reliability),

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah hasil dari service quality menunjukkan sikap konsumen

ABSTRACT
THE ANALYSIS OF ENGLISH EDUCATION
INSTITUTION LBPP-LIA IN YOGYAKARTA

By :

Yermias Hendrik Sasabone

NIM : 012214121

Lecturer :

A. Yudi Yuniarto, S.E., M.B.A

Drs. G. Hendra Poerwanto, M.Si

The purpose of the research was to identify the service quality of LBPP-LIA. The method of data analysis in the research was **Percentage Analysis and Service Quality**. The attribute of Percentage Analysis was gender, age, education, expense/month, and course level, whereas the attribute of Service Quality was reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.

The conclusion of the research indicated that service quality of LBPP-LIA was satisfying. Tangible dimension was the main factor to implement a good service quality.