

18. Analisis Kualitas Pelayanan Kursus Bahasa Mandarin di Badaan koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (BKPB M) Kalimantan Barat

by Helman Fachri Helman Fachri

Submission date: 14-Jun-2023 05:28PM (UTC+0700)

Submission ID: 2115876211

File name: 18. Analisis Kualitas Pelayanan Kursus Bahasa Mandarin di Badaan koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (BKPB M) Kalimantan Barat.pdf (148.67K)

Word count: 216

Character count: 1440



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KURSUS BAHASA MANDARIN
DI BADAN KOORDINASI PENDIDIKAN BAHASA MANDARIN (BKPB)
KALIMANTAN BARAT**

Ocktolius Syaputra (NIM 111310061)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak

ABSTRAK

² Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik/*tangible*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* terhadap kualitas pelayanan kursus siswa dalam mengikuti kursus di Badan Koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (BKPB) Kalimantan Barat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, kuesioner, dan observasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan metode kuesioner terhadap 100 orang responden.

³ Teknik analisis data yang digunakan adalah *Service Quality (Servqual)* yaitu untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna jasa Kursus Bahasa Mandarin pada Badan Koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (BKPB) Kalimantan Barat. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan sangat baik bagi siswa kursus. Hal ini dapat dilihat dari skor *Servqual (gap)* yang diperoleh (0,131) yang berarti karena skor harapan lebih kecil dari pada skor persepsi siswa kursus sehingga pelayanan yang diberikan sangat baik. Skor *Servqual (gap)* positif tertinggi yaitu (0,70).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kursus Bahasa Mandarin.

18. Analisis Kualitas Pelayanan Kursus Bahasa Mandarin di Badaan koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (BKPBM) Kalimantan Barat

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

doaj.org

Internet Source

4%

2

ejurnal.untag-smd.ac.id

Internet Source

4%

3

eprints.umg.ac.id

Internet Source

4%

4

garuda.ristekbrin.go.id

Internet Source

4%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On