



















Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* perusahaan.

Jadi yang dimaksud dengan dimensi *Tangibles* adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi dan komponen-komponen *tangibles* akan memfasilitasi komunikasi jasa tersebut. *Tangibles* yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

- 2) *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. *Reliability* meliputi kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan

dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan erugian konsumen dengan segera.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi, komponen dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

3) *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

Komponen dari dimensi ini yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan. Dalam hal ini, perilaku para karyawan harus membuat konsumen tenang dan merasa









































## 2. Evaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Dengan Model 4D di LBB Primagama

*Negative quality model* merupakan model yang melihat kualitas dari sisi negatif melalui elemen 4D yaitu *Disconfirmation*, *Dissatisfaction*, *Dissonance*, dan *Disaffection*. Model 4D mengevaluasi kepuasan pelanggan secara kualitatif dengan membandingkan *actual performance* dengan suatu standar tertentu yang mencerminkan *performance* yang dipercaya masyarakat sebagai *brand* yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka.

Evaluasi dengan model 4D yang ada di LBB Primagama merupakan evaluasi yang berfokus pada kekurangan-kekurangan yang ada pada lembaga. *Dissatisfaction* diartikan dengan mengevaluasi hal-hal yang menjadi alasan pelanggan atau dalam hal ini adalah siswa, merubah sikapnya kearah negatif. *Disconfirmation* diartikan sebagai mengevaluasi hal-hal yang menyebabkan pelanggan merasa tidak puas. *Dissonance* diartikan dengan mengevaluasi hal yang dianggap tidak cocok antara harapan pelanggan dengan tindakan dari pihak lembaga. *Disaffected* berarti mengevaluasi kekurangan lembaga yang membuat pelanggan memutuskan untuk berhenti menggunakan jasa lembaga ini.

LBB Primagama Nginden Intan Surabaya melaksanakan evaluasi kualitas layanan dengan model 4D dengan tujuan agar dapat mendeteksi







rusak, ketika provider dipersepsikan sebagai sosok yang tidak baik atau tidak jujur.

Disafeksi masih jarang terjadi di LBB Primagama. Namun gejala ini dapat dilihat dari absensi siswa. LBB ini melihat dari siswa yang tiba-tiba tidak masuk sehari-hari atau bahkan yang tiba-tiba memutuskan untuk berhenti mengikuti bimbel disini. Namun tidak semua yang absen lama sedang mengalami disafeksi. Maka, staff atau instruktur akan tetap bertanya kepada siswa perihal alasan absennya.

Selanjutnya dalam menindaklanjuti disafeksi, karena dissatisfaksi, diskonfirmasi, dissonansi dan disafeksi merupakan satu kesatuan, maka LBB Primagama Nginden Intan Surabaya menindaklanjuti data dari kontak pengaduan, angket, serta pengamatan dengan memperbaiki program, pelayanan maupun fasilitas yang perlu diperbaiki. Kemudian LBB Primagama Nginden Intan Surabaya menyiapkan kerangka kerja yang lebih baik untuk merespon hasil evaluasi dissatisfaksi, diskonfirmasi, dissonansi serta disafeksi.