

# UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

---

Fakultas Ekonomi  
Program Sarjana Manajemen  
Semester Ganjil 2019/2020

## ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA NEW SYMPHONIA

Hendrawan  
NPM: 1641021

### ABSTRAK

Kerja Praktek ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh New Symphonia mengenai keluhan yang diperoleh hanya dengan lisan seperti, fasilitas yang kurang menarik, lahan parkir yang kurang teratur, dan lain-lain. Dengan adanya perbaikan dari segi formulir kualitas layanan hal tersebut dapat terdata dengan baik serta meningkatkan jumlah murid yang ingin belajar musik di New Symphonia.

Kerja Praktek ini menghasilkan alat untuk menampung semua kritik dan saran dari semua murid yang ada. Luaran yang disampaikan kepada perusahaan meliputi desain pembuatan *QR Code*, membuat *google form* yang berisikan pertanyaan seputar kualitas layanan pada New Symphonia. Sistem analisa kualitas layanan ini dibuat dengan menggunakan *google form* dengan media internet serta hasil yang berupa dalam perangkat lunak *Microsoft Excel*. Hasil dari sistem ini adalah dapat mengetahui hal-hal mengenai 5 dimensi kualitas layanan yaitu : fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan mutu (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Hasil dari kerja praktek ini yaitu : fasilitas yang belum menarik secara visual (*tangible*), kurangnya tempat parkir yang teratur (*tangible*), lokasi yang sedikit sulit dijangkau (*tangible*), dan ketepatan waktu les musik (*reliability*).

Kata kunci: *kualitas layanan, pelaporan, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*