

**ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* PESERTA BIMBINGAN BELAJAR
PADA PRIMAGAMA PONDOK KELAPA DENGAN PENDEKATAN
*SERVQUAL***

**Nurizzah Sabrina
1702521079**



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapat gelar
Sarjana Terapan Pemasaran Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***CUSTOMER EXPERIENCE ANALYSIS OF GUIDANCE PARTICIPANTS AT
PRIMAGAMA PONDOK KELAPA USING THE SERVQUAL APPROACH***

Nurizzah Sabrina

1702521079



Intelligentia - Dignitas

***This thesis was written to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor of
Applied Digital Marketing degree at the Faculty of Economics and Business,
Jakarta State University.***

DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Customer experience* peserta bimbingan belajar di Primagama Pondok Kelapa menggunakan pendekatan *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi: *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Latar belakang penelitian didasari oleh tingginya tingkat persaingan antar lembaga bimbingan belajar di Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur, serta adanya penurunan jumlah peserta di Primagama Pondok Kelapa pada tahun ajaran 2024/2025. Permasalahan yang diidentifikasi meliputi kualitas fasilitas fisik, ketepatan jadwal, kesesuaian materi, kompetensi tutor, responsivitas staf, hingga perhatian personal terhadap siswa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan populasi 183 siswa SMP dan SMA, dan sampel 124 responden yang dipilih secara *proportional random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert 4 poin, kemudian dianalisis secara statistik untuk mengukur persepsi peserta terhadap kualitas layanan pada tiap dimensi *SERVQUAL*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi *Customer experience* secara keseluruhan berada pada kategori “baik”, namun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan, khususnya pada kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik, konsistensi jadwal pembelajaran, kesesuaian materi dengan target ujian, serta peningkatan sikap ramah dan perhatian personal dari staf dan tutor. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi manajemen Primagama Pondok Kelapa untuk meningkatkan mutu pelayanan, memperkuat citra merek, dan mempertahankan loyalitas siswa di tengah persaingan industri bimbingan belajar.

Kata Kunci: *Customer experience*, *SERVQUAL*, Kualitas Layanan, Bimbingan Belajar, Primagama Pondok Kelapa.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to analyze the Customer experience of tutoring participants at Primagama Pondok Kelapa using the SERVQUAL approach, which consists of five dimensions: Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The background of this research is the intense competition among tutoring institutions in Duren Sawit District, East Jakarta, along with the decline in student enrollment at Primagama Pondok Kelapa during the 2024/2025 academic year. Identified issues include the quality of physical facilities, schedule accuracy, material relevance, tutor competence, staff Responsiveness, and personal attention to students. This research employs a descriptive quantitative method with a population of 183 junior and senior high school students and a sample of 124 respondents selected using proportional random sampling. Data were collected through a closed-ended questionnaire based on a 4-point Likert scale, then statistically analyzed to measure participants' perceptions of service quality across the SERVQUAL dimensions. The results indicate that the overall Customer experience is in the "good" category; however, several aspects require improvement, particularly in cleanliness and comfort of physical facilities, consistency of class schedules, relevance of learning materials to exam targets, and the enhancement of friendliness and personal attention from staff and tutors. These findings are expected to provide strategic insights for the management of Primagama Pondok Kelapa in improving service quality, strengthening brand image, and maintaining student loyalty amidst the competitive tutoring industry.

Keywords: Customer experience, SERVQUAL, Service Quality, Tutoring Center, Primagama Pondok Kelapa.

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

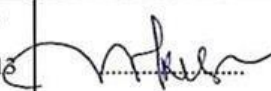
Jakarta, 10 Agustus 2025



Nurizzah Sabrina
NIM. 1702521079

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIP.198103222023212013 (Ketua Sidang)		30 Juli 2025
2	Dra. Sholikhah, MM NIP.196206231990032001 (Penguji Ahli 1)		31 Juli 2025
3	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP.199111022022032013 (Penguji Ahli 2)		31 Juli 2025
4	Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001 (Pembimbing 1)		31 Juli 2025
5	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP.199107022023211023 (Pembimbing 2)		31 Juli 2025
Nama : Nurizzah Sabrina No. Registrasi : 1702521079 Program Studi : D4 - Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 24 Juli 2025			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

F072020

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurizzah Sabrina
NIM : 1702521079
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/ Pemasaran Digital
Alamat email : nurizzahsabrinaaa@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Customer Experience peserta bimbingan belajar pada primagama pondok kelapa dengan pendekatan SERVQUAL

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2025

Penulis,

(Nurizzah Sabrina)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, nikmat, dan kesehatan yang senantiasa diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis *Customer experience* peserta bimbingan belajar pada Primagama Pondok Kelapa dengan pendekatan *SERVQUAL*.” Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya, yang menjadi teladan dalam menjalani kehidupan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada lembar persembahan ini, penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta
2. Bapak Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M dan Bapak Adnan Kasofi, S.Pd., M.B.A., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam

proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis mampu menyelesaikannya dengan baik.

4. Ibu Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M. selaku Ketua Penguji, Ibu Ibu Dra. Sholikhah, M.M. selaku Dosen Penguji I, dan ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A selaku Dosen Penguji II, yang telah meluangkan waktu, serta memberikan masukan, nasihat, dan saran konstruktif yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Sarjana Terapan Pemasaran Digital yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan, yang menjadi bekal penting bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Primagama, Tempat di mana penulis dapat menjalani penelitian ini dengan penuh kesempatan untuk belajar dan menggali wawasan lebih dalam tentang dunia pemasaran. Terima kasih atas dukungan, bimbingan, dan kerjasama yang diberikan selama proses penelitian ini. Semua informasi dan data yang penulis peroleh dari Primagama sangat berharga dan memberikan kontribusi besar dalam penyusunan skripsi ini. Karya ini penulis persembahkan untuk Primagama, sebagai bentuk apresiasi atas kesempatan yang diberikan untuk menjalankan penelitian dan menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang pemasaran.
7. Teruntuk cinta pertama dan panutanku, Almarhum ayahanda tercinta, M. Mansyur. Semoga ayah melihat putri pertamanya dari tempat terbaik di sisi-Nya. Ayah, sosok yang selalu hidup dalam setiap langkah penulis, dalam

setiap doa dan harapan penulis. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk bakti dan cinta yang tak akan pernah padam. Andai waktu mengizinkan, penulis ingin sekali memeluk, mengucapkan terimakasih untuk semua pengorbanan, dan memohon maaf atas segala kekhilafan. Semoga di sisi-Nya, engkau mendapat tempat yang paling indah dan penuh dengan kasih sayang-Nya.

8. Ibunda komariah, perempuan hebat yang menjadi tulang punggung keluarga. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua pengorbanan, ketulusan, dan cinta yang telah engkau berikan. Terima kasih telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang yang tiada habisnya. Penulis persembahkan karya tulis ini untukmu sebagai bentuk rasa syukur dan bakti. Terima kasih telah melahirkan, merawat, dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang bahkan dalam keadaan yang penuh tantangan. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebahagiaan dan keberkahan dalam hidupmu, Ibunda. Penulis akan terus berusaha menjadi anak yang bisa membanggakan.

9. Untuk Adik-adik penulis, Ina dan Alma. Penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan semangat yang selalu kalian berikan. Penulis berharap agar kalian selalu percaya pada diri sendiri, tidak takut untuk bermimpi besar, dan terus berjuang untuk meraih apa yang kalian inginkan.

10. Teman-teman seperjuangan dari Program Studi D4 Pemasaran Digital, sumber semangat dan motivasi terbesar selama perjalanan kuliah ini.

Bersama kalian, penulis belajar banyak hal, saling mendukung, berbagi pengetahuan, dan melewati setiap tantangan yang ada. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis. Karya ini penulis persembahkan untuk kalian semua sebagai bentuk penghargaan atas setiap usaha, dukungan, dan persahabatan yang telah terjalin.

11. Tuan D.D. Terima kasih telah menjadi pendukung terdepan penulis selama proses penulisan skripsi ini. Karya ini penulis persembahkan untukmu sebagai bentuk terima kasih atas segala perhatian dan bantuan yang kamu berikan selama perjalanan ini. Semoga kita bisa terus berjalan bersama dan saling mendukung dalam meraih impian ke depan. Atas Perhatian yang kamu berikan. Semoga kita selalu dapat saling mendukung, berusaha bersama, dan meraih impian-impian kita. Terima kasih telah selalu ada, dan semoga kita selalu berjalan bersama menuju masa depan yang lebih cerah.

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	30
C. Tujuan Penelitian	30
D. Manfaat Penelitian	31
1. Manfaat Teoritis	31
2. Manfaat Praktis	31
BAB II KAJIAN PUSTAKA	33
A. Landasan Teori	33
1. <i>Customer experience</i>	36
2. <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	48
3. Dimensi dan Indikator <i>SERVQUAL</i>	52
B. Penelitian Terdahulu	56
BAB III METODE PENELITIAN	60

A. Waktu & Tempat Penelitian	60
B. Desain Penelitian	60
C. Populasi dan Sampel.....	61
1. Populasi	61
2. Sampel	62
D. Teknik Pengumpulan Data.....	66
E. Pengembangan Instrumen.....	67
1. Definisi Operasional Variabel	67
2. Instrumen Penelitian	68
F. Uji Instrumen.....	70
1. Uji Validitas.....	70
2. Uji Reliabilitas	73
G. Teknik Analisis Data.....	74
1. Analisis Deskriptif.....	74
2. Skor rata-rata	77
BAB IV	80
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	80
A. Analisis Deskriptif.....	80
B. Analisis Hasil Data	88
BAB V.....	98
PENUTUP	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Implikasi	99
C. Keterbatasan Penelitian	101
D. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya	103

DAFTAR PUSTAKA	105
DAFTAR LAMPIRAN	113



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	56
Tabel 3. 1 Alokasi sampel berdasarkan jenjang pendidikan	65
tabel 3. 2 Skor Skala Likert	68
Tabel 3.3 Terkait Indikator Dimensi Penelitian	69
Tabel 3. 4 Bobot Skor Kriteria	77
Tabel 3. 5 Tabel rentang nilai skor rata-rata	79
Tabel 4. 1 Jumlah Responden	80
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	81
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan jenjang pendidikan	82
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama mengikuti bimbingan belajar	83
Tabel 4. 6 Tabel Hasil Uji Validitas	86
Tabel 4. 7 Tabel hasil uji reliabilitas	87
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif dimensi <i>Tangibel</i>	88
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif dimensi <i>Reliability</i>	90
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif dimensi <i>Responsiveness</i>	92
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif dimensi <i>Assurance</i>	93
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif dimensi <i>Empathy</i>	94
Tabel 4. 13 Nilai Rata Rata	95

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah LBB atau yayasan yang terdaftar dalam Kemendikbud Ristek (wilayah Jakarta Timur)	3
Gambar 1.2 Jumlah sekolah di setiap kecamatan di Jakarta Timur Sumber : Kemendikbud, (2025).....	5
Gambar 1.3 Bimbel Terpopuler menurut <i>Top Brand Index</i>	6
Gambar 1. 4 Keluhan siswa terhadap indikator kondisi ruang fisik kelas	9
Gambar 1. 5 Keluhan siswa terhadap Indikator fasilitas pendukung belajar	10
Gambar 1. 6 Bukti permasalahan dalam dimensi <i>Tangibel</i>	11
Gambar 1. 7 Keluhan siswa terhadap indikator ketersediaan toilet	13
Gambar 1. 8 Keluhan siswa terhadap indikator ketersediaan materi/buku penunjang belajar	14
Gambar 1. 9 Bukti permasalahan dalam indikator Kesesuaian jadwal	15
Gambar 1. 10 Bukti permasalahan dalam Indikator kesesuaian Materi	17
Gambar 1. 11 Keluhan siswa terhadap indikator tutor menguasai materi dan mampu menyampaikan dengan jelas.....	18
Gambar 1. 12 Absensi tutor sebagai bukti indikator tutor tepat waktu dan konsisten	19
Gambar 1. 13 Keluhan siswa terhadap indikator keramahan staff dalam melayani	22
Gambar 1. 14 Keluhan siswa terhadap indikator kedisiplinan tutor dan tanggung jawab dalam mengajar	23

Gambar 1. 15 Keluhan siswa terhadap indikator kepedulian staff/tutor dalam permasalahan siswa28



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	113
Lampiran 2: Hasil data tabulasi.....	120
Lampiran 3: Uji Instrumen penelitian	123
Lampiran 4: Hasil Uji Kemiripan naskah.....	125
Lampiran 5: Riwayat Hidup penulis	126



Intelligentia - Dignitas