ABSTRAK

Rizka Rahma Nur Baiti (D73213065), 2017, Evaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Dengan Model 4D (*Dissatisfaction, Disconfirmation, Dissonance* dan *Disaffected*) di Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Intan Surabaya. Dosen Pembimbing Dra. Mukhlishah AM, M.Pd. dan Hj. Ni'matus Sholihah, M.Ag.

Penelitian ini berjudul Evaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Dengan Model 4D (Dissatisfaction, Disconfirmation, Dissonance dan Disaffected) di Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Intan Surabaya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjawab fokus penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar dengan model 4D. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Peneliti mendalami fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan, kemudian ditafsirkan dalam bentuk kata-kata. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, serta dokumentasi. Langgkah-langkah analisis data disini yaitu reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan menyebutkan bahwa Manajemen layanan bimbingan belajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya sudah tertata. Pada tahap perencanaan, tersedia berbagai pedoman tertulis yang akan dijadikan acuan dlam kegiatan pelaksanaan. Pada tahap pelaksanaan, seluruh staff dan instruktur melaksanakan tugasnya denggan baik. Sedangkan tahap selanjutnya adalah pengawasan dan evaluasi yang dilakukan oleh pihak Primagama Pusat dan pihak Primagama Nginden Intan Surabaya sendiri. Evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar dengan model 4D yang dilaksanakan di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya menggunakan tiga cara dalam pengumpulan data mengenai dissatisfaction, disconfirmation, dissonance, serta disaffection yaitu pengamatan, kontak pengaduan, dan angket evaluasi kepuasan pelanggan. Faktor yang mendukung pelaksanaan evaluasi ini adalah keakraban siswa dengan para instruktur dan staff, serta mudahnya evaluasi ini untuk dilaksanakan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kejujuran siswa dalam mengisi angket yang masih kurang, dan juga susahnya sharing dengan siswa pendiam.

Kata Kunci : Evaluasi kualitas layanan, Model 4D

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id