

ABSTRAK

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA USAHA *THE TENNIS SCHOOL*

Olahraga tenis adalah salah satu cabang olahraga yang cukup populer di Indonesia. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan akademi-akademi tenis di Indonesia, yang memiliki visi dan misi yang hampir sama, yaitu membangun karakter melalui tenis dan memberikan program pelatihan dengan kualitas tertinggi. Visi dan misi tersebut ingin diterapkan oleh salah satu usaha yang bergerak dalam bidang yang sama, yaitu *The Tennis School*. Perkembangan usaha *The Tennis School* tidak maksimal karena jumlah murid yang sedikit dan tidak menetap, serta omset penjualan yang sedikit dan tidak meningkat secara konsisten. Perkembangan usaha tersebut dapat dipengaruhi dengan kualitas pelayanan yang diberikan *The Tennis School* kepada pelanggan. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada usaha *The Tennis School* berdasarkan setiap dimensi kualitas pelayanan dan bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan pada usaha *The Tennis School* berdasarkan setiap dimensi kualitas pelayanan. Metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif deskriptif dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan usaha *The Tennis School* tidak bagus, khususnya pada dimensi reliabilitas dan dimensi empati. Kualitas pelayanan berdasarkan setiap dimensi dapat diperbaiki dan disempurnakan lagi dengan menerima dan menerapkan pendapat dan saran setiap responden.

Kata kunci : evaluasi, kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan

ABSTRACT

THE EVALUATION OF QUALITY SERVICE IN OPERATING *THE TENNIS SCHOOL*

Tennis is a quite popular sport in Indonesia, the evidence of which is due to the existence of tennis academies in Indonesia. The vision and mission of these tennis academies are almost the same: to build students' character and skills through the best quality of training programs. The same vision and the mission is applied to one of the sport businesses engaged in *The Tennis School*. *The Tennis School* business development has been not beneficial due to a few numbers of students whose enrolment tend to be unsettled and the increasing sales turnover. The development of these businesses can be affected by the quality of services provided to customers of *The Tennis School*. The purpose of this research is to investigate how the quality of service in the business of *The Tennis School* affects each dimension of the service quality and how the quality of service can improve each dimension of the service quality. The research method was a descriptive qualitative method, whose data collection techniques were done by conducting observation, interviews, and documentation. This study found that the quality of service *The Tennis School* was not good, especially on the reliability and empathy dimensions. The quality of service on each dimension could be improved by accepting and implementing the opinions and suggestions of each respondent.

Keywords: evaluation, quality of service, service quality dimensions