

**TANGGAPAN DAN INDIKATOR TANGGAPAN SISWA  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN XIN MIAO CHINESE  
LANGUAGE CENTRE SUTOREJO SURABAYA**  
学生对泗水 Sutorejo 新苗华语文教学中心服务质量之看法及其指标

**Belinda Wijaya  
& Dinalia Widjaja**

Program Studi Bahasa Mandarin Universitas Kristen Petra Surabaya,  
Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236  
E-mail: [a12190016@john.petra.ac.id](mailto:a12190016@john.petra.ac.id) & [dinalia@petra.ac.id](mailto:dinalia@petra.ac.id)

**ABSTRAK**

Seiring dengan meningkatnya permintaan pusat pengajaran bahasa Mandarin, peluang pasar untuk pusat pengajaran bahasa Mandarin juga semakin besar, sehingga persaingan antar pusat pengajaran bahasa Mandarin dalam menawarkan berbagai metode pembelajaran semakin ketat. Pusat pengajaran bahasa Mandarin adalah usaha dalam bidang jasa atau layanan. Ketika pelanggan menggunakan layanan, pada dasarnya akan memperhatikan kualitas layanan. Pada penelitian ini, penulis meneliti bagaimana tanggapan siswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo dan indikator-indikatornya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, mewawancarai tiga belas orang siswa Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo untuk menganalisis tanggapan mereka mengenai kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo berdasarkan teori HEdPERF yang dikemukakan Abdullah (2005), serta mengukur kepuasan mereka terhadap layanan yang mereka terima menggunakan indikator kepuasan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2005). Hasil analisis menunjukkan bahwa responden memiliki tanggapan positif terhadap kualitas layanan yang didapatkan. Mereka menyatakan bahwa layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo sangat baik dalam setiap faktor. Semua responden juga menyatakan bahwa mereka secara umum puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo. Meskipun terdapat beberapa hal yang menimbulkan ketidakpuasan, hal tersebut tidak mempengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan terhadap Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo.

**Kata kunci:** layanan, kualitas layanan, Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo, indikator kepuasan

## 摘要

随着华语文教学中心需求的提高，华语文教学中心的市场机会也就更大，使各家华语文教学中心提供各种学习方法与课程并且相互竞争。华语文教学中心是服务行业生意之一。客户使用服务时基本上注意到服务质量。这让笔者进一步研究受访者对泗水 Sutorejo 新苗华语文教学中心的学生所获得的服务质量之看法及其指标。本研究采用定性研究法，采访泗水 Sutorejo 新苗华语文教学中心的十三位学生并分析他们对 Sutorejo 新苗华语文教学中心服务质量的看法以及他们对获得的服务满意指标。受访者对 Sutorejo 新苗华语文教学中心服务质量的看法将按照 Abdullah (2005) 的理论来分析，而受访者对 Sutorejo 新苗华语文教学中心服务质量的满意指标将按照 Tjiptono (2014) 指出的衡量客户满意度标准来分析。分析结果显示，受访者认为 Sutorejo 新苗华语文教学中心提供的服务质量具有正面的看法。他们指出 Sutorejo 新苗华语文教学中心提供的服务在服务质量的每一个因素有良好的表现。所有的受访者指出对 Sutorejo 新苗华语文教学中心提供的服务质量大体上感到满意。虽然有几位受访者遇到过让他们感受到不满意的事情，可是这并不影响受访者对 Sutorejo 新苗华语文教学中心的总体满意度。

**关键词:** 服务、服务质量, 新苗华语文教学中心, Sutorejo, 满意指标

## PENDAHULUAN

Saat ini, bahasa Mandarin telah menjadi bahasa terbesar kedua di dunia. Razali (2015) menyatakan, saat ini permintaan akan lembaga kursus bahasa Mandarin terus meningkat. Karena permintaan yang terus meningkat, peluang pasar lembaga kursus bahasa Mandarin pun menjadi semakin luas. Hal ini mengakibatkan setiap lembaga kursus bahasa Mandarin yang ada saling bersaing dalam menyediakan berbagai metode pembelajaran dan kurikulum (Harahap et al., 2021).

Lembaga kursus bahasa Mandarin merupakan salah satu usaha dalam bidang jasa (Tjiptono & Chandra, 2005). Ketika konsumen menggunakan suatu jasa, umumnya akan memperhatikan kualitas dari jasa tersebut (Irawan et al., 2022). Oleh karena itu, penting suatu lembaga kursus bahasa Mandarin untuk memperhatikan kualitas dari jasa yang disediakan (Irawan et al., 2022). Jasa yang disediakan seharusnya dapat membuat konsumen menerima lebih dari yang mereka harapkan (Martono et al., 2021).

Banyak peneliti telah melakukan penelitian mengenai kualitas layanan lembaga kursus bahasa, antara lain penelitian mengenai kualitas layanan lembaga bahasa Inggris IEC Medan dan penelitian kualitas layanan lembaga kursus memasak LPK Dian Gitaya. Namun, hingga saat ini penelitian mengenai kualitas layanan lembaga kursus bahasa Mandarin di Indonesia masih sangat sedikit.

Karena melihat fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini. Pada penelitian ini, peneliti meneliti kualitas layanan salah satu lembaga kursus bahasa Mandarin di Surabaya, yaitu Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo Surabaya. Penelitian ini utamanya dilakukan untuk menjawab dua pertanyaan yaitu bagaimana tanggapan siswa terhadap kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo? dan apa saja indikator kepuasan siswa terhadap kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan pernyataan Bogdan dan Taylor, kualitatif merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tertulis dan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (dalam Moleong, L. J., 2002).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Moleong (2007) menyatakan, jenis penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang melakukan deskripsi mendalam mengenai suatu fenomena. Fokus dari penelitian ini adalah pada pengumpulan data yang terperinci dan interpretasi data yang mendalam untuk mendapatkan hasil analisis akurat mengenai fenomena yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan teori HEdPERF Abdullah (2005) dan teori skala kepuasan Tjiptono (2014) sebagai teori utama. Teori HEdPERF yang dikemukakan oleh Abdullah (2005) adalah skala yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas layanan dalam bidang pendidikan. Menurut skala HEdPERF, terdapat 6 faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dalam bidang pendidikan meliputi aspek akademik, aspek non-akademik, reputasi, akses, masalah program dan pemahaman, Sedangkan skala kepuasan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014) terdiri dari 5 konsep meliputi kepuasan pelanggan secara keseluruhan, konfirmasi harapan, kesediaan untuk membeli kembali, kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain, dan ketidakpuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator dalam teori Abdullah (2005) dan Tjiptono (2014) sebagai tolok ukur. Faktor-faktor yang disebutkan oleh Abdullah (2005) digunakan untuk menganalisis tanggapan siswa terhadap kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo.

Faktor-faktor dari teori Tjiptono (2014) digunakan untuk menganalisis kepuasan siswa terhadap kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo. Hingga saat ini, sebagian besar penelitian mengenai kepuasan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, oleh karena itu penulis memilih teori Tjiptono (2014) dalam mengukur kepuasan sebagai indikator kepuasan.

## **ANALISIS / PEMBAHASAN**

### **1. Tanggapan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo**

#### **1. Aspek Akademik**

Berdasarkan data yang diperoleh penulis, sebagian besar responden memberikan tanggapan yang baik terhadap kualitas layanan aspek akademik Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo. Banyak responden beranggapan bahwa pengajar di Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo memiliki wawasan luas mengenai materi yang mereka ajarkan. Hal ini dapat terlihat dari cara pengajar mengajar di kelas, contohnya ketika pengajar menjelaskan materi, pengajar memberikan contoh-contoh nyata dalam kehidupan sehari-hari yang berkaitan dengan materi yang diajarkan. Contoh-contoh yang diberikan sebagian besar merupakan pengalaman yang

dialami sendiri oleh pengajar, sehingga memudahkan siswa untuk memahami materi, di saat bersamaan juga menunjukkan bahwa pengajar memiliki pengetahuan yang luas tentang materi kursus.

Selain itu, pengajar di Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang sesuai dengan pekerjaan mereka, hal ini dapat terlihat dari kepercayaan diri pengajar ketika mengajar di kelas, penjelasan yang jelas dan runtut. Selain itu, cara dan sikap pengajar dalam menjawab pertanyaan siswa juga menunjukkan bahwa mereka adalah guru yang berpengalaman. Selain itu, pengajar menunjukkan kepedulian terhadap murid. Ketika mengajar di kelas, pengajar memastikan siswa benar-benar memahami materi yang dijelaskan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengajar sangat peduli terhadap keadaan setiap siswa. Jika ada siswa yang terlambat mengikuti kelas, pengajar akan menjelaskan kembali secara singkat apa yang baru saja terlewatkan oleh siswa tersebut agar ia tidak ketinggalan pelajaran, namun agar waktu siswa lain tidak terganggu, apabila siswa yang datang terlambat masih memiliki pertanyaan akan diminta untuk bertanya setelah jam kursus selesai, dan pengajar akan tetap menjawab pertanyaan siswa dengan ramah.

Di sisi lain, salah satu responden menyatakan bahwa kepedulian pengajar terhadap siswa tidak terlihat terlalu jelas. Hal ini karena pengajar tidak ingin mengorbankan waktu siswa lain hanya untuk menjawab pertanyaan seorang siswa yang datang terlambat, sehingga pengajar baru akan menjawab pertanyaan siswa di akhir jam kursus. Namun, meskipun responden ini memiliki pendapat yang tidak sama dengan sebagian besar responden lain, hal ini tidak mempengaruhi kepuasannya terhadap aspek akademis Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo.

*“Saya rasa perhatian pengajar ke siswa tidak terlalu terlihat karena pengajar Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo sangat profesional dalam pekerjaan mereka, sehingga mereka tidak bisa hanya peduli pada satu siswa. Kami adalah kelas dengan beberapa siswa bersama. Jika ada satu siswa datang terlambat dan ada materi yang terlewat karena terlambat datang, pengajar tidak akan menghabiskan terlalu banyak waktu untuk siswa tersebut karena akan menyita waktu siswa lainnya. Siswa tersebut bisa menanyakan bagian yang masih belum dimengerti di akhir jam kursus ke pengajar.”* (Responden 2, wawancara pribadi, 4 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar responden menyatakan bahwa para pengajar di Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo sangat tulus dalam menyelesaikan masalah siswa. Mengenai sikap pengajar terhadap siswa, hampir seluruh responden setuju bahwa pengajar memiliki sikap yang baik. Responden berpendapat bahwa pengajar Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo bersikap sopan. Pengajar juga

memiliki sikap ramah dan bersahabat. Sikap ini membuat suasana kelas menjadi tenang, menyenangkan dan mendukung para siswa untuk belajar.

Sikap pengajar juga mempengaruhi perasaan dan kepercayaan diri siswa di dalam kelas. Berdasarkan jawaban responden, diketahui bahwa guru memberikan perasaan tenang bagi siswa untuk mengembangkan kepercayaan dirinya, sehingga mereka dapat mengekspresikan pendapat atau ide mereka secara bebas di dalam kelas. Para pengajar Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo juga selalu menepati janji mereka, terutama dalam hal pelajaran misalnya jadwal ujian.

Secara keseluruhan, para siswa memberikan tanggapan positif terhadap kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo dalam aspek akademik.

## 2. Aspek Non-akademik

Hasil wawancara menunjukkan bahwa staf administrasi Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo menunjukkan kepedulian terhadap siswa. Kepedulian mereka dapat dilihat dari cara dan kecepatan mereka dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan siswa. Staf administrasi Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo juga memberikan perhatian kepada siswa. Hal ini dibuktikan dengan sikap para administrator dan bantuan yang mereka berikan kepada para siswa.

Staf administrasi juga bersikap hangat dan ramah kepada siswanya. Responden menyatakan bahwa staf administrasi Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo akan menyapa setiap siswa yang datang ke Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo. Sikap ramah ini membuat suasana menjadi lebih santai dan tidak tegang. Hal ini berdampak pada perasaan siswa dan memungkinkan mereka untuk bertanya dengan percaya diri.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa staf administrasi Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem atau prosedur. Ketika siswa mengajukan pertanyaan terkait aspek non-akademik, mereka selalu dapat menjawab dengan profesional. Ketika pertanyaan yang diajukan bukan merupakan bidang mereka, mereka akan mengarahkan siswa ke pihak yang terkait. Selain itu, sebagian besar responden juga menyatakan bahwa staf administrasi Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Hal ini dapat terlihat dari jawaban yang diberikan responden.

Secara keseluruhan, siswa memiliki tanggapan positif terhadap kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo dalam hal aspek non-akademik.

## 3. Reputasi

Dalam hal fasilitas pengajaran, sebagian besar responden merasa bahwa Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo memiliki fasilitas pengajaran yang baik, seperti ruang kelas yang cukup besar, memiliki peralatan pengajaran monitor LCD, pengeras suara, pendingin ruangan, papan tulis, dan lain-lain untuk mendukung pembelajaran. Selain itu, Xin

Miao Chinese Language Centre Sutorejo juga memiliki reputasi yang baik untuk program akademiknya.

Namun, satu masalah yang penulis temukan dalam aspek reputasi ini yaitu masalah penampilan dan pakaian pengajar yang dianggap kurang profesional. Menurut hasil wawancara, banyak responden menyatakan bahwa meskipun para guru berpakaian rapi, mereka tidak berpakaian formal. Pengajar mengenakan kaos oblong dan celana pendek ketika mengajar di kelas, dan hal ini dianggap tidak profesional oleh sebagian responden.

*“.. sopan, hanya saja salah satu guru mengenakan celana pendek, yang menurut saya tidak terlalu profesional.”*

(Responden 1, wawancara pribadi, 4 Mei 2023)

Di sisi lain, beberapa responden juga menyatakan bahwa hal ini tidak menjadi masalah, terutama karena tempat kursus tersebut juga merupakan rumah pengajar, sehingga wajar jika pengajar mengenakan celana pendek saat mengajar.

Kesimpulannya, Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo memiliki reputasi yang baik di masyarakat, terutama dalam hal fasilitas pengajaran dan kurikulum. Para guru berpakaian rapi, tetapi tidak terlalu profesional.

#### 4. Akses

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa responden merasa lokasi Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo mudah ditemukan. Disisi lain, beberapa responden merasa lokasi Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo sedikit sulit ditemukan.

*“Lokasinya tidak terlalu mudah ditemukan karena berada di dalam gang sempit.”* (Responden 8, wawancara pribadi, 5 Mei 2023)

Penulis menemukan sesuatu yang unik terkait jam layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo. Sebagian besar responden tidak mengetahui pukul berapa Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo dibuka atau pukul berapa layanannya akan dibuka. Namun, hal ini tidak menjadi masalah bagi responden, karena mereka dapat menghubungi guru maupun staf administrasi Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo kapan saja. Responden juga menyatakan bahwa setiap kali mereka menghubungi guru ataupun staf administrasi, mereka yakin, bahwa mereka akan mendapatkan jawaban.

*“Saya tidak yakin dengan jam layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo, yang saya tahu saya mengajar dari jam 6 sampai 7.30 malam.” (Responden 8, wawancara pribadi, 5 Mei 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara, responden juga menyatakan bahwa para guru dan staf administrasi Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo mudah dihubungi. Sebagian besar responden umumnya menghubungi mereka melalui *Whatsapp* dan ketika dihubungi melalui *Whatsapp*, mereka sangat responsif.

Namun, disisi lain, terdapat responden lain merasa bahwa para guru dan staf administrasi Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo tidak terlalu responsif, namun pada akhirnya mereka tetap menerima balasan.

*“Mudah dihubungi, hanya saja terkadang lambat merespons, tetapi tetap saja ada balasan” (Responden 4, wawancara pribadi, 4 Mei 2023)*

Sebagian besar responden menyatakan bahwa Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo memiliki tingkat keamanan yang baik terkait informasi pribadi siswa.

Secara keseluruhan, siswa memiliki tanggapan positif terhadap kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo hal akses.

## 5. Masalah Program

Dalam masalah program, sebagian besar responden merasa bahwa Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo memiliki metode mengajar yang bervariasi dan para pengajar tidak memiliki gaya mengajar yang monoton, sehingga para siswa tidak merasa bosan. Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo juga memiliki silabus dan struktur yang fleksibel. Meskipun fleksibel, para guru tetap diharapkan untuk mengikuti silabus dalam setiap pelajaran.

Kesimpulannya, siswa memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo dalam masalah program.

## 6. Pemahaman

Pemahaman mengacu pada layanan konseling. Menurut hasil wawancara, sebagian besar responden menyatakan bahwa Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo menyediakan layanan konseling yang baik.

Kesimpulannya, responden memiliki tanggapan positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo dalam aspek pemahaman.

## 2. Kepuasan Siswa terhadap Kualitas Layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo

Hasil wawancara menunjukkan bahwa secara umum siswa puas terhadap kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo. Mereka merasa

Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo memiliki beberapa kelebihan yang membuat mereka puas, antara lain kerjasama dengan universitas di Taiwan, pengajar yang merupakan lulusan universitas di Taiwan, serta pengajar yang ramah dan hangat sehingga dapat dipercaya.

Berdasarkan teori Tjiptono (2014), kepuasan tidak diukur secara langsung melainkan didasarkan pada kesesuaian antara harapan pelanggan produk atau layanan yang mereka dapatkan. Dalam wawancara, beberapa responden menyatakan bahwa layanan yang mereka terima dari Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo sesuai dengan harapan mereka. Berdasarkan pernyataan responden, penulis menemukan bahwa apa yang responden terima sesuai dengan harapan mereka. Keadaan ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo

Kedua, menurut teori Tjiptono (2014), jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dianggap baik dan memuaskan sehingga membuat konsumen memutuskan untuk membeli kembali atau menggunakan jasa tersebut kembali dan pada akhirnya merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas responden menyatakan bahwa mereka ingin terus mengikuti kursus bahasa Mandarin di Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo, yang juga berarti bahwa mereka ingin menggunakan layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo lagi.

Tjiptono (2014) menyatakan bahwa jika pelanggan bersedia untuk berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi, berarti mereka puas dengan layanan yang mereka terima.

Selama wawancara, penulis juga menanyakan kepada responden apa ketidakpuasan yang mereka rasakan dari kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak memiliki keluhan terhadap kualitas layanan yang mereka terima dari Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo.

Di sisi lain, beberapa responden mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo. Perasaan tidak puas ini disebabkan oleh masalah dalam pengajaran, tetapi kemudian masalah tersebut telah terselesaikan.

*“Waktu itu ada pergantian guru dan guru yang baru secara tidak sengaja melewatkan beberapa bagian dari materi yang seharusnya, jadi sedikit disayangkan. Tapi kemudian seorang siswa mengingatkan guru baru tersebut, dan kemudian guru tersebut langsung kembali ke bagian yang dilewati dan menjelaskannya kepada siswa. Diluar Itu, semuanya berjalan dengan baik.” (Responden 2, wawancara pribadi, 4 Mei 2023)*

Responden lain juga menyatakan ketidakpuasan karena guru mengajak siswa untuk bermain mahjong saat jam pelajaran. Responden merasa bahwa

bermain mahjong tidak ada hubungannya dengan materi kursus, sehingga membuang-buang waktu untuk bermain mahjong selama jam kursus.

*“... Suatu kali seorang guru mengajak siswa untuk bermain mahjong selama jam pelajaran. Saya merasa kegiatan itu tidak ada hubungannya dengan pelajaran dan hanya membuang-buang waktu siswa.”* (Responden 13, wawancara pribadi, 5 Mei 2023)

Namun, pada akhirnya responden tersebut menyatakan bahwa bermain mahjong tidak menjadi masalah selama materi pelajaran telah diselesaikan sesuai rencana.

*“Menurut saya, masalah utamanya adalah tidak pantas bermain mahjong selama jam pelajaran, tapi menurut saya itu bukan masalah besar selama Anda memainkannya setelah pelajaran selesai.”* (Responden 13, wawancara pribadi, 5 Mei 2023)

Selain permasalahan di atas, terdapat hal-hal yang kurang memuaskan bagi responden dalam hal reputasi dan akses. Permasalahan pada aspek reputasi ialah adanya guru yang menggunakan celana pendek saat mengajar sehingga meninggalkan kesan kurang profesional, sedangkan permasalahan pada aspek akses adalah lokasi yang sulit ditemukan. Namun, hal-hal tersebut tidak mempengaruhi kepuasan siswa secara keseluruhan terhadap Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan teori HEdPERF (Higher Education Performance) Abdullah (2005) untuk menganalisis tanggapan siswa terhadap kualitas layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo. Berdasarkan teori HEdPERF, terdapat enam faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di sektor pendidikan, antara lain: aspek akademik, aspek non-akademik, reputasi, akses, masalah program dan pemahaman.

Hasil analisis menunjukkan bahwa siswa memiliki tanggapan positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pusat Bahasa Mandarin Sutorejo dalam hal aspek akademis, aspek non-akademis, reputasi, akses, masalah program, dan pemahaman. Namun, beberapa siswa mengalami ketidakpuasan, seperti masalah cara berpakaian guru, guru mengajak siswa untuk bermain mahjong selama jam pelajaran, lokasi tempat kursus yang sulit ditemukan, dan guru yang secara tidak sengaja melewatkan materi pelajaran.

Selain itu, penelitian ini menggunakan teori Tjiptono (2005) sebagai patokan untuk menganalisis kepuasan siswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo. Siswa di Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo juga menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan yang diberikan oleh Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo. Berdasarkan hasil wawancara, meskipun terdapat beberapa faktor yang kurang

**Wijaya:** Tanggapan dan Indikator Tanggapan Siswa terhadap Kualitas Layanan Xin Miao Chinese Language Centre Sutorejo Surabaya

memuaskan, responden menyatakan bahwa mereka secara umum puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Sutorejo New Mandarin Language Centre

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2005). The Development of HEdPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality For The Higher Education Sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581
- Abdullah, F. (2006). Measuring Service Quality in Higher Education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47.
- Airlangga. (2023). *Taiwan Education Center In Surabaya*. <https://www.global.unair.ac.id/taiwan-education-center-in-surabaya/>
- Alwi, H. & Hasan, D. (2003). *Seminar Politik Bahasa 1999*, 4, <https://repositori.kemdikbud.go.id/1777/>
- A'yun, Q (personal communication, May 10, 2023)
- Aziz, F. A. (2017). *Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus Dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya*. [https://eprints.uny.ac.id/49286/1/FAIQ%20ABDUL%20AZIZ\\_13511241062\\_SKRIPSI.pdf](https://eprints.uny.ac.id/49286/1/FAIQ%20ABDUL%20AZIZ_13511241062_SKRIPSI.pdf)
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Direktorat Pembinaan dan Kelembagaan Kursus. (2010). *Sebaran Jumlah Pendidik Perjenjang Pendidikan di Berbagai Provinsi*. [www.infokursus.net](http://www.infokursus.net)
- Faisal, S. (2001). *Format-format Penelitian Sosial* (5<sup>th</sup> ed.). Raja Grafindo Persada.
- Febrianus (personal communication, April 27, 2022)
- Febrianus (personal communication, February 23, 2023)
- Febrianus. (2021). *Pengaruh Kesadaran Merek Dan Persepsi Kualitas Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kursus Bahasa Mandarin Pada Lembaga Pendidikan Bahasa Mandarin Xin Miao Chinese Language Centre Melalui Loyalitas*. [Unpublished master's thesis]. Dr. Soetomo University
- Ghony, M. Djunaidi & Almanshur, Fauzan. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media.
- Harahap, Z. P., Arwin, A., Yuliana, Y., Nugroho, N., & Ivone, I. (2021). Analisis Motivasi Kerja Karyawan di CV Fawas Jaya Medan. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 507–511.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara
- Irawan, I., Yuliana, Y., Arwin, A., Jovando, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di IEC, Medan. *Insologi Jurnal Sains dan Teknologi*. <https://journal.literasisains.id/index.php/insologi/article/view/411/418>
- Kartono, G. (1984). “Kedudukan dan Fungsi Bahasa Asing di Indonesia” dalam *Politik Bahasa Nasional* (2<sup>nd</sup> ed.). Balai Pustaka
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran*. (13<sup>th</sup> ed.). Erlangga
- Kurniadin, Didin. (2016). *Manajemen pendidikan: Konsep dan prinsip pengelolaan Pendidikan*. (3<sup>rd</sup> ed.). Ar-Ruzz Media.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2010). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. (7<sup>th</sup> ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2010). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. (7<sup>th</sup> ed.). Erlangga.
- Martono, M., Arwin, A., Yuliana, Y., Lisa, L., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua

- Murid di IEC Medan.  
[https://www.researchgate.net/publication/363658293\\_Pengaruh\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Terhadap\\_Kepuasan\\_Orang\\_Tua\\_Murid\\_Di\\_IEC\\_Medan](https://www.researchgate.net/publication/363658293_Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Terhadap_Kepuasan_Orang_Tua_Murid_Di_IEC_Medan)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage publications.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. (Rev Ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Musfah, Jejen. (2015). *Manajemen pendidikan: Teori, Kebijakan, Dan Praktik*. (1<sup>st</sup> ed.). Prenada Media Group
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 411–415.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73. (1991). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 1991 Tentang Pendidikan Luar Sekolah*. [https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/pp\\_73\\_91.pdf](https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/pp_73_91.pdf)
- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz Media.
- Razali. (2015). Foreign students' common problems in writing Chinese characters. *International Journal of East Asian Studies*, 4(1), 63-78. <https://ejournal.um.edu.my/index.php/IJEAS/issue/view/769/Volume%204%20%281%29>
- Sai, S. & Hoon, C. (2013). *Chinese Indonesians Reassessed: History, Religion, and Belonging*. Routledge.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (21<sup>st</sup> ed.). Alfabeta.
- Sutami, H. (2007). *Kekhasan Pengajaran Bahasa Mandarin di Indonesia*. <http://wacana.ui.ac.id/index.php/wjhi/article/view/214>
- Sutami, H. (2012). Fungsi dan Kedudukan Bahasa Mandarin di Indonesia. *Jurnal Kajian Budaya*. <http://paradigma.ui.ac.id/index.php/paradigma/article/view/28/pdf>
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction* (1<sup>st</sup> ed.). Andi
- Tjiptono, F. (2012). *Service management : mewujudkan layanan prima* (2<sup>nd</sup> ed.). Andi
- Tjiptono, F. (2014). *Pengukuran Kepuasan Konsumen*. Andi
- Triyana, Y. F. (2012). *Tips merintis dan mengelola berbagai lembaga kursus* (1<sup>st</sup> ed.). Laksana.
- Tsuda. (2010). *Etnis Tionghoa yang Belajar Bahasa Mandarin: Pencarian 'Kecinaan'-nya?*. Jakarta: KPG.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.