

**Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Rumah Bahasa Berdasarkan Metode  
*Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis GAP**

Odelia Anjanette Telaumbanua

Fakultas Sains dan Teknologi, Departemen Matematika, Universitas Airlangga,  
Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.

*Corresponding author* : [ardi-k@fst.unair.ac.id](mailto:ardi-k@fst.unair.ac.id)

**ABSTRAK**

Rumah Bahasa merupakan salah satu bentuk pelayanan publik dari pemerintahan kota Surabaya yang bertujuan untuk mempersiapkan masyarakat dalam menghadapi persaingan dan tantangan di bidang ekonomi sebagai imbas dari berlakunya *ASEAN Economic Community 2015* atau Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Sebagai bentuk pelayanan publik sangat diharapkan untuk selalu menjaga dan meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian kepuasan peserta Rumah Bahasa Surabaya menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan analisis GAP. Responden sebanyak 136 orang mengisi kusioner yang berisikan pertanyaan atas layanan dan fasilitas Rumah Bahasa yang terdiri dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Didapatkan tingkat kepuasan peserta rumah bahasa berdasarkan perhitungan nilai CSI sebesar 79,9% yang berarti peserta Rumah Bahasa sangat puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan serta berdasarkan analisis GAP disimpulkan ada beberapa aspek yang masih kurang yaitu, keterampilan dan pelayanan tim pengajar dalam mengajar serta keberadaan tim pengajar di Rumah Bahasa, informasi tentang Rumah Bahasa dan ketersediaan fasilitas untuk perlengkapan mengajar. Beberapa aspek tersebut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan.

---

**Kata kunci** : Rumah Bahasa Surabaya, *Customer Satisfaction Index*, GAP.

**Analysis of Rumah Bahasa Participant's Satisfaction Levels Based on the  
*Customer Satisfaction Index (CSI) Method and GAP Analysis***

Odelia Anjanette Telaumbanua

Fakultas Sains dan Teknologi, Departemen Matematika, Universitas Airlangga,  
Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.

*Corresponding author* : [ardi-k@fst.unair.ac.id](mailto:ardi-k@fst.unair.ac.id)

**ABSTRACT**

Rumah Bahasa is one of public service from the Surabaya city government that aims preparing the community to face competitions and challenges in the economic field as an impact of the 2015 ASEAN Economic Community or the ASEAN Economic Community (MEA). As a form of public service it is highly expected to always maintain and improve the services and provided facilities. Therefore, satisfaction research is needed of Surabaya Rumah Bahasa participants which use the Customer Satisfaction Index and GAP analysis methods. 136 respondents answered questionnaires containing questions about Rumah Bahasa services and facilities which is consisted of dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence. Rumah Bahasa's participant satisfaction level was obtained based on the calculation of CSI value of 79.9%. Its mean that the Rumah Bahasa's participants were very satisfied with the facilities and provided services and based on GAP analysis it was concluded that there were still some aspects lacking namely the skills and services of the tutor team in teaching and existence tutor team at Rumah Bahasa, information about Rumah Bahasa and the availability of facilities for teaching equipment. Some of these aspects are the top priority for service improvement.

---

**Key word** : Rumah Bahasa Surabaya, *Customer Satisfaction Index*, GAP.