

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA PERUSAHAAN PELAYARAN

Auni Ainaa Azhari¹⁾, Yesica Novrita Devi²⁾, dan Cintya Dyah Atikasari³⁾

¹⁾Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

²⁾Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

³⁾Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

E-mail: auniazhari0@gmail.com¹⁾, yesica@ppns.ac.id²⁾ dan cintyadyah@ppns.ac.id³⁾

Abstract

PT Sentosa Laju Maritim is a shipping company operating in Samarinda, aiming to expand its market share in eastern Indonesia. However, service quality issues remain a challenge to achieving optimal customer satisfaction. This study aims to measure service quality, identify gaps between customer expectations and perceptions, and determine priority attributes for improvement. A total of 36 respondents, who were active customers of PT Sentosa Laju Maritim, were surveyed. The research applies the SERVQUAL method across five dimensions—Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy—combined with Importance Performance Analysis (IPA). Findings show that several attributes demonstrate negative gaps, particularly in the Responsiveness and Assurance dimensions, with the largest gap of -0.250 in A3 (ability to instill confidence) and -0.194 in S5 (responsiveness to complaints). IPA findings indicate an average conformity level of 100.8%, with eight attributes in Quadrant A (high importance, low performance) directly linked to customer complaints identified in the background. Recommended improvements include staff training, operational SOP refinement, and the adoption of digital complaint systems. Addressing these priority areas is expected to improve customer satisfaction, loyalty, and service competitiveness.

Keywords: Service Quality in Shipping, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance Performance Analysis.

Abstrak

PT Sentosa Laju Maritim adalah perusahaan pelayaran yang beroperasi di Samarinda dan berupaya memperluas pangsa pasarnya di wilayah Indonesia timur. Namun, permasalahan kualitas pelayanan masih menjadi tantangan dalam mencapai kepuasan pelanggan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan, mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, serta menentukan atribut prioritas untuk perbaikan. Sebanyak 36 responden yang merupakan pelanggan aktif PT Sentosa Laju Maritim dijadikan sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dengan lima dimensi—Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy—yang dikombinasikan dengan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa atribut memiliki gap negatif, khususnya pada dimensi Responsiveness dan Assurance, dengan gap terbesar pada A3 (-0,250) (kemampuan menumbuhkan kepercayaan) dan S5 (-0,194) (ketanggapan terhadap keluhan). Temuan IPA menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 100,8%, dengan delapan atribut berada pada Kuadran A (kepentingan tinggi, kinerja rendah) yang berkaitan langsung dengan keluhan pelanggan pada bagian latar belakang. Rekomendasi perbaikan meliputi pelatihan SDM, penataan SOP operasional, dan penerapan sistem pengaduan digital. Perbaikan pada area prioritas ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta daya saing pelayanan perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pelayaran, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis.

1. Pendahuluan

Industri pelayaran memiliki peran strategis dalam memperkuat konektivitas perdagangan antarwilayah di Indonesia, khususnya di kawasan timur. PT Sentosa Laju Maritim sebagai pendatang baru di Samarinda berupaya memanfaatkan peluang tersebut. Namun, analisis data permintaan dan keluhan pelanggan menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan jumlah keluhan pada saat volume layanan tinggi. Keluhan yang muncul mencakup keterlambatan keberangkatan kapal, lambatnya respon terhadap pengaduan, kesalahan pencatatan dokumen, hingga sikap petugas yang kurang ramah. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan kualitas pelayanan yang memerlukan pengukuran dan evaluasi secara terstruktur.



Gambar 1. Data Keluhan Perusahaan

Berdasarkan Gambar 1 data keluhan pelanggan tahun 2024 memperlihatkan fluktuasi yang cukup signifikan. Jumlah keluhan terendah tercatat pada periode Februari hingga April dengan rata-rata tiga kasus per bulan, sementara puncak keluhan terjadi pada bulan Juni dan Desember, masing-masing mencapai delapan kasus. Peningkatan pada bulan Juni bertepatan dengan tingginya permintaan layanan, yang mengarah pada indikasi keterbatasan kapasitas pelayanan di saat beban kerja puncak.

Jenis keluhan yang disampaikan pelanggan antara lain keterlambatan keberangkatan akibat proses administrasi dokumen yang memakan waktu, keterlambatan respon terhadap permintaan informasi, kesalahan pencatatan dokumen seperti *manifest* dan surat jalan, sikap kurang ramah petugas, serta koordinasi internal yang kurang optimal sehingga informasi jadwal kapal tidak tersampaikan secara tepat. Fenomena ini menunjukkan

bahwa peningkatan permintaan layanan belum diiringi perbaikan memadai pada aspek kualitas pada dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy* dan *assurance*, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan fenomena tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana kualitas pelayanan pada perusahaan berdasarkan metode SERVQUAL, (2) atribut pelayanan apa yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan (3) apakah hasil analisis kualitas pelayanan dapat menjawab keluhan pelanggan yang teridentifikasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan, mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, serta menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada PT Sentosa Laju Maritim.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2019). Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama pada industri jasa seperti pelayanan, di mana interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan sangat menentukan persepsi kualitas.

2.2 Service Quality (SERVQUAL)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengembangkan metode *SERVQUAL* yang mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan melalui lima dimensi: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (kepedulian). Nilai kesenjangan (gap) diperoleh dari pengurangan skor persepsi dengan skor harapan ($Q = P - E$), di mana nilai negatif menunjukkan kinerja di bawah harapan, dan nilai positif menunjukkan kinerja melampaui harapan dengan perhitungan, sebagai berikut:

- 1) Mencari nilai kinerja dari setiap variabel (X_i) dan skor nilai harapan dari setiap variabel (Y_i)

$$X_i = (K_1 \times 1) + (K_2 \times 2) + (K_3 \times 3) + (K_4 \times 4) + (K_5 \times 5) \quad (1)$$

$$Y_i = (H_1 \times 1) + (H_2 \times 2) + (H_3 \times 3) + (H_4 \times 4) + (H_5 \times 5) \quad (2)$$

Dengan,

K_1 = Jumlah responden dengan jawaban “sangat tidak penting”

K_2 = Jumlah responden dengan jawaban “tidak penting”

K_3 = Jumlah responden dengan jawaban “cukup penting”

K_4 = Jumlah responden dengan jawaban “penting”

K_5 = Jumlah responden dengan jawaban “sangat penting”

2) Menghitung rata – rata (X) dan (Y) dengan menjumlah nilai kinerja (X) dan harapan (Y) dari setiap dimensi seluruh responden

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n} \quad (3)$$

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n} \quad (4)$$

Dengan,

X_i = Nilai rata – rata persepsi ke – i

Y_i = Nilai rata – rata persepsi ke – 1

n = Jumlah responden

3) Gap antara harapan dan persepsi

$$N_{Si} = \text{Kinerja } (X_i) - \text{Harapan } (Y_i) \quad (5)$$

Dengan,

N_{Si} = Nilai *Servqual* (Gap) variabel ke – i

Alat yang digunakan untuk menilai kualitas layanan adalah kuesioner atau daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada pelanggan, dengan menggunakan skala *Likert*.

Umumnya, skala *Likert* yang diterapkan bervariasi, seperti 1-7, 1-5, atau 1-4.

Tabel 1.
Skala *Likert*

Skala 1-7		Skala 1-5		Skala 1-4	
Sangat setuju	7	Sangat setuju	5	Sangat setuju	4
Setuju	6	Setuju	4	Setuju	3
Cukup setuju	5	Ragu - ragu	3	Tidak Setuju	2
Ragu-ragu	4	Tidak setuju	2	Sangat tidak setuju	1
Kurang setuju	3	Sangat tidak setuju	1		
Tidak setuju	2				
Sangat tidak setuju	1				

Sumber: Chase, dkk, 2004 dalam Mustofa dkk., 2016

2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) yang dikemukakan oleh Martilla dan James (1977) digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. IPA memetakan atribut ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat

kepentingan dan kinerja. Atribut pada Kuadran A memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah, sehingga memerlukan perhatian segera.

Rumus Perhitungan

- 1) Perhitungan rata - rata tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) dengan rumus sebagai berikut:

$$Xi = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n} \quad \text{dan} \quad Yi = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n} \quad (2.7)$$

Dengan,

Xi = Rata - rata skor kinerja (*Performance*)

Yi = Rata - rata skor Kepentingan (*Importance*)

$\sum_{i=1}^k Xi$ = Jumlah skor kinerja yang diberikan responden

$\sum_{i=1}^k Yi$ = Jumlah skor kepentingan yang diberikan responden

k = Jumlah indikator yang dinilai

n = jumlah responden yang memberi penilaian

- 2) Menentukan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \quad (2.8)$$

Dengan,

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Rata - rata skor kinerja (*Performance*)

Yi = Rata - rata skor kepentingan (*Importance*)

- 3) Lalu setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian (Tki) pemberian skala sesuai dibawah ini dan dilakukan untuk pemetaan kedalam keempat kuadran pada diagram kartesius.

Interpretasi Hasil :

- a. Jika $Tki > 100 \%$, Kualitas pelayanan sangat memuaskan.
- b. Jika $Tki = 100 \%$, Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan.
- c. Jika $Tki < 100 \%$, Kualitas pelayanan kurang memuaskan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki (Kotler & Keller, 2016). Pada industri pelayaran, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh

kecepatan pelayanan, keakuratan informasi, dan ketepatan jadwal kapal, yang semuanya berkaitan erat dengan dimensi SERVQUAL.

3. Metode Penelitian

Tahapan perencanaan penelitian yang menjadi acuan saat pengimplementasian kegiatan penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

1. Identifikasi Permasalahan
2. Perumusan Masalah, Tujuan, dan Manfaat Penelitian
3. Pengumpulan Data
 - a) Primer: Kuesioner kepada pelanggan terkait atribut pelayanan.
 - b) Sekunder: Data internal perusahaan yaitu daftar pelanggan.
4. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner
5. Uji Validitas dan Reliabilitas
 - Jenis penelitian: kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.
 - Populasi: pelanggan aktif PT Sentosa Laju Maritim.
 - Sampel: 100 responden dengan teknik *sampling* jenuh.
 - Instrumen: kuesioner dengan skala Likert 1–5.
 - Analisis: uji validitas, reliabilitas, SERVQUAL (*gap analysis*), *Importance Performance Analysis* (IPA).
 - Lokasi dan waktu: Samarinda, Agustus–Desember 2024.
6. Pengolahan Data *Servqual* dan IPA

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Validitas

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

No	Kode	Nilai <i>r</i> Hitung	Nilai <i>r</i> Tabel	Keterangan	No	Kode	Nilai <i>r</i> Hitung	Nilai <i>r</i> Tabel	Keterangan
1	T1	0.719	0.329	Valid	13	S2	0.719	0.329	Valid
2	T2	0.622	0.329	Valid	14	S3	0.360	0.329	Valid
3	T3	0.572	0.329	Valid	15	S4	0.503	0.329	Valid
4	T4	0.478	0.329	Valid	16	S5	0.365	0.329	Valid
5	T5	0.551	0.329	Valid	17	A1	0.459	0.329	Valid
6	T6	0.476	0.329	Valid	18	A2	0.399	0.329	Valid
7	T7	0.503	0.329	Valid	19	A3	0.634	0.329	Valid
8	R1	0.719	0.329	Valid	20	E1	0.478	0.329	Valid

9	R2	0.572	0.329	Valid	21	E2	0.719	0.329	Valid
10	R3	0.422	0.329	Valid	22	E3	0.668	0.329	Valid
11	R4	0.572	0.329	Valid	23	E4	0.714	0.329	Valid
12	S1	0.544	0.329	Valid					

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh atribut pada Tingkat kepuasan dinyatakan *valid*. Validitas ini diperkuat oleh hasil koefisien korelasi (r hitung) yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,329.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan

No	Kode	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan	No	Kode	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	T1	0.719	0.329	Valid	13	S2	0.719	0.329	Valid
2	T2	0.622	0.329	Valid	14	S3	0.360	0.329	Valid
3	T3	0.572	0.329	Valid	15	S4	0.503	0.329	Valid
4	T4	0.478	0.329	Valid	16	S5	0.365	0.329	Valid
5	T5	0.551	0.329	Valid	17	A1	0.459	0.329	Valid
6	T6	0.476	0.329	Valid	18	A2	0.399	0.329	Valid
7	T7	0.503	0.329	Valid	19	A3	0.634	0.329	Valid
8	R1	0.719	0.329	Valid	20	E1	0.478	0.329	Valid
9	R2	0.572	0.329	Valid	21	E2	0.719	0.329	Valid
10	R3	0.422	0.329	Valid	22	E3	0.668	0.329	Valid
11	R4	0.572	0.329	Valid	23	E4	0.714	0.329	Valid
12	S1	0.714	0.329	Valid					

Berdasarkan Tabel 3 seluruh 23 atribut pada tingkat kepuasan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,329), sehingga dinyatakan *valid* dan layak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

4.2 Uji Reliabilitas

Tabel 4.
hasil uji reliabilitas Tingkat Kinerja dan Kepuasan

Variable	Cronbach's Alpha Variable	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tingkat Kinerja	0,911	0,70	Reliabel
Tingkat Kepuasan	0,901	0,70	Reliabel

Pengujian reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai 0,911 untuk tingkat kinerja dan 0,901 untuk tingkat kepuasan. Kedua nilai tersebut $> 0,70$, sehingga instrumen dinyatakan sangat *reliabel*. Artinya, seluruh item pertanyaan konsisten dalam mengukur persepsi responden terhadap kinerja dan kepuasan pelayanan PT Sentosa Laju Maritim.

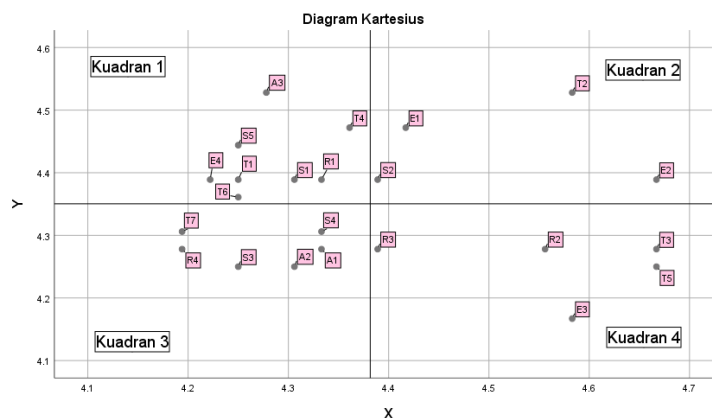
4.3 Metode Servqual

Tabel 5.
Hasil Perhitungan *Servqual*

Atribut	Kinerja	Kepuasan	Gap	Atribut	Kinerja	Kepuasan	Gap
T1	4.250	4.389	-0.139	S2	4.389	4.389	0.000

Atribut	Kinerja	Kepuasan	Gap	Atribut	Kinerja	Kepuasan	Gap
T2	4.583	4.528	0.056	S3	4.250	4.250	0.000
T3	4.667	4.278	0.389	S4	4.333	4.306	0.028
T4	4.361	4.472	-0.111	S5	4.250	4.444	-0.194
T5	4.667	4.250	0.417	A1	4.333	4.278	0.056
T6	4.250	4.361	-0.111	A2	4.306	4.250	0.056
T7	4.194	4.306	-0.111	A3	4.278	4.528	-0.250
R1	4.333	4.389	-0.056	E1	4.417	4.472	-0.056
R2	4.556	4.278	0.278	E2	4.667	4.389	0.278
R3	4.389	4.278	0.111	E3	4.583	4.167	0.417
R4	4.194	4.278	-0.083	E4	4.222	4.389	-0.167
S1	4.306	4.389	-0.083				

Berdasarkan Tabel 5 hasil perhitungan nilai kinerja dan kepuasan pada 23 atribut, terlihat beberapa atribut memiliki gap positif tinggi seperti T5 dan E3 (0,417), T3 (0,389), serta R2 dan E2 (0,278), yang menunjukkan kinerja melampaui harapan. Namun, atribut A3 (-0,250) dan S5 (-0,194) mencatat gap negatif terbesar, diikuti T1 (-0,139) dan E4 (-0,167), yang mengindikasikan perlunya perbaikan.



Gambar 2. Diagram Kartesius Hasil Perhitungan IPA

Berdasarkan diagram kartesius hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut pelayanan PT Sentosa Laju Maritim terbagi ke dalam empat kuadran. Kuadran I memuat atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah seperti A3, S5, E4, T1, T6, T7, R4, S1, dan R1, yang menjadi prioritas utama perbaikan karena berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, terutama pada aspek *responsiveness* dan *assurance*. Kuadran II berisi atribut berkinerja tinggi dengan kepentingan tinggi seperti

T2, E2, T3, dan T5 yang perlu dipertahankan. Kuadran III memuat atribut berkinerja rendah dengan kepentingan rendah seperti S3, A2, dan A1, sehingga tidak menjadi fokus utama perbaikan. Sementara itu, Kuadran IV menampilkan atribut dengan kinerja tinggi namun kepentingannya relatif rendah seperti R2, E3, dan R3, yang menunjukkan adanya potensi pengalihan sumber daya untuk memperkuat atribut di Kuadran I. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas harus difokuskan pada atribut-atribut di Kuadran I yang selaras dengan keluhan pelanggan sebelumnya. Dengan demikian, hasil analisis SERVQUAL dan IPA secara komprehensif menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu menunjukkan atribut mana yang memiliki kinerja di bawah harapan, serta menetapkan delapan atribut prioritas perbaikan yang relevan dengan keluhan pelanggan.

5. Kesimpulan

Seluruh atribut pelayanan dinyatakan *valid* dan *reliabel*, sehingga instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan PT Sentosa Laju Maritim secara akurat. Hasil analisis gap *SERVQUAL* menunjukkan sebagian besar atribut memiliki kinerja yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, namun terdapat kesenjangan negatif terbesar pada atribut A3 (jaminan keamanan dan keandalan layanan) dan S5 (penanganan keluhan pelanggan), yang mengindikasikan kelemahan pada dimensi *assurance* dan *responsiveness*.

Melalui *Importance Performance Analysis* (IPA), delapan atribut teridentifikasi berada di Kuadran I sebagai prioritas perbaikan, yang sebagian besar terkait langsung dengan keluhan pelanggan, antara lain kecepatan merespon keluhan, ketepatan waktu pelayanan kapal, kecepatan administrasi dokumen, dan kejelasan informasi layanan. Fokus pada perbaikan atribut-atribut ini diyakini akan meningkatkan kepuasan pelanggan, memperbaiki citra perusahaan, serta memperkuat posisi PT Sentosa Laju Maritim dalam persaingan industri pelayaran di wilayah timur Indonesia.

Referensi

- Napitupulu, R. B., Simanjuntak, T. P., Hutabarat, L., Damanik, H., Harianja, H., Sirait, R. T. M., & Lumban Tobing, C. E. R. (2021). *Penelitian bisnis: Teknik dan analisis data dengan SPSS, STATA, EViews, dll.* Universitas Darma Agung.
- Naura, R. T., Praharsi, Y., & Bawole, A. (2024). Analisis kualitas layanan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) pada perusahaan Freight Forwarding menggunakan Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 12(1), 69–78.
- Nojeng, R. A., Rauf, N., & Nur, T. (2024). Analisa kualitas pelayanan jasa reparasi kapal menggunakan metode integrasi Servqual dan Six Sigma di galangan kapal PT. Layar Perkasa Nusantara Shipyard Barru. *Jurnal Teknik Industri*, 3(1), 206–217.
- Mustofa, M., Handoyo, & Ernawati, D. (2024). Analisis tingkat kualitas pelayanan jasa dengan metode SERVQUAL Fuzzy di PT. Pos Indonesia Sidoarjo. *Jurnal Teknik Industri*, 11(1), 134–805.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance–performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Mustofa, M., Handoyo, & Ernawati, D. (2024). Analisis tingkat kualitas pelayanan jasa dengan metode SERVQUAL Fuzzy di PT. Pos Indonesia Sidoarjo. *Jurnal Teknik Industri*, 11(1), 134–805.
- Napitupulu, R. B., Simanjuntak, T. P., Hutabarat, L., Damanik, H., Harianja, H., Sirait, R. T. M., & Lumban Tobing, C. E. R. (2021). *Penelitian bisnis: Teknik dan analisis data dengan SPSS, STATA, EViews, dll.* Universitas Darma Agung.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.