

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SISWA BIMBINGAN BELAJAR DI LEMBAGA PENDIDIKAN TEKNOS GENIUS CABANG PALAPA BANDAR LAMPUNG TAHUN PELAJARAN 2010/2011

Oleh

MULIA NOPITA

Kepuasan konsumen pada dasarnya berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa. Jika kinerja produk/jasa lebih rendah dari pada harapan konsumen, tentu nya konsumen akan kecewa, jika kinerja sesuai harapan, konsumen akan merasa puas, jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diantaranya ialah kualitas pelayanan jasa dan harga. Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar Teknos Genius Cabang Palapa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/ 2011.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar Teknos Genius Cabang Palapa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/ 2011.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar Teknos Genius Cabang Palapa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/ 2011.

4. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa Sekolah Dasar (SD) peserta bimbingan pada Lembaga Bimbingan Belajar Teknos Genius Cabang Palapa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/ 2011 yang berjumlah 104 orang siswa, dan sampel dalam penelitian ini adalah 83 orang siswa.

Pengujian hipotesis antara variabel bebas dan terikat secara parsial digunakan statistik t melalui model regresi linier sederhana, sedangkan pengujian secara simultan menggunakan statistik F melalui model regresi linier ganda.

Berdasarkan analisis diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa:

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar Teknos Genius Cabang Palapa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/ 2011 dengan t_{hitung} sebesar $4,701 > t_{tabel}$ sebesar $1,980$ dengan koefisien korelasi sebesar $0,463$ dengan kadar determinasi sebesar $0,214$ yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi kualitas pelayanan sebesar $21,4\%$.
2. Ada pengaruh harga terhadap terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar Teknos Genius Cabang Palapa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/ 2011 dengan t_{hitung} sebesar $4,064 > t_{tabel}$ sebesar $1,980$ dengan koefisien korelasi sebesar $0,412$ dengan kadar determinasi sebesar $0,169$, yang berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi kualitas pelayanan sebesar $16,9\%$.
5. Ada pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar Teknos Genius Cabang Palapa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/ 2011 dengan F_{hitung} sebesar $26,389 > F_{tabel}$ sebesar $3,111$ dengan

koefisien korelasi sebesar 0,630 dengan kadar determinasi sebesar 0,397, yang berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi kualitas pelayanan dan harga sebesar 39,7%