

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LB LIA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Pangeran Saragi

Di seluruh dunia bahasa inggris adalah bahasa yang lazim digunakan untuk berkomunikasi dengan bangsa lain, hal ini dikarenakan bahasa inggris merupakan salah satu bahasa internasional yang sangat mudah untuk dimengerti apabila dibandingkan dengan bahasa internasional yang lain. Selain itu bahasa inggris lebih dapat diterima sebagai bahasa internasional, dikarenakan banyak negara-negara di dunia menjadikan bahasa inggris sebagai bahasa nasional mereka (di negara-negara bekas koloni inggris). Salah satu tujuan bangsa indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk dapat merealisasikannya maka didirikan berbagai macam sarana pendidikan formal dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi. Pemerintah juga memberikan izin kepada lembaga swasta untuk membantu masyarakat didalam memperoleh pendidikan. Pendidikan non formal lebih bersifat keterampilan siap pakai untuk menghadapi persaingan dunia pekerjaan yang semakin ketat.

LB LIA merupakan salah satu lembaga pendidikan bahasa inggris yang berada di Bandar lampung. Perusahaan ini bergerak pada bidang jasa pendidikan dan merupakan suatu perusahaan yang berorientasi pada kepuasan konsumen (siswa). Masalah yang dihadapi LB LIA adalah berfluktuasinya jumlah siswa. Penulis merumuskan permasalahan : "Apakah Pelayanan Jasa LB LIA Bandar Lampung Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen?"

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen yang diberikan oleh LB LIA Bandar Lampung. Sedangkan tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak LB LIA serta sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

Hipotesis yang diajukan penulis adalah, "Ada pengaruh antara kualitas pelayanan jasa LB LIA Bandar Lampung dengan kepuasan konsumen".

Alat analisis yang digunakan adalah uji *Chi Square* dengan alat bantu SPSS 13.0 diperoleh bahwa faktor *reliability* terhadap kepuasan siswa X^2 hitung 48,372 dengan nilai koefisien kontingensi 0,561, faktor *responsiveness* X^2 hitung 26,406 dengan nilai koefisien kontingensi 0,421, faktor *assurance* X^2 hitung 28,649 dengan koefisien kontingensi 0,648, faktor *emphaty* X^2 hitung 45,597 dengan koefisien kontingensi 0,530, faktor *tangible* X^2 hitung 33,752 dengan koefisien kontingensi 0,479, dan faktor pelayanan jasa (5 dimensi) terhadap kepuasan siswa X^2 hitung 49,228 dengan koefisien kontingensi 0,653.

Dengan demikian dapat diambil simpulan bahwa layanan yang diberikan LBPP LIA Bandar Lampung berpengaruh terhadap kepuasan siswa dilihat dari hasil uji *chi square*. Saran yang diajukan penulis adalah LBPP LIA Bandar Lampung hendaknya meningkatkan lagi layanan pada faktor kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik karena masih terdapat siswa yang menyatakan kurang baik pada kelima dimensi.