

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN DAN
KONSULTASI BELAJAR (BKB) NURUL FIKRI (NF)
FRANCHISE BANDAR LAMPUNG
TAHUN PELAJARAN 2010/2011**

Oleh

RETIANA INDARTI

Kepuasan pelanggan adalah fungsi seberapa dekat harapan pelanggan atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan pelanggan atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih rendah dari pada harapan pelanggan, pelanggan akan kecewa, jika kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diantaranya adalah kualitas pelayanan dan harga. Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan

pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa 3 IPS peserta bimbingan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung yang berjumlah 127 orang siswa, dan sampel dalam penelitian ini adalah 96 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 terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011, dengan t_{hitung} sebesar $4,044 > t_{tabel}$ sebesar 1,986 dengan koefisien korelasi sebesar 0,385 dengan kadar determinasi sebesar 0,148 yang berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi kualitas pelayanan sebesar 14,8%.
2. Ada pengaruh harga terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011, dengan t_{hitung} sebesar

$5,655 > t_{\text{tabel}}$ sebesar 1,986 dengan koefisien korelasi sebesar 0,504 dengan kadar determinasi sebesar 0,254, yang berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi kualitas pelayanan sebesar 25,4%.

3. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011, dengan F_{hitung} sebesar $25,524 > F_{\text{tabel}}$ sebesar 3,943 dengan koefisien korelasi sebesar 0,595 dengan kadar determinasi sebesar 0,354, yang berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi kualitas pelayanan sebesar 35,4%

