

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin tinggi menyebabkan banyak kegiatan usaha berkembang pesat. Hal ini ditandai dengan semakin majunya perkembangan perekonomian baik dari segi usaha barang maupun jasa yang ditawarkan kepada masyarakat.

Seiring dengan semakin pesatnya kemajuan zaman dan didukung oleh adanya era globalisasi yang melanda seluruh penjuru dunia mengakibatkan semakin pesat pula kemajuan pembangunan yang terjadi di Indonesia. Sehingga banyak bermunculan perusahaan-perusahaan baru yang diantaranya ialah perusahaan di bidang jasa.

Umumnya perusahaan didirikan untuk mencapai tujuan, yaitu mengoptimalkan laba. Laba diperoleh dengan meningkatkan volume penjualan barang atau jasa yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Seseorang mengonsumsi suatu barang atau jasa adalah untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Dalam mengonsumsi suatu barang atau jasa setiap orang akan berusaha untuk memaksimalkan kepuasannya. Oleh sebab itu, pelanggan akan menentukan pilihan pada produk yang

menurutnya akan memberikan kepuasan yang maksimal.

Jasa pendidikan bimbingan belajar saat ini sangat diminati oleh pelanggan.

Pelanggan dalam hal ini adalah siswa yang mengikuti bimbingan belajar karena adanya penetapan standar nilai kelulusan dan tingkat persaingan dalam peningkatan prestasi belajar. Pada dasarnya pengelolaan lembaga pendidikan harus mempunyai ciri, misalnya: lembaga pendidikan bimbingan dan konsultasi belajar, lembaga pendidikan komputer, dan lain-lain. Dalam memberikan materi ajar, lembaga pendidikan harus mengadakan uji blok. Uji blok merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan atau peningkatan prestasi belajar siswa setelah mengikuti bimbingan satu pokok bahasan atas materi pelajaran yang telah disampaikan. Kurikulum yang padat serta tidak diimbangi dengan kualitas guru dan fasilitas belajar yang lengkap akan menurunkan minat belajar siswa. Hal ini perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar kualitas jasa yang diberikan kepada siswa dapat terus ditingkatkan.

Pelanggan/siswa akan merasa puas apabila semua proses belajar mengajar sesuai dengan kurikulum yang berlaku dan dilengkapi dengan fasilitas belajar yang optimal. Lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada siswa hendaknya sesuai dengan isi brosur. Namun, masih terdapat lembaga pendidikan yang dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan isi brosur. Hal ini dapat membuat pelanggan siswa merasa kecewa atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, lembaga pendidikan perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya agar

siswa/pelanggan merasa puas.

Bentuk fisik seperti gedung, peralatan dan penampilan fisik dari seluruh karyawan merupakan suatu hal yang nyata dan terlihat (*tangible*). Konsumen akan merasa puas jika tempat dimana ia memperoleh bimbingan belajar menarik dan nyaman. Pada pertama kali pelanggan akan melihat tampilan fisik dari suatu penyedia jasa. Hal ini akan memberikan gambaran kepada mereka bahwa suatu penyedia jasa akan memberikan pelayanan jasa yang berkualitas. Namun masih banyak lembaga pendidikan yang belum menggunakan fasilitas-fasilitas mengajar secara optimal. Hal ini perlu diperhatikan agar siswa lebih berkonsentrasi dalam mengikuti pelajaran.

Penyedia jasa pendidikan memberi kesan yang simpatik kepada pelanggannya dan mengenal setiap pelanggannya dalam proses pemberian jasa berlangsung. Dimensi perhatian (*emphaty*) memberikan peluang yang besar bagi penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang baik, sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan ternyata diberikan oleh penyedia jasa pendidikan. Pelayanan empati yang dapat menciptakan kepuasan konsumen memerlukan dukungan dari setiap karyawan dalam memahami kebutuhan spesifik konsumen. Namun, masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan perhatian yang maksimal kepada siswa. Hal ini perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan, agar siswa merasa diperhatikan dan dapat memotivasi siswa untuk belajar lebih giat.

Pelayanan yang handal (*reliability*) ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Pelayanan

yang dilaksanakan sesuai dengan janji menandakan kinerja penyedia jasa pendidikan yang mampu memenuhi ataupun melampaui harapan pelanggan. Bagi pelanggan jasa pendidikan kehandalan dalam memberikan pelayanan dalam hal materi pelajaran dan jadwal pembelajaran dapat membuat mereka puas. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan pelayanan yang handal kepada siswa secara maksimal. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa/pelanggan dalam menerima materi pelajaran.

Pelayanan yang *responsive* (cepat tanggap) merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Penyedia jasa pendidikan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan/siswa memberikan kepuasan bagi konsumen atas layanan yang mereka terima. Salah satunya adalah ketanggapan pengajar/staf dalam memenuhi kebutuhan pelanggan/siswa. Namun, masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan tanggapan yang baik dalam memenuhi kebutuhan siswa-siswanya. Pemberian konsultasi prestasi belajar harus diberikan terus-menerus agar dapat membantu pemecahan masalah pada siswa. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang masih belum mampu melayani konsultasi belajar setiap saat. Hal ini perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar siswa selalu memiliki semangat belajar yang tinggi.

Pelanggan merasa puas dengan adanya jaminan/kepuasan bahwa layanan yang mereka terima benar dan dilakukan oleh sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya. Reputasi penyedia jasa yang baik membangun persepsi positif konsumen. Penyedia jasa yang memiliki reputasi baik akan memberikan

pelayanan yang berkualitas. Jaminan (*assurance*) pada akhirnya akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang memilih untuk mengonsumsi suatu jasa. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan jaminan secara maksimal terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada siswa. Masih ada tutor/ pengajar yang mengajar tidak sesuai dengan ijazah terakhir dalam mengajar dan tutor tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Hal ini perlu diperhatikan agar siswa dapat percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

Salah satu aspek yang mencerminkan kepuasan pelanggan adalah jumlah siswa yang mengikuti program bimbingan belajar. Karena perkembangan jumlah siswa yang mengikuti program bimbingan belajar dapat menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian pendahuluan, diperoleh data jumlah permintaan atau peserta yang telah mengikuti bimbingan dan konsultasi belajar di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung tahun akademik 2008/2009 - 2010/2011.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Siswa pada Program Pendidikan Jenjang SD, SMP dan SMA Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Periode Semester Ganjil (I) Tahun Pelajaran 2008/2009 -

2010/2011	Tahun	Jumlah	Persentase Perubahan-
<p>Pelajaran2008/2009 2009/20102010/2011 1Tahun Ajaran2008/20092009/20102010/2011</p>	<p>Siswa12021109795Harg a Rp.660.000Rp.755.000R p.860.000</p>	<p>7,7%28,3% Sumber : Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung 2010</p>	<p>Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah siswa yang mengikuti program pendidikan di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Pada tahun ajaran 2009/2010 terjadi penurunan sebesar 93 siswa atau sebesar 7,7%. Sedangkan pada tahun ajaran 2010/2011 terjadi penurunan sebesar</p>

		<p>314 siswa atau sebesar 28,3%.</p> <p>Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa perkembangan jumlah siswa yang mengikuti program pendidikan di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Jika tidak segera ditangani hal ini dapat mempengaruhi prestasi dan reputasi lembaga bimbingan tersebut yang akibatnya pelanggan merasa tidak puas dan tidak memiliki kelayakan terhadap perusahaan.</p>
--	--	---

		<p>Kepuasan pelanggan (siswa yang mengikuti program bimbingan) berkaitan erat dengan banyak faktor, diantaranya kualitas pelayanan dan harga.</p> <p>Kepuasan pelanggan adalah fungsi seberapa dekat harapan pelanggan atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan pelanggan atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, pelanggan akan kecewa, jika ia sesuai harapan, pelanggan akan puas, jika ia melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Namun, seringkali lembaga bimbingan</p>
--	--	---

		<p>belum dapat memberikan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan oleh peserta bimbingan.</p> <p>Selain kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh harga. Harga adalah jumlah uang yang pelanggan bayar untuk produk tertentu. Harga mahal biasanya menunjukkan produk kualitas tinggi bagi pembeli, dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Berikut ini adalah harga pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga bimbingan belajar.</p> <p>Tabel 2. Harga yang Ditawarkan pada</p>
--	--	---

		<p>Program Pendidikan 3 IPS Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Periode Semester Ganjil Tahun Akademik 2008/2009 - 2010/2011</p> <p>Persentase Perubahan-14%14%Sumber : <i>Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung 2010</i></p>
--	--	--

		<p>Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa harga pelayanan yang ditawarkan Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung pada tahun ajaran 2009/2010 mengalami kenaikan sebesar 14%. Begitu pula pada tahun ajaran 2010/2011 juga mengalami kenaikan sebesar 14%.</p> <p>Namun berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa perkembangan jumlah siswa yang mengikuti program pendidikan di</p>
--	--	---

		<p>Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan.</p> <p>Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran</p>
--	--	--

		<p>2010/2011.”</p> <p>B. Identifikasi Masalah</p> <p>Berdasarkan latar belakang masalah di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kualitas pelayanan yang belum optimal pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011.2. Perhatian tutor
--	--	--

		<p>dan karyawan yang belum optimal kepada siswa dalam pelayanan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011.</p> <p>3. Lingkungan belajar yang belum optimal pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise</p>
--	--	---

		<p>Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011.</p> <p>4. Harga yang cukup tinggi pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011.</p> <p>5. Kepuasan pelanggan yang belum maksimal pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri</p>
--	--	--

		<p>(NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011.</p> <p>C. Pembatasan</p> <p>Masalah</p> <p>Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengkaji tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise</p>
--	--	--

		<p>Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011.”</p> <p>D. Perumusan Masalah</p> <p>1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011?</p> <p>2. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada</p>
--	--	---

		<p>Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011?</p> <p>3. Apakah 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?</p>
--	--	--

		<p>E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian</p> <p>1. Tujuan Penelitian</p> <p>Tujuan penelitian ini adalah:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar
--	--	---

		<p>Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011.</p> <p>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.</p> <p>3. Untuk</p>
--	--	--

		<p>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.</p> <p>2. Kegunaan Penelitian</p> <p>Hasil penelitian ini diharapkan</p>
--	--	--

		<p>dapat bermanfaat sebagai:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sebagai sumbangan pemikiran bagi perubahan khasanah kajian ilmu manajemen pemasaran, khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan hasil penelitian ini dapat dijadikan pijakan dasar bagi kajian/penelitian serupa
--	--	---

		<p>pada lingkup yang lebih luas.</p> <p>2. Sebagai bahan informasi tentang kualitas pelayanan jasa dan harga pelayanan dalam rangka peningkatan kepuasan pelanggan.</p> <p>3. Sebagai bahan informasi bagi tenaga pengajar untuk dapat bersifat profesional dan lebih menghargai terhadap</p>
--	--	---

		<p>profesinya sebagai pengajar 4. Sebagai bahan informasi bagi pimpinan lembaga agar dapat menciptakan suatu kondisi yang mendukung peningkatan kepuasan pelanggan.</p> <p>F. Ruang Lingkup Penelitian</p> <p>1. Subjek Penelitian</p> <p>Subjek penelitian ini adalah seluruh siswa 3 IPS peserta bimbingan</p>
--	--	---

		<p>di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung.</p> <p>2. Objek Penelitian</p> <p>Kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.</p> <p>3. Tempat Penelitian</p> <p>Tempat penelitian dalam penelitian ini adalah di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun</p>
--	--	--

		<p>Pelajaran 2010/2011.</p> <p>4. Waktu Penelitian</p> <p>Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2010/2011.</p> <p>5. Disiplin Ilmu</p> <p>Disiplin ilmu yang berhubungan dengan penelitian ini adalah manajemen pemasaran.</p>
--	--	---