

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS XII SMA PADA LEMABA BIMBINGAN BELAJAR NURUL FIKRI CABANG RAJABASA BANDAR LAMPUNG TAHUN PELAJARAN 2015/2016

Oleh

RIA FAUJIAH

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan. Sistem pelayanan yang bermutu dan dinamis kepada konsumen akan sangat membantu perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa harus memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sehingga mudah tercapai tujuan perusahaan. Penelitian ini dilakukan di LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa secara parsial terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016 dan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa secara simultan terhadap kepuasan peserta didik XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Penelitian yang dilakukan adalah termasuk jenis penelitian deskriptif asosiatif, sedangkan populasi yang digunakan adalah siswa/peserta didik di LBB Nurul Fikri. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 82 responden yang dipilih secara *proportional random sampling*. Dengan instrumen yang digunakan adalah angket. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Untuk variabel bebasnya yakni Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa (X) yang terdiri dari variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5). Sedangkan variabel terikatnya adalah variabel Kepuasan Peserta Didik (Y). Pengujian hipotesis dianalisis dengan menggunakan regresi linear sederhana dan regresi linear multipel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik (X_1) sebesar 10,858, kehandalan (X_2) sebesar 3,812, daya tanggap (X_3) sebesar 10,417, jaminan (X_4) sebesar 11,521, dan empati (X_5) sebesar 11,745 secara parsial terhadap kepuasan peserta didik, dan juga terdapat pengaruh

antara variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) sebesar 54,122 secara simultan terhadap kepuasan peserta didik, dan variabel empati (X_5) merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik. Nilai *Adjusted R Square* dalam penelitian ini sebesar 0,781, yang berarti bahwa 78,1% kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh variabel dimensi kualitas pelayanan jasa.

Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan jasa masih efektif digunakan sebagai sumber keberhasilan LBB Nurul Fikri yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta didiknya. Oleh karena itu, perlu disarankan adanya peningkatan dan perhatian terhadap faktor-faktor dari dimensi kualitas pelayanan jasa. Dengan peningkatan kualitas pelayanan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati agar lebih berkualitas dari yang telah ada sekarang ini, sehingga dampak yang diharapkan dari pelayanan tersebut dapat tercapai secara maksimal yakni dampak positif yang berupa kepuasan peserta didik.

Kata kunci: dimensi kualitas pelayanan jasa, kepuasan peserta didik, lembaga bimbingan belajar nurul fikri.