ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BAHANA ILMU KOTA BANDAR LAMPUNG

OLEH

Ega Gasela

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan metode *survey*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 92 responden. Dengan instrumen yang digunakan adalah angket. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Untuk variabel bebasnya yaitu 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).Data yang terkumpul diolah dengan menggunakn SPSS.berdasarkan pengujian terdapat pengaruh positif Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Peserta Didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahan Ilmu Kota Bandar Lampung.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa, Kepusasan Peserta Didik, Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar