

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS XII SMA DI LEMBAGA BIMBINGAN DAN KONSULTASI BELAJAR HAFARA CABANG PAGAR ALAM BANDAR LAMPUNG TAHUN PELAJARAN 2018/2019**

**Oleh**

**AZALEA AGUSTIN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan lokasi secara parsial dan simultan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Hafara Cabang Pagar Alam Bandar Lampung. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh peserta didik kelas XII SMA Program PTN IPA/IPS di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Hafara Cabang Pagar Alam Bandar Lampung dengan jumlah sebanyak 80 orang dan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh sebanyak 80 responden. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex facto* dan *survey*. Pengujian hipotesis secara parsial uji T dan secara simultan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Hafara Cabang Pagar Alam Bandar Lampung sebesar 53,2%.

**Kata Kunci:** fasilitas, harga, lokasi, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan,.

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, FACILITY, AND LOCATION TO CUSTOMER SATISFACTION OF SENIOR HIGH SCHOOL STUDENTS OF GRADE XII IN HAFARA COURSES PAGAR ALAM BANDAR LAMPUNG ACADEMIC YEAR 2018/2019**

**By**

**AZALEA AGUSTIN**

This research aims to determine the influence of service quality, price, facility, and location partially and simultaneously on the customer satisfaction of senior high school students of grade XII in Hafara Courses Pagar Alam Bandar Lampung. The population in this research is all students of grade XII in Hafara Courses Pagar Alam Bandar Lampung which are 80 students and the sample used by the researcher is saturation sampling. The research method used in this research is descriptive verification method with ex facto approaches and surveys. The hypothesis testing is done by using T test partially and F test simultaneously. The results showed that there is significant effect of service quality, price, facility, and location to customer satisfaction of senior high school students of grade XII in Hafara Courses Pagar Alam Bandar Lampung is 53,2%.

**Keywords:** customer satisfaction, facility, location, price, service quality.