

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN PROFESIONAL (LPP) MASTER KOMPUTER CABANG METRO TAHUN AKADEMIK 2011/2012

Oleh

Ria Resti Bakti Utami

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro tahun akademik 2011/2012 yang dibatasi pada variabel bebas *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (kepedulian), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), dan *assurance* (jaminan). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan Ex Post Facto dan Survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang mengikuti bimbingan belajar pada LPP Master Komputer Cabang Metro pada Tahun Ajaran 2011/2012 yang berjumlah 95 dan penelitian ini merupakan penelitian populasi karena sampel yang digunakan adalah seluruh populasi atau sampel jenuh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan angket. Pengujian hipotesis dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier multiple. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Ada pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012 yang ditunjukkan oleh hasil uji *regresi linier sederhana* diperoleh $r^2= 0,140$.
2. Ada pengaruh *emphaty* (kepedulian) terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012 yang ditunjukkan oleh hasil uji *regresi linier sederhana* diperoleh $r^2= 0,117$.
3. Ada pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012 yang ditunjukkan oleh hasil uji *regresi linier sederhana* diperoleh $r^2= 0,126$.
4. Ada pengaruh *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012 yang ditunjukkan oleh hasil uji *regresi linier sederhana* diperoleh $r^2= 0,260$.
5. Ada pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012 yang ditunjukkan oleh hasil uji *regresi linier sederhana* diperoleh $r^2= 0,157$.

6. Ada pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012 yang ditunjukkan oleh hasil uji *regresi linier multiple* diperoleh $R^2 = 0,515$.

Kata kunci: kepuasan konsumen