

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Promosi, Harga, dan Tempat terhadap Kepuasan siswa program reguler angkatan tahun 2016 pada Institut Pembangunan Surabaya. Jenis penelitian adalah kuantitatif asosiatif, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa Institut Pembangunan (IP) Surabaya program reguler angkatan tahun 2016 sejumlah 814 siswa, sampel penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 268 orang. Sumber data adalah sumber data primer, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan teknik data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil uji simultan menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000, nilai tersebut adalah lebih kecil dari 0,05 sehingga keputusannya adalah Kualitas Layanan, Promosi, Harga, dan Tempat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan siswa program reguler angkatan tahun 2016 pada Institut Pembangunan Surabaya. Dari hasil uji koefisien determinasi, dihasilkan nilai *R Square* (R^2) adalah sebesar 0,456, di mana nilai tersebut sama dengan 45,6%, artinya variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Layanan, Promosi, Harga, dan Tempat memberikan pengaruh terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Siswa sebesar 45,6%, sementara sisanya sebesar 54,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini; Kualitas Layanan, Promosi, dan Tempat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan siswa program reguler angkatan tahun 2016 pada Institut Pembangunan Surabaya hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi variabel Kualitas Layanan, Promosi, dan Tempat yang senilai 0,000 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05; sementara variabel Harga memiliki nilai signifikansi sebesar 0,656 di mana angka tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga variabel Harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan siswa program reguler angkatan tahun 2016 pada Institut Pembangunan Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Promosi, Harga, Tempat, Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Service Quality, Promotion, Price, and Place to the Student Satisfaction of the regular program of class of 2016 at the Institut Pembangunan (IP) Surabaya. The research type is associative quantitative, The population in this research is all students of Institut Pembangunan (IP) Surabaya regular program of force year 2016 amounted to 814 students, research sample is calculated using Slovin formula as much as 268 people. Data source is primary data source, data collection technique using questioner, and data technique used is multiple linear regression. The results showed that from the simultaneous test results yielded a significance value of 0,000, the value is less than 0.05 so the decision is Quality of Service, Promotion, Price, and Place simultaneously have a significant effect on student's Satisfaction of regular program of force year 2016 at Institut Pembangunan Surabaya. From the result of determination coefficient test, the value of R Square (R^2) is 0.456, where the value is equal to 45,6%, it means independent variables in this research are Quality of Service, Promotion, Price, and Place gives influence to the dependent variable that is Students' satisfaction is 45.6%, while the rest of 54.4% is influenced by other variables not included in this research; The quality of Service, Promotion, and Place partially significantly affect the students' Satisfaction of the regular program of the year 2016 at the Institut Pembangunan (IP) Surabaya is indicated by the value of the 0.000, 0,05 Service Quality, Promotion, and Venue variable significance at which the value is less than 0.05; while the price variable has a significance value of 0.656 where the number is greater than 0.05 so that the price variable partially has no significant effect on the student's Satisfaction of the regular program of the class of 2016 at the Institut Pembangunan (IP) Surabaya.

Keywords: Service Quality, Promotion, Price, Place, Satisfaction