

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan agar para pebisnis jasa mengetahui bahwa ada stimulus yang dapat dikembangkan untuk dapat meraih hati para konsumen untuk belajar di lembaga bimbingan belajar primagama, yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menitik beratkan pada pengujian hipotesis dengan alat metode analisa statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat di generalisasikan. Sample pada penelitian ini adalah siswa lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Sample responden dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling. Sedangkan metode pengambilan sample penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan software SPSS 25.0. Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka diperoleh nilai analisis regresi linear berganda variabel kualitas pelayanan sebesar 0,493, variabel harga sebesar 0,269 dan variabel lokasi sebesar 0,351. Dan nilai uji F sebesar F hitung 66,748 > F tabel 2,86, dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 yang artinya variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan mempengaruhi kepuasan siswa. Hasil uji T kualitas pelayanan bernilai t hitung 2,957 > t tabel 2,028, variabel harga bernilai t hitung 2,348 > t tabel 2,028 dan variabel lokasi bernilai t hitung 2,162 > t tabel 2,028, yang artinya variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi mempengaruhi kepuasan siswa secara parsial. Perhitungan koefisien determinasi diperoleh angka 83,5% dan sisanya 16,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan

ABSTRACT

This research is intended so that business people know that there is a stimulus that can be developed to reach the hearts of consumers to study at primagama tutoring institutions, namely the Influence of service quality, price and location on student satisfaction at the branch primagama tutoring institute. This research was conducted with a quantitative approach, namely research that focuses on hypothesis testing using statistical analysis methods and produces generalizable conclusions. The samples in this study were students of the primagama branch tutoring institute. Sample respondents in this study using non-probability sampling. Meanwhile, the sampling method used in this study was purposive sampling method. The test tool used is multiple linear regression analysis techniques with SPSS 25.0 software. After testing the proposed hypothesis, the value of the multiple linear regression analysis for the quality of service variable is 0.493, the price variable is 0.269 and the location variable is 0.351. And the F test value of F count 66.748 > F table 2.86, with a significant level of 0.000 < 0.05, which means that the variables of service quality, price and location simultaneously affect student satisfaction. The results of the T test of service quality have a value of t count 2.957 > t table 2.028, the variable price is worth t count 2.348 > t table 2.028 and the variable location has the value of t count 2.162 > t table 2.028, which means the variable service quality, price and location affect student satisfaction partially. The calculation of the coefficient of determination is 83.5% and the remaining 16.5% is influenced by other factors. Thus there is a positive influence between service quality, price and location on student satisfaction at the primagama branch learning institute.

Keywords: Quality, Service, Price, Location, Satisfaction