

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA CABANG PURI SURYA JAYA

MUHAMAD ARIFIN
NIM : 17211466

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya
Email: muhamadarifin2000@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan agar para pebisnis jasa mengetahui bahwa ada stimulus yang dapat dikembangkan untuk dapat meraih hati para konsumen untuk belajar dilembaga 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 digeneralisasikan. Sampel pada penelitian ini adalah siswa lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Sampel responden dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling. Sedangkan metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear 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

PENDAHULUAN

Pada generasi milenial seperti sekarang, pendidikan ialah salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan persaingan globalisasi. Dengan terdapatnya pendidikan, maka akan menghasilkan sumber daya manusia yang maju dan bermutu tinggi. Semua usaha harus dilaksanakan supaya pendidikan yang terdapat dinegara Indonesia bisa sesuai dengan tujuan nasional yang sudah ada pada pembukaan UUD tahun 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa.

Para pebisnis jasa pendidikan saling berkompetisi dalam memberi pelayanan yang terbaik untuk para pelanggannya, sebab kepuasan pelanggan merupakan perihal yang sangat utama dikedepankan, untuk memenangkan kompetisi. Apa konsumen merasa puas sesudah membeli sebuah produk ataupun jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016:153), kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seorang yang muncul sebab membandingkan kinerja yang di persepsikan produk ataupun hasil terhadap ekspektasi mereka.

Kepuasan pelanggan bisa tercapai jika kinerja ataupun hasil yang dialami sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh baik ataupun tidak kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Pelayanan yang baik bisa menjadikan kesuksesan serta keunggulan untuk perusahaan atau lembaga bimbingan belajar. Kualitas pelayanan yang memuaskan bisa dirasakan bila layanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan konsumen. Persepsi konsumen tentang layanan bermutu serta memuaskan bisa terlihat dari layanan yang baik, ramah tamah, sopan santun serta tepat waktunya menjadi hal terpenting dan utama yang diharapkan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah sepanjang mana layanan yang diberikan bisa memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ialah keseluruhan fitur serta karakteristik produk ataupun jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan ataupun tersirat (Kotler & Keller, 2016:156).

Mengenai kepuasan pelanggan bisa dilakukan dengan evaluasi berupa mengajukan pertanyaan yang selanjutnya berkaitan dengan niat melaksanakan pembelian ulang, minat serta kemauan untuk merekomendasikan perusahaan serta merekannya pada orang lain dan persepsi mengenai manfaat serta atribut spesifik yang diperoleh pelanggan ketika menggunakan merek tersebut. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan pelanggan sebab adanya perkembangan teknologi berupa internet menjadikan pelanggan bisa dengan mudah menyebarkan WOM yang baik maupun yang buruk kepada banyak orang (Kotler dan Keller, 2016:155).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah sepanjang mana layanan yang diberikan bisa memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ialah keseluruhan fitur serta karakteristik produk ataupun jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan ataupun tersirat (Kotler & Keller, 2016:156).

Faktor kedua yang menjadi pengaruh kepuasan pelanggan ialah harga. Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk suatu jasa, ataupun sejumlah nilai yang ditukarkan pelanggan untuk mendapatkan manfaat atau kepemilikan atau pemakaian atas suatu produk ataupun jasa (Kotler & Armstrong, 2017: 264).

Faktor ketiga yang menjadi pengaruh kepuasan konsumen untuk memakai jasa adalah lokasi. Lokasi yang strategis menjadi faktor terpenting serta sangat menentukan kesuksesan perusahaan. Menurut Tjiptono (dalam Ratih 2018:1256) mengatakan kalau “lokasi mengacu pada bermacam kegiatan pemasaran yang berupaya mempermudah serta melancarkan penyampaian ataupun penyaluran produk serta jasa dari produsen kepada konsumen”.

Sehingga persaingan pada lembaga bimbingan belajar sekarang tidak hanya faktor kualitas pelayanan, tapi juga pada faktor harga dan lokasi. Sebab dengan meningkatnya kemauan konsumen, maka untuk membuat keputusan pelanggan berbeda-beda dalam memilih lembaga bimbingan belajar. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi mempunyai faktor penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan jasa. Oleh karenanya perusahaan selaku produsen wajib memberi pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya, harga yang terjangkau, serta lokasi yang strategis dan melaksanakan aktivitas pemasaran sesuai dengan kemauan serta kebutuhan konsumennya. Sebab salah satu perkara yang harus dicermati pada dunia bisnis ialah seluruh hal yang mendorong para konsumen untuk memilih lembaga bimbingan belajar yang ditawarkan.

Dari penjelasan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang Puri Surya Jaya**”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kotler dan Armstrong (dalam Agung, dkk 2019: 210), tiap aksi atau aktivitas yang bisa di tawarkan oleh satu pihak pada pihak lain serta pada dasarnya jasa tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.

Dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller (2016: 442), memastikan kalau ada 5 ukuran kualitas pelayanan. Semuanya disajikan secara berurutan bersumber pada tingkatan kepentingannya antara lain:

- 1) *Reliability* (kehandalan), konsistensi dari penampilan serta kehandalan pelayanan adalah keahlian perusahaan dalam memberi layanan yang ditawarkan dengan lekas, tepat, serta memuaskan.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), kesigapan serta kecepatan penyedia jasa dalam menuntaskan permasalahan serta memberi layanan dengan tanggap.
- 3) *Assurance* (jaminan), keahlian serta ketrampilan pegawai, keramahan pegawai, keyakinan serta keamanan.
- 4) *Empathy* (empati), mudah untuk melaksanakan ikatan komunikasi yang baik, perhatian individu serta menguasai kebutuhan para pelanggan.
- 5) *Tangible* (bukti fisik), berkaitan dengan daya tarik, sarana fisik, peralatan serta materi yang dipakai perusahaan dan perilaku pegawai.

Harga

Menurut Kotler & Armstrong (2017:264), harga ialah: *“The amount of money charged for a product or service or the sum of the values that customers exchange for the benefit of having or using the product or service”*. (harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk suatu produk atau jasa ataupun beberapa nilai yang ditukarkan pelanggan untuk mendapatkan manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas suatu produk ataupun jasa).

Indikator yang mencirikan harga Menurut Stanton (dalam Agung, dkk 2019: 210) terdapat 4 indikator yang menandai harga ialah:

- 1) Keterjangkauan harga.
Pelanggan memandang harga terakhir, kemudian mengambil keputusan apa hendak menerima nilai yang baik, semacam yang di harapkan.
- 2) Harga sesuai dengan mutu jasa.
Harga yang terdapat dalam suatu barang, sebab saat sebelumnya digunakan pelanggan telah berpikir mengenai harga yang diberikan mempunyai persamaan atau sesuai dengan barang yang sudah digunakan.
- 3) Harga sesuai daya saing.
Penawaran harga yang diberikan dari perusahaan ataupun produsen tidak sama, serta sesuai daya saing dari yang ditawarkan kompetitor lainnya.
- 4) Harga sesuai dengan manfaat.
Faktor penentuan harga yang dicoba perusahaan ataupun produsen, sesuai manfaat yang bisa didapat pelanggan atas barang yang sudah dibelinya.

Lokasi

Pengertian lokasi menurut Kotler & Armstrong (2017:84), *“place include company activities that make the product available to sasaran consumer”*. (Tempat terdiri aktivitas perusahaan yang menciptakan produk ada bagi sasaran pelanggan). Menurut Fitzsimmons (dalam Tarindra Resti serta Zaini Achmad 2018:90), tempat dimana suatu tipe usaha ataupun bidang usaha yang hendak dijalankan.

Dimensi lokasi Menurut Ganimatha (dalam vania senggetang, dkk 2019: 882) dalam memilih lokasi membutuhkan pertimbangan yang teliti terhadap beberapa faktor, diantaranya:

- 1) Akses, seperti lokasi yang dilewati mudah diakses fasilitas kendaraan umum.
- 2) Visibilitas, misalnya lokasi tersebut yang bisa terlihat dengan mudah dan jelas.
- 3) Terdapat lokasi parkir yang luas serta aman bagi sepeda motor atau mobil.
- 4) Ekspansi, adalah memiliki lokasi yang lumayan luas, bagi ekspansi perusahaan pada waktu yang akan datang.

Kepuasan Konsumen

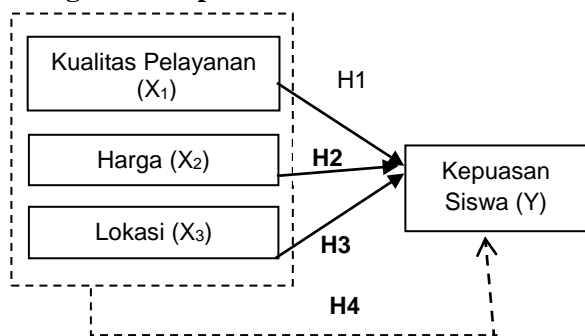
Menurut Kotler & Armstrong (2017:35), mengemukakan jika: *“Customer satisfaction is the extent to which a product perceived performance matches a buyer expectations. If the product performance falls short of expectations the customer is dissatisfied. If performance matches expectations, the customer is satisfied. If performance exceeds expectations, the customer is highly satisfied or delighted”*. (kepuasan pelanggan ialah sejauh mana kinerja yang dipersepsikan produk sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Bila kinerja produk tidak sama dengan yang diharapkan, konsumen tidak puas. Bila kinerja sesuai yang diharapkan, konsumen merasakan kepuasan. Adapun jika kinerjanya melebihi ekspektasi, maka konsumen sangat puas ataupun bahagia).

Indikator kepuasan konsumen Menurut Pratiwi (dalam Agung, dkk 2019:208), indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen ialah:

- 1) Kemauan/harapan pelanggan untuk senantiasa memakai jasa. Perilaku dari pelanggan, dimana bisa menggambarkan pencarian untuk membeli, memakai, mengevaluasi serta membetulkan suatu produk dan jasa.
- 2) Kemauan pelanggan merekomendasikan pada orang lain.
Sikap pelanggan membeli produk/jasa yang ditawarkan serta diperlukan dan melaksanakan pembelian secara tertib selaku tambahan mereka, mendesak teman-teman mereka yang lainnya supaya menggunakan produk/jasa tersebut.
- 3) Puas atas mutu layanan yang diberikan.

Sikap pelanggan untuk mencari, mengubah, memakai, memperhitungkan, mengendalikan produk ataupun jasa yang dikira bisa penuhi kebutuhan.

Kerangka Konseptual



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Sumber: data diolah peneliti 2020

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah teknik pendekatan yang berlandaskan pada filsafat positifisme, dipakai untuk mempelajari pada populasi ataupun sample tertentu, pengumpulan data memakai instrumen riset, analisa dan bersifat kuantitatif/statistik yang bertujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiono, 2019:16-17).

Populasi ialah daerah generalisasi yang meliputi obyek ataupun subyek, memiliki mutu serta ciri khas tertentu dan ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari serta setelah itu diambil kesimpulan (Sugiono, 2019:126).

Lokasi penelitian dilaksanakan di Jln. Taman Paris B1, No. 37 Puri Surya Jaya Sidoarjo. Waktu penelitian selama 1 bulan, dimulai tanggal 2 November 2020 sampai dengan 30 November 2020. Maka populasi pada riset ini merupakan semua siswa lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya dengan jumlah 46 siswa.

Sampel ialah bagian dari jumlah serta ciri yang dipunyai oleh populasi tersebut (Sugiono, 2019:127). Semua yang dipelajari dari sampel, pada akhirnya bisa berlaku bagi populasi. Sehingga sampel yang diambil dari populasi tersebut wajib benar-benar mewakili (representativ). Jumlah semua populasi ialah sebanyak 46 siswa, namun karena jumlah populasi heterogen (berbeda tingkatan) sedang yang diteliti yaitu siswa dengan tingkatan yang dikira oleh peneliti sanggup memberi penilaian mengenai kualitas pelayanan, harga dan lokasi yaitu siswa SMP & SMA. Sehingga metode pengambilan sampel yang dipakai pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* (metode sampling dengan pertimbangan). Sedangkan jumlah semua populasi yang layak (memenuhi syarat diatas) pada penelitian ini ialah sebanyak 40 siswa dari lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya.

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari kuesioner. Menurut Sugiono (2019:199), kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden supaya dijawab. Responden merupakan orang yang akan diteliti (sample). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yaitu skala dengan lima kategori respon yaitu "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju" yang mengharuskan responden menentukan derajat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai obyek.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda. Menurut Sugiono (2019:275), analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui apa variabel independen (bebas) berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat), baik secara simultan ataupun parsial.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Services Solution*) for windows versi 25.0 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Validitas adalah tingkatan derajat yang mengukur ketelitian mewakili apa yang seharusnya. Suatu variabel dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel. Berikut adalah hasil uji validitas dari variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama Puri Surya Jaya dengan sampel 40 responden:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas r hitung dengan r tabel Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No Item	r hitung	r tabel 5% ($n=40$)	Keterangan
KP_1	0,715	0,312	Valid
KP_2	0,596	0,312	Valid
KP_3	0,544	0,312	Valid
KP_4	0,512	0,312	Valid
KP_5	0,607	0,312	Valid
KP_6	0,566	0,312	Valid
KP_7	0,528	0,312	Valid
KP_8	0,580	0,312	Valid
KP_9	0,544	0,312	Valid
KP_10	0,804	0,312	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas r hitung dengan r tabel Variabel Harga (X_2)

No Item	r hitung	r tabel 5% ($n=40$)	Keterangan
H_1	0,833	0,312	Valid
H_2	0,825	0,312	Valid
H_3	0,800	0,312	Valid
H_4	0,840	0,312	Valid
H_5	0,873	0,312	Valid
H_6	0,639	0,312	Valid
H_7	0,515	0,312	Valid
H_8	0,834	0,312	Valid
H_9	0,588	0,312	Valid
H_10	0,499	0,312	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas r hitung dengan r tabel Variabel Lokasi (X_3)

No Item	r hitung	r tabel 5% ($n=40$)	Keterangan
L_1	0,678	0,312	Valid
L_2	0,796	0,312	Valid
L_3	0,679	0,312	Valid
L_4	0,735	0,312	Valid
L_5	0,787	0,312	Valid
L_6	0,788	0,312	Valid
L_7	0,613	0,312	Valid
L_8	0,513	0,312	Valid
L_9	0,505	0,312	Valid
L_10	0,616	0,312	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas r hitung dengan r tabel Variabel Kepuasan Siswa (Y)

No Item	r hitung	r tabel 5% (n=40)	Keterangan
KS_1	0,873	0,312	Valid
KS_2	0,709	0,312	Valid
KS_3	0,774	0,312	Valid
KS_4	0,790	0,312	Valid
KS_5	0,724	0,312	Valid
KS_6	0,670	0,312	Valid
KS_7	0,775	0,312	Valid
KS_8	0,667	0,312	Valid
KS_9	0,426	0,312	Valid
KS_10	0,626	0,312	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Dari data tabel diatas, dari empat puluh pernyataan dapat disimpulkan semua item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel.

Uji Reliabilitas

Dalam pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan nilai signifikan 0.05 (5%), dan peneliti menggunakan batasan *Cronbach's Alpha* ≥ 0.70 . Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel pada penelitian ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	No Item	r tabel 5% (n=40)	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP_1	0,312	0,721	Reliabel
	KP_2	0,312	0,731	Reliabel
	KP_3	0,312	0,735	Reliabel
	KP_4	0,312	0,736	Reliabel
	KP_5	0,312	0,730	Reliabel
	KP_6	0,312	0,730	Reliabel
	KP_7	0,312	0,735	Reliabel
	KP_8	0,312	0,730	Reliabel
	KP_9	0,312	0,732	Reliabel
	KP_10	0,312	0,706	Reliabel
Harga	H_1	0,312	0,745	Reliabel
	H_2	0,312	0,745	Reliabel
	H_3	0,312	0,740	Reliabel
	H_4	0,312	0,749	Reliabel
	H_5	0,312	0,740	Reliabel
	H_6	0,312	0,754	Reliabel
	H_7	0,312	0,759	Reliabel
	H_8	0,312	0,745	Reliabel
	H_9	0,312	0,758	Reliabel
	H_10	0,312	0,759	Reliabel
Lokasi	L_1	0,312	0,738	Reliabel
	L_2	0,312	0,729	Reliabel
	L_3	0,312	0,741	Reliabel

	L_4	0,312	0,738	Reliabel
	L_5	0,312	0,737	Reliabel
	L_6	0,312	0,739	Reliabel
	L_7	0,312	0,747	Reliabel
	L_8	0,312	0,751	Reliabel
	L_9	0,312	0,752	Reliabel
	L_10	0,312	0,749	Reliabel
	KS_1	0,312	0,735	Reliabel
	KS_2	0,312	0,749	Reliabel
	KS_3	0,312	0,748	Reliabel
	KS_4	0,312	0,739	Reliabel
Kepuasan Siswa	KS_5	0,312	0,748	Reliabel
	KS_6	0,312	0,750	Reliabel
	KS_7	0,312	0,745	Reliabel
	KS_8	0,312	0,754	Reliabel
	KS_9	0,312	0,765	Reliabel
	KS_10	0,312	0,755	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Hasil uji reliabilitas yang terdapat pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan konsumen memiliki hasil reliabel. Karena semua variabel mempunyai nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.70.

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam uji normalitas terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji normalitas data dengan menggunakan pengolahan SPSS 25.

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas Secara Statistik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.76576172
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.078
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat diketahui bahwa nilai *unstandardized residual* memiliki nilai *asyp.sig.(2-tailed)* 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05. Ini membuktikan bahwa data terdistribusi dengan normal.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk memperoleh korelasi yang sebenarnya, yang murni tidak dipengaruhi variabel-variabel lain yang mungkin saja berpengaruh.

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a	
		Tolerance	VIF
1	KualitasPelayanan	.249	4.021
	Harga	.248	4.034
	Lokasi	.244	4.094

a. Dependent Variable: KepuasanSiswa

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.13 di atas, dari hasil uji *Variance In-flation Factor (VIF)* pada hasil output SPSS 25 tabel *coefficients*, masing masing variabel independen memiliki VIF dari ≤ 10 yaitu variabel kualitas pelayanan 4,021, variabel harga 4,034, variabel lokasi 4,094 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan nilai Tolerance $\geq 0,10$ yaitu variabel kualitas pelayanan 0,249, untuk variabel harga 0,248, untuk varibel lokasi 0,244. Maka dapat dinyatakan model regresi linear berganda tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen dengan variabel dependen.

Hasil Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variasi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Pada heteroskedastisitas kesalahan yang terjadi tidak secara acak tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan 2 langkah yaitu secara grafik dan secara statistik, adapun uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Glesjer* yaitu dengan tujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan kepengamatan yang lain. Apabila koefisien korelasi dari masing-masing variabel bebas signifikannya pada tingkat kekeliruan dibawah 5%, mengindikasikan adanya gejala heteroskedastisitas dan jika nilai signifikan pada tingkat kekeliruan diatas 5%, mengindentikasikan tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka hasil uji *Glesjer* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Statitik

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	3.726	2.323		1.604	.117
	KualitasPelayanan	-.026	.099	-.086	-.266	.792
	Harga	.083	.068	.395	1.215	.232
	Lokasi	-.110	.096	-.373	-1.139	.262

a. Dependent Variable: ABRESID

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Dari hasil output pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,792, pada variabel harga (X2) sebesar 0,232, dan pada variabel lokasi (X3) sebesar 0,262. Karena tingkat signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ada masalah heteroskedastisitas atau dengan kata lain bebas heteroskedastisitas.

Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 4.15
Hasil Uji Autokorelasi

Durbin-Watson	Keterangan
2,240	Tidak terjadi autokorelasi

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan tabel 4.15 diperoleh hasil Durbin Watson sebesar 2.240, dengan menggunakan derajat kepercayaan 0.05, jumlah data adalah 40 responden, maka nilai Durbin-Watson 2.240 lebih besar dari batas atas (dU) yakni 1.736 dan kurang dari (4-dU) 4-1,736 = 2.264. Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji Durbin Watson dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian persyaratan analisis klasik dasar regresi yang telah dilakukan sebelumnya memberikan hasil bahwa variabel-variabel yang terlibat didalamnya memenuhi kualifikasi persyaratan dan asumsi klasik tersebut. Penelitian ini dilanjutkan dengan melakukan pengujian signifikansi model dan interpretasi model regresi.

Tabel 4.16
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	T	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
		B		Beta		
1	(Constant)	-5.080	3.910		-1.299	.202
	KualitasPelayanan	.493	.167	.386	2.957	.005
	Harga	.269	.115	.307	2.348	.024
	Lokasi	.351	.162	.285	2.162	.037

a. Dependent Variable: KepuasanSiswa

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi diatas, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -5,080 + 0,493X_1 + 0,269X_2 + 0,351X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Siswa

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Harga

X₃ = Lokasi

e = Error

Dalam persamaan regresi diatas, konstanta Y adalah sebesar -5,080. Hal ini berarti apabila variabel input dan variabel output dianggap konstan, maka tingkat kepuasan siswa berada pada tingkat 5,080.

Pada variabel input yaitu kualitas pelayanan (X₁), koefisien regresi 0,493 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,493%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berkontribusi positif bagi kepuasan siswa, sehingga semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin bertambah pula tingkat kepuasan yang siswa.

Pada variabel input yaitu harga (X₂), koefisien regresi 0,269 menunjukkan bahwa jika variabel harga mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan konsumen akan menurun sebesar 0,269%. Hal tersebut menunjukkan bahwa harga yang diberikan berkontribusi negatif bagi kepuasan siswa, sehingga semakin tinggi harga yang ditawarkan, maka semakin berkurang kepuasan bagi siswa.

Pada variabel input yaitu lokasi (X₃), koefisien regresi 0,351 menunjukkan bahwa jika variabel lokasi mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan siswa akan meningkat sebesar 0,351%. Hal tersebut menunjukkan bahwa lokasi primagama berkontribusi positif bagi kepuasan konsumen, sehingga semakin dekat dan semakin mudah akses menuju lokasi, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang siswa rasakan.

Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi (X) terhadap kepuasan siswa (Y) dalam analisis regresi linear berganda, bisa dilihat pada nilai R yang terdapat pada *output* SPSS versi 25 yaitu:

Tabel 4.17
Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 ^a	.848	.835	1.838

a. Predictors: (Constant), Lokasi, KualitasPelayanan, Harga
b. Dependent Variable: KepuasanSiswa

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Dapat diketahui koefisien determinasi yang disesuaikan (R²) sebesar 0,835. Hasil ini berarti variabel independen kualitas pelayanan, harga dan lokasi hanya dapat menjelaskan sebesar 83% terhadap variabel dependen yaitu kepuasan siswa, sedangkan sisanya 17% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam model ini.

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, adapun hasil dari uji hipotesis adalah sebagai berikut:

Hasil Uji F (Simultan)

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji statistik F digunakan untuk memenuhi semua pengaruh variabel independen yang diuji pada tingkat signifikan 5%. Hasil uji F (simultan) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	676.376	3	225.459	66.748	.000 ^b
	Residual	121.599	36	3.378		
	Total	797.975	39			

a. Dependent Variable: KepuasanSiswa
b. Predictors: (Constant), Lokasi, KualitasPelayanan, Harga

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan data tabel 4.18 diatas, nilai F hitung yang diperoleh sebesar 66,748 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,87 maka dapat diketahui nilai F hitung 66,748 > F tabel 2,87, dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa diterima (H_a diterima dan H₀ ditolak). Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan siswa.

Hasil Uji t (Parsial)

Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.080	3.910		-1.299	.202
	KualitasPelayanan	.493	.167	.386	2.957	.005
	Harga	.269	.115	.307	2.348	.024
	Lokasi	.351	.162	.285	2.162	.037

a. Dependent Variable: KepuasanSiswa

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan pada tabel hasil Uji t diatas untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan siswa (Y)

Pada tabel 4.19 nilai t hitung untuk kualitas pelayanan sebesar 2,957 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,028. Maka dapat diketahui t hitung $2,957 > t$ tabel 2,028 dan nilai signifikan $0,005 < 0,05$. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa diterima (H_a diterima dan H_o ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2) Pengaruh variabel harga (X2) terhadap kepuasan siswa (Y)

Pada tabel 4.19 nilai t hitung untuk harga sebesar 2,348 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,028. Maka dapat diketahui t hitung $2,348 > t$ tabel 2,028 dan nilai signifikan $0,024 < 0,05$. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen diterima (H_a diterima dan H_o ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan siswa.

3) Pengaruh variabel lokasi (X3) terhadap kepuasan siswa (Y)

Pada tabel 4.19 nilai t hitung untuk lokasi sebesar 2,162 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,028. Maka dapat diketahui t hitung $2,162 > t$ tabel 2,028 dan nilai signifikan $0,037 < 0,05$. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen diterima (H_a diterima dan H_o ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan siswa.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh sebesar 83% antara kubnvalitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Dengan demikian dari hasil perhitungan data yang diperoleh dari lapangan, terlihat adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, harga dan lokasi saja, masih banyak faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa.

Untuk mengetahui arah hubungan antara variabel X dengan variabel Y apakah positif atau negatif, maka dilakukan uji regresi linear berganda. Dari hasil penelitian, koefisien regresi memperoleh nilai sebesar 0,493 pada variabel X_1 , nilai 0,269 pada variabel X_2 dan nilai 0,351 pada variabel X_3 yang menunjukkan nilai koefisien regresi bernilai positif (+). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan lokasi (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah:

$$Y = -5,080 + 0,493X_1 + 0,269X_2 + 0,351X_3$$

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, maka dapat dihasilkan penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya.

Berdasarkan dari tabel uji statistik t, nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah sebesar 2,957 sedangkan t tabel sebesar 2,028. Maka dapat diketahui t hitung $> t$ tabel, dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,005. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya, karena nilai t hitung $> t$ tabel untuk itu H_1 dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Hari Agung Susanto dan Narto Irawan Otoluwa (2020) mengenai: "*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Astra Internasional Tbk. Honda Cabang Maros*". Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bimbingan belajar primagama memberikan kesan sendiri bagi siswa untuk datang kembali keprimagama cabang Puri Surya Jaya. Bimbingan belajar yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan siswa. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang perlu diperhitungkan dalam rangka meningkatkan kepuasan siswa pada bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya.

Kualitas pelayanan dilihat berdasarkan persepsi masyarakat (siswa) penerima pelayanan. Pelanggan yang menerima dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima rendah dan tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima pelayanan) secara konsisten.

Adanya Pandemi Covid-19 pada saat ini berdampak besar terhadap dunia pendidikan. Pendidik harus memastikan kegiatan belajar mengajar tetap berjalan, meskipun peserta didik berada dirumah. Solusinya, pendidik dituntut mendesain media pembelajaran sebagai inovasi dengan memanfaatkan media daring (online). Hal ini sesuai dengan keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia terkait Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19). Sistem pembelajaran dilaksanakan melalui perangkat personal computer (PC) atau laptop yang terhubung dengan koneksi jaringan internet. Pendidik dapat melakukan pembelajaran bersama pada waktu yang sama menggunakan grup dimedia sosial seperti WhatsApp (WA), telegram, instagram, aplikasi zoom ataupun media lainnya sebagai media pembelajaran. Dengan demikian, pendidik dapat memastikan peserta didik mengikuti pembelajaran dalam waktu bersamaan, meskipun ditempat yang berbeda. Pendidik dapat memberi tugas terukur sesuai dengan tujuan materi yang disampaikan kepada peserta didik.

Kondisi pandemi Covid-19 juga berdampak besar bagi lembaga bimbingan belajar primagama. Hal ini mengakibatkan perubahan secara drastis untuk melakukan pembelajaran dari rumah melalui media daring (online). Selama pandemi Covid-19 primagama cabang Puri Surya Jaya melakukan pembelajaran secara daring (online) melalui aplikasi google meet dimana guru datang keprimagama dan siswa tetap berada dirumah masing-masing. Meskipun dalam keadaan pandemi Covid-19 dan pembelajaran melalui media daring (online), siswa tetap merasa puas dengan pelayanan karyawan dan guru pengajar sesuai dengan jawaban kuesioner yang telah disebar. Lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik mengenai kebutuhan siswa walaupun pelayanan dan konsultasi melalui media sosial online. Untuk pendaftaran siswa baru, pelayanan masih dilakukan dengan tatap muka. Siswa atau orang tua diharuskan datang ke lembaga primagama dengan mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan yaitu dengan memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan dengan sabun yang sudah disiapkan oleh lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya.

Hasil ini berarti menunjukkan dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Yang dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan siswa.

2. Pengaruh harga terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya.

Berdasarkan dari tabel uji statistik t, nilai t hitung untuk variabel harga (X2) adalah sebesar 2,348 sedangkan t tabel sebesar 2,028. Maka dapat diketahui t hitung > t tabel, dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,024. Sehingga dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa pada lembaga primagama cabang

Puri Surya Jaya, karena nilai t hitung $>$ t tabel untuk itu H_2 dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sigit Muda Hardiyanto (2019) mengenai “Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa PT. Kereta Api daop VIII jurusan Surabaya-Malang”. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan pengguna jasa Kereta Api Penataran.

Harga yang ditetapkan oleh lembaga primagama sesuai dengan keadaan perekonomian masyarakat, harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan konsumen. Harga digunakan sebagai indikator kualitas produk, yang berakibat anggapan kualitas yang lebih baik dari suatu produk dan menentukan kepuasan yang lebih tinggi. Oleh sebab itu harga yang ditetapkan harus seimbang dengan kualitas yang diberikan kepada siswa.

Harga merupakan salah satu faktor yang menjadi perhatian siswa dalam membeli sesuatu. Harga yang terlalu tinggi tanpa diimbangi dengan kualitas yang baik maka dapat menimbulkan kekecewaan konsumen. Jadi pihak bimbingan belajar primagama harus pandai dalam menetapkan harga jual suatu produk. Pemilik bimbingan belajar primagama harus pandai dalam menghitung laba sehingga dapat menetapkan harga dengan tepat agar siswa tidak merasa mahal. Dengan harga terjangkau maka siswa tidak akan ragu untuk mengikuti bimbingan belajar di primagama tersebut.

3. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya.

Berdasarkan dari tabel uji statistik t , nilai t hitung untuk variabel lokasi (X_3) adalah sebesar 2,162 sedangkan t tabel sebesar 2,028. Maka dapat diketahui t hitung $>$ t tabel, dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,037. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya, karena nilai t hitung $>$ t tabel untuk itu H_3 dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Muhammad Erwan Fauzidan Ratih Tresnati (2018) mengenai “Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur”. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil ini menunjukkan indikator lokasi yaitu akses, visibilitas, lalu lintas, lingkungan mempengaruhi secara signifikan kepuasan siswa pada bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Yang diartikan semakin mudahnya akses menuju ke primagama, lokasi primagama yang strategis maka akan semakin meningkatkan kepuasan siswa pada bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya.

Hasil penelitian menunjukkan lokasi primagama cabang Puri Surya Jaya strategis, sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh siswa. Siswa merasa primagama cabang Puri Surya Jaya tepat dan berhasil dalam menentukan lokasi, sehingga siswa dapat dengan mudah untuk menjangkau lokasi primagama. Hal ini mempermudah siswa ketika mereka hendak menggunakan jasa primagama cabang Puri Surya Jaya.

4. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya.

Berdasarkan hasil uji F , nilai yang diperoleh 66,784 sedangkan nilai F tabel 2,86 maka dapat diketahui nilai F hitung $66,784 > F$ tabel 2,87 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya.

Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya dengan adanya pengaruh variabel harga dan lokasi, memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Sebagaimana dijelaskan kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Menurut Kotler dan Armstrong (dalam Agung, dkk 2019:210), kualitas pelayanan didefinisikan

setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, dan pada dasarnya jasa tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan apapun .

Kemudian harga yang ditawarkan oleh lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya juga sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan senang menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Sebagaimana didukung dalam teori harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa (Kotler dan Armstrong 2017:264).

Selain variabel kualitas pelayanan dan harga, lokasi juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Dimana lokasi juga merupakan poin penting bagi perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Apabila suatu lokasi mudah untuk diakses, dan lokasi yang cukup strategis maka pelanggan akan dengan mudah dan merasa nyaman menuju lokasi tersebut. Tanpa merasa kesulitan untuk menuju ke lokasi tersebut. Sebagaimana dijelaskan bahwa lokasi meliputi kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia untuk target konsumen (Kotler dan Armstrong 2017:82)

Dengan demikian, hasil perhitungan data yang diperoleh dari lapangan terlihat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan Primagama cabang Puri Surya Jaya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan siswa akan semakin meningkat.
- b. Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Artinya semakin baik persepsi terkait harga pada konsumen, maka kepuasan siswa akan semakin meningkat.
- c. Lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Artinya semakin strategis lokasi lembaga bimbingan belajar primagama, maka kepuasan siswa akan semakin meningkat.
- d. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin baik persepsi terkait harga pada konsumen dan semakin strategis lokasi lembaga bimbingan belajar primagama, maka kepuasan siswa akan semakin meningkat.

Saran

Setelah penulis menarik kesimpulan dari pelaksanaan penelitian pada lembaga bimbingan belajar primagama cabang Puri Surya Jaya, maka peneliti memberikan saran-saran yang berkaitan pada penelitian dengan harapan dapat bermanfaat bagi pembaca, perusahaan dan khususnya bagi peneliti sendiri, agar dalam pelaksanaan penelitian yang selanjutnya dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Saran-saran yang peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Pendidikan Primagama Puri Surya Jaya :
 - a. Lembaga perlu mengoptimalkan kegiatan promosi ke sekolah-sekolah dengan melakukan sosialisasi pengenalan program maupun metode pembelajaran yang dimiliki serta perlu meningkatkan kualitas pemasaran dengan mengoptimalkan kekuatan dan peluang dengan mengembangkan program-program yang tersedia serta mampu meminimalkan kelemahan dan ancaman dari luar agar kegiatan pemasaran dapat berjalan sesuai dengan perencanaan.
 - b. Lembaga perlu mengoptimalkan penerapan teknologi yang semakin berkembang dengan memberikan teknologi baru kepada siswa.

- c. Melakukan pelatihan secara berkala untuk staf dan guru.
2. Bagi peneliti selanjutnya:
 - a. Hasil pengujian dari koefisien determinasi variabel terikat untuk variabel bebas kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang memiliki nilai sebesar 0,83 atau (83%), sedangkan sisanya sebesar 17% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Dari beberapa variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian, diharapkan untuk peneliti selanjutnya menambahkan beberapa variabel lain untuk mendapatkan hasil penelitian akurat.
 - b. Diharapkan penelitian berikutnya tidak sebatas variabel kualitas layanan, harga dan lokasi kepuasan siswa tetapi juga menambahkan variabel lain seperti citra merek, promosi ataupun menggunakan indikator lain pada penelitian selanjutnya sebagai bahan perbandingan untuk menambah referensi ilmu pengetahuan, karena tidak selamanya teori yang ada sesuai dengan apa yang diterapkan di lapangan.
 - c. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan kepuasan siswa, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dari pada instrument kuesioner yang jawabannya telah tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Gary dan Phillip Kotler, 2017, *Marketing: An Introduction, Thirteenth Edition*, USA, Pearson Prentice Hall.
- Fauzi, Muhammad Erwan dan Tresnati, Ratih, *Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur*, Prosiding Manajemen, Vol.4, No.2, Hal: 1255-1259
- Ghozali, Imam, 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hariyanto Sigit Muda, 2019, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pt. Kereta Api Indonesia Daop Viii Jurusan Surabaya- Malang*, Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), Vol.07, No.02, Hal: 132-147
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016, *Marketing Management 15e* New Jersey, Person Prentice Hall, Inc.
- Leonade, Definisi Manajemen Menurut Para Ahli, <https://studimanajemen.com> (diakses tanggal 30 September 2019)
- Monica, Elina, 2018, *Pengaruh harga, lokasi, kualitas bangunan dan promosi terhadap minat beli perumahan taman safira Bondowoso*, International Journal of Social Science and Business, Vol.2, No.3, Hal: 141-149
- Pane, Ahmad Manshur, 2017, *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Zona Futsal*, UIN Jakarta, Jakarta.
- Primagama, 2020, Sejarah Primagama, <https://www.primagama.co.id/about-ushtml/history> (diakses pada 20 Desember 2020)
- Putri, Indriany Vanisa, 2018, *Pengaruh Lokasi, bukti fisik dan promosi melalui media sosial terhadap keputusan pembelian*, Universitas Pasundan, Bandung.
- Putri, Irmawati Harjani, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*, UIN Jakarta, Jakarta.
- Rivai, Agung Kresnamurti dkk, 2019, *Pengaruh kualitas layanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi ojek online grab*, Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol.10, No.1, Hal: 204-225
- Senggetang, Vania dan L. Dan Seleyljeova, 2019, *Pengaruh lokasi, promosi dan persepsi harga terhadap keputusan pembeli konsumen pada perumahan kawasan Emerald city manado*, Emba, Vol.7, No.1, Hal 881-890
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, 2019, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Susanto, Hari Agung dan otoluwa, Narto Irawan, 2020, *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT astra internasional tbk honda cabng miros*, Barnd, Vol.2, No.1, Hal: 132-147

Tarindra, Resti dan Zaini, Achmad, 2018, *Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Scissors Barbershop Malang*, J A B Jurnal Aplikasi Bisnis, Vol.4, No.1, Hal: 89-93
Tommy, Pengertian Marketing Mix, [https://kotakpintar.com /pengertian-marketing -mix](https://kotakpintar.com/pengertian-marketing-mix) (diakses tanggal 17 desember 2019)