

ABSTRAK

LSC merupakan bimbingan belajar di kota Bandung yang belakangan ini mengalami penurunan jumlah siswa bimbingan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan terdiri dari keberwujudan, empati, keandalan, ketanggapan, dan jaminan. Selanjutnya penelitian ini berisi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di layanan bimbingan belajar Link Study Center. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang harus dikembangkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta loyalitas pelanggan terhadap bimbel LSC tersebut.

Metode penelitian ini adalah penelitian *explorative research*. Populasi yang digunakan berjumlah 94 orang responden siswa di bimbel LSC. Obyek dari penelitian ini adalah bimbingan belajar LSC. Metode sampling yang digunakan adalah sensus atau sampling jenuh. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan besarnya pengaruh keberwujudan 17,75%, empati 26,17%, ketanggapan 17,32%, dan jaminan 28,67% sedangkan kualitas pelayanan (keandalan) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan karena nilai t_{hitung} -nya -38,3% dengan signifikansi 0,703 hal ini menunjukkan adanya pengaruh negatif yang tidak signifikan ; kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan sebesar 13,12%. Simpulan dan saran dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Meskipun dimensi keandalan ternyata tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, namun secara keseluruhan kualitas pelayanan tetap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian untuk meningkatkan loyalitas pelanggan diperlukan peningkatan kualitas pelayanan. Mengingat banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan.

Kata-kata kunci : kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, *TERRA*

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	8
2.1 Jasa.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pelanggan.....	20
2.6 Kewirausahaan Bimbingan Belajar	22
2.7 Penelitian Sebelumnya	27
2.7.1 Kualitas Pelayanan.....	27
2.7.2 Kepuasan Pelanggan.....	29
2.7.3 Loyalitas Pelanggan.....	30
BAB III RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL, DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	31
3.1 Rerangka Pemikiran	31
3.2 Model Penelitian.....	35
3.3 Hipotesis Penelitian	36
BAB IV METODE PENELITIAN	37
4.1 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	37
4.1.1 Populasi dan Sampel.....	37
4.1.2 Jenis dan Sumber Data.....	39
4.1.3 Metode Pengumpulan Data.....	39
4.2 Metode Penelitian.....	40
4.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	40
4.2.2 Teknik Analisis.....	41
4.3 Operasionalisasi Variabel.....	46
Bab V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	48
5.1 Hasil Penelitian	48

5.1.1 Uji Validitas, Reliabilitas, Klasik	48
5.1.2 Hasil Analisis Regresi.....	53
5.1.2.1 Uji Koefesien Determinasi (R ²)	53
5.1.2.2 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	54
5.1.2.3 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	58
5.1.3 Hasil Uji Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	61
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian	62
5.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	62
5.2.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63
5.3 Implikasi Manajerial	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	67
6.1 Kesimpulan	67
6.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel <i>SERVQUAL</i>	16
Tabel 2.2. Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Pelayanan....	27
Tabel 2.3. Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu Variabel Kepuasan Pelanggan.	29
Tabel 2.4. Tabel Perbandingan Penelitian terdahulu Variabel Loyalitas Pelanggan....	30
Tabel 4.1 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	48
Tabel 5.1 Tabel Uji Validitas.....	50
Tabel 5.2 Tabel Uji Realibilitas.....	52
Tabel 5.3 Tabel Uji Heterokeditas	54
Tabel 5.4 Tabel Uji Multikolinieritas	55
Tabel 5.5 Tabel Hasil Uji Regresi Berganda.....	55
Tabel 5.6 Tabel Uji Hipotesis Parsial (uji t).....	56
Tabel 5.7 Tabel Hasil Uji Hipotesis Simultan (uji f).....	62
Tabel 5.8 Tabel <i>Coeffecients</i>	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Model of Service Quality and Implication for Future</i>	14
Gambar 2.2 Skema Penelitian Terdahulu.....	22
Gambar 3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Secara Parsial.....	32
Gambar 3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Secara Serempak	32
Gambar 3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
Gambar 3.4 Skema Rerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.5 Model Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	35
Gambar 5.1 Hasil Uji Hipotesis Parsial.....	61
Gambar 5.2 Hasil Uji Hipotesis Simultan.....	62
Gambar 5.3 Hasil Uji Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	64