

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA BIMBINGAN
BELAJAR MEDICA CABANG 7 ULU PALEMBANG



Skripsi Oleh :

DEWI ZULIANI

01101001096

Jurusan Manajemen

.Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2014

381.307
Dewi
P

2014/1/2014



2014

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA BIMBINGAN
BELAJAR MEDICA CABANG 7 ULU PALEMBANG



Skripsi Oleh :

DEWI ZULIANI

01101001096

Jurusan Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2014

LEMBAR PESETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA BIMBINGAN
BELAJAR MEDICA CABANG 7 ULU PALEMBANG

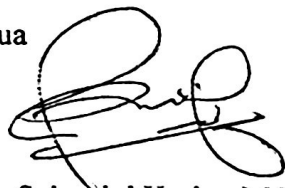
Disusun oleh :

Nama : Dewi Zuliani
Nim : 01101001096
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing,
Ketua



Dra. Suhartini Karim, M.M.
NIP 195210201981032002

Tanggal : 20 Januari 2014

Anggota



Aslamia Rosa, S.E, M.Si
NIP 197205292006042001

Tanggal : 21 Januari 2014

LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA BIMBINGAN
BELAJAR MEDICA CABANG 7 ULU PALEMBANG

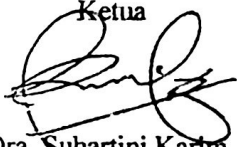
Disusun oleh :

Nama : Dewi Zuliani
Nim : 01101001096
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 5 Februari 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

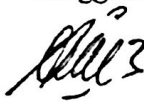
Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 5 Februari 2014

Ketua



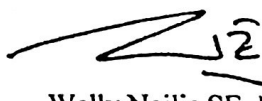
Dra. Suhartini Karti, M.M
NIP 195210201981032002

Anggota



Aslamia Rosa, S.E, M.Si
NIP 197205292006042001

Anggota



Welly Nailis, SE, MM
NIP 197407102008102001

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Dewi Zuliani
Nim : 01101001096
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada
Bimbingan Belajar Medica Cabang 7 Ulu Palembang

Pembimbing :

Ketua : Dra. Suhartini Karim, M.M
Anggota : Aslamia Rosa, S.E, M.Si
Tanggal Ujian : 5 Februari 2014

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dengan gelar kesarjanaaan.

Indralaya, 5 Februari 2014

Pembuat Pernyataan,



Dewi Zuliani

Nim 01101001096

RIWAYAT HIDUP



Nama Mahasiswa : Dewi Zuliani

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat /Tanggal Lahir : Palembang, 28 Desember 1992

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah (Orangtua) : Jln. Mayor Zen lrg Sastra Rt 29 No 63/32 Rw 07
Kecamatan Kalidoni Kelurahan Sei-Selayur
Palembang

Alamat Email : dewizuliani28@yahoo.co.id

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD N 258 Palembang

SLTP : SLTP N 23 Palembang

SMU : SMU N 7 Palembang

Pendidikan Non Formal : Lembaga Bahasa & Pendidikan Professional LIA

Pengalaman Organisasi : EIT, EFFECT, IKAMMA

Penghargaan Prestasi : Juara III Lomba Volly Putri POM Unsri 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah AWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Bimbingan Belajar Medica Cabang 7 Ulu Palembang”**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai Bimbingan Belajar Medica Cabang 7 Ulu dengan memilih siswa SMA sebagai responden dalam penelitian ini. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dosen pembimbing saya ibu Dra. Suhartini Karim, M.M dan ibu Aslamia Rosa, S.E, M.Si yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ketua jurusan, Pak Dr. Mohamad Adam, SE, ME dan sekretaris jurusan Pak Welly yang telah banyak membantu dalam penyusunan program-program yang ada di jurusan manajemen.
3. Para dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran.

4. Semua dosen Fakultas Ekonomi terutama dosen jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dan bekal buat saya selama kuliah di Universitas Sriwijaya.
5. Semua karyawan Fakultas Ekonomi yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan, terutama Mbak Ninil yang membantu dalam urusan administrasi.
6. Orangtua saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan agar saya tetap semangat dan sabar dalam menyelesaikan skripsi saya ini.
7. Adik-adik saya Rizka dan Zubaidah dan kakak saya Zainuri yang selalu mendoakan saya agar tetap semangat dalam mengerjakan skripsi saya ini.
8. Seluruh keluarga besarku, nenek, kakek, tante, sepupuku, dan yang lainnya juga selalu memberikan doa agar diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Karyawan-karyawan bimbingan belajar Medica yang telah memberikan banyak bantuan mulai dari data-data dan proses penyebaran kuesioner.
10. Semua siswa bimbingan belajar Medica cabang 7 Ulu yang telah membantu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
11. Semua teman-temanku Kristina Juniati Pangaribuan, Putri Dita Novitasari, Indah Mutia Sari, Sri windarawati Haloho, Karina Dwi Aragi, Puspita, Ana, Melinda, Zizi, dan semua teman-temanku di jurusan Manajemen 2010 yang telah banyak membantu saya, memberikan semangat, dan mendukung selama saya kuliah di Universitas Sriwijaya

12. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Indralaya, 5 Februari 2014

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA BIMBINGAN BELAJAR MEDICA CABANG 7 ULU PALEMBANG

Oleh:
Dewi Zuliani

Saat ini begitu banyak bimbingan belajar yang saling bersaing dalam persaingan dengan menciptakan keunggulan masing-masing agar mereka dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Medica merupakan salah satu bimbingan belajar yang menciptakan keunggulan bersaing dengan menciptakan pelayanan yang berkualitas dan harga yang bersaing untuk meningkatkan kepuasan para siswa yang bimbingan di Medica dan memenangkan persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling*. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling Method*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linier Berganda. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Dan pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Alat yang digunakan untuk menguji data pada penelitian ini adalah SPSS. Data-data yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0.501 + 0.089X1 + 0.498X2$. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar 0.682 atau sama dengan 68,2%. Artinya 68,2% kepuasan pelanggan dijelaskan dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan harga. Sedangkan sisanya 31,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini misalnya promosi, loyalitas, lokasi, dan lain sebagainya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Harga

Ketua

Dra. Suhartini Karim, M.M
NIP 195210201981032002

Anggota

Aslamia Rosa, S.E, M.Si
NIP 197205292006042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan


Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE TO CUSTOMER SATISFACTION STUDY OF MENTORING LEARNING MEDICA BRANCH 7 ULU PALEMBANG

By :

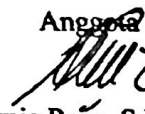
Dewi Zuliani; Dra . Suhartini Karim , M.M and Aslamia Rosa , S.E , M.Si

We have so many tutorials competing in the competition by creating their own advantages so that they can survive and win the competition. Medica is one tutoring that creates competitive advantage by creating a quality service and competitive prices to increase student satisfaction at Medica guidance and win the competition. This study aims to analyze how much influence the quality of service and price to customer satisfaction. Probability sampling technique using sampling. The sample was selected through Accidental Sampling Method. Data analysis techniques in this study using the Multiple Linear Regression. Test instruments using validity and reliability. And hypothesis testing using t test, F test, and the coefficient of determination (R^2). The instrument used to test the data in this study was SPSS. The data that have met the validity and reliability of processed resulting regression equation as follows: $Y = 0.501 + 0.089X1 + 0.498X2$. Hypothesis testing using t-test showed that these two independent variables studied proved to be significantly affected by partial to dependent variable customer satisfaction. Then, through F test can be seen that the two independent variables were examined simultaneously affect the dependent variable of customer satisfaction. Figures Adjusted R Square of 0.682 or equal to 68.2 %. This means that 68.2 % of the customer satisfaction ca be explained by using the variable quality of service and price. While the remaining 31.8 % is explained by other factors than the variables used in this study, for example promotion, loyalty, location, and other factors.

Keywords : Quality of Service and Price

Ketua


Dra. Suhartini Karim, M.M
NIP 195210201981032002

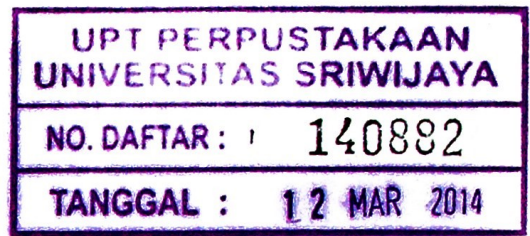
Anggota


Aslamia Rosa, S.E, M.Si
NIP 197205292006042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA DAN INGGRIS)	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2. Harga.....	16
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	24

2.4 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Ruang lingkup penelitian	27
3.2 Rancangan penelitian	27
3.3 Sumber Data	28
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.6 Uji Instrumen.....	32
3.7 Teknik Analisis Data	32
3.8 Pengujian Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
5.1 Pembahasan	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
5.3 Keterbatasan Penelitian	58
 Daftar Pustaka	 59
Lampiran-Lampiran	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Anggaran Biaya Bimbingan Medica T.A. 2013/2014	7
Tabel 1.2 Pengalaman yang dirasakan siswa yang pernah bimbingan di Medica	8
Tabel 1.3 Jumlah siswa Medica	9
Tabel 1.4 Jumlah siswa SMA di semua lokasi Medica di Palembang	9
Tabel 1.5 Jumlah siswa SMA Medica di lokasi 7 ulu (Depan Pamor)	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Kelas Berapa Sekarang	40
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pengeluaran Sebulan	40
Tabel 4.5 Uji validitas awal Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.6 Uji validitas awal Variabel Harga	42
Tabel 4.7 Uji Validitas awal Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas awal.....	43
Tabel 4.9 Uji Validitas Ulang Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.10 Uji Validitas Ulang Variabel Harga	45
Tabel 4.11 Uji Validitas Ulang Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Ulang Pada 20 Responden Yang Berbeda.....	46
Tabel 4.13 Uji Validitas Pada 178 Sampel Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.14 Uji Validitas Pada 178 Sampel Variabel Harga	48
Tabel 4.15 Uji Validitas Pada 178 Sampel Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Pada 178 Sampel	49
Tabel 4.17 Uji Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.18 Hasil Uji t	50
Tabel 4.19 Hasil Uji F	50
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner.....	62
Lampiran B Tabel Frekuensi.....	68
Lampiran C Hasil Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas).....	70
Lampiran D Hasil dari Uji Regresi Linier Berganda, dan Pengujian Hipotesis	74



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) merupakan satuan Pendidikan Luar Sekolah atau Nonformal (PNF) yang diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup dan sikap untuk mengembangkan diri, bekerja mencari nafkah, mengembangkan profesi dan atau melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Bimbingan Belajar untuk selanjutnya disingkat dengan Bimbel, termasuk salah satu dari berbagai jenis LKP sebagaimana disebutkan dalam UU Sisdiknas 2003 tersebut. Penyelenggaraan Bimbel bertujuan memberikan bekal pengetahuan dan sikap untuk dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi kepada masyarakat yang membutuhkan yaitu para siswa Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA), (Komoditas Jasa Bimbingan Belajar, 2010)

Tumbuhnya berbagai bimbingan belajar menjadi satu fenomena menarik dan menjadi catatan tersendiri bagi dunia pendidikan di Indonesia. Ketidakpuasan terhadap kondisi pembelajaran di sekolah diyakini sebagai salah satu penyebab tumbuh suburnya berbagai bimbingan belajar tersebut. Sekolah yang memiliki otoritas sebagai tempat untuk menyelenggarakan pendidikan sering dipertanyakan perannya. Hal ini adalah salah satu masalah yang ada dalam dunia pendidikan di Indonesia. Sebagai alternatif belajar di luar sekolah banyak siswa yang

menggantungkan harapannya pada bimbingan belajar untuk mendapatkan materi yang tidak diajarkan di sekolah. Dengan adanya proses penerimaan di PTN melalui ujian tertulis semakin menambah daya tarik siswa terhadap bimbingan belajar (Bimbingan Belajar : Antara Bisnis dan Pendidikan, 2008)

Lembaga Bimbel saling bersaing dengan menawarkan berbagai jenis program dan metoda pembelajaran yang menarik misalnya Bimbel Primagama dengan Metoda *Smart Solution* (S = *simple*, M = *mind*, A = *applicable*, R = *rational*) , Bimbel Gama UI dengan metoda *Brilliant Solution*, *Bimbel Teknos Genius* dengan metoda belajar *Genius Solution Bilingual Multimedia* (GSBM) yaitu metoda belajar yang memadukan rumus cepat penyelesaian soal dengan dua bahasa ditampilkan secara multimedia dan *edutainment*, Bimbel GSC (*Gamaliel Science Center*) menawarkan cara belajar fisika dan matematika tanpa rumus yang dikenal dengan sebutan *Gasing* yaitu Gampang, Asyik, dan Menyenangkan. Peluang pasar bimbingan belajar ini didorong pula oleh penetapan pemerintah mengenai Standar Nasional Pendidikan melalui Ujian Nasional (UN) yang semakin ketat dan seleksi masuk Perguruan Tinggi Negeri yang terlalu banyak peminatnya, (Komoditas Jasa Bimbingan Belajar, 2010).

Untuk menghadapi persaingan yang ketat tersebut, perusahaan khususnya bimbingan belajar harus lebih mendekati diri kepada pelanggan (siswa), karena siswa saat ini telah terdidik dan memiliki pengetahuan lebih dalam memilih suatu produk (jasa). Perusahaan yang berpusat pada pelanggan adalah sebuah perusahaan yang memfokuskan pada pengembangan pelanggan dalam merancang strategi pemasaran dan menyerahkan nilai superior kepada pelanggan sarannya (Daryanto,

2011:9). Begitu juga dengan bimbingan belajar, mereka harus lebih berfokus dan mendekati diri pada siswanya agar memenangkan persaingan diantara bimbingan belajar yang ada dengan menawarkan masing-masing produk mereka.

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan (Lupiyoadi, 2011:173-174). Pelanggan membentuk ekspektasi tentang nilai dan kepuasan yang akan diberikan berbagai penawaran pasar dan membeli berdasarkan ekspektasi mereka. Pelanggan yang puas akan membeli lagi dan memberitahukan orang lain tentang pengalaman baik mereka. Pelanggan yang tidak puas sering berganti ke pesaing dan menjelek-jelekkan produk yang mereka beli kepada orang lain. Nilai dan kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk mengembangkan dan menata hubungan pelanggan (Kotler dan Amstrong, 2008:8).

Nilai adalah kombinasi kualitas, pelayanan, dan harga (qsp) yang disebut “tiga elemen nilai pelanggan”. Nilai meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas dan pelayanan dan sebaliknya menurun seiring dengan menurunnya harga, walaupun faktor-faktor lain juga memainkan peran penting dalam persepsi kita akan nilai (Kotler, 2008: 14). Proposisi nilai sebuah perusahaan menurut Kotler dan Armstrong (2008,:10-11), yaitu sejumlah keuntungan atau nilai yang dijanjikan perusahaan untuk diberikan kepada konsumen demi memuaskan kebutuhan mereka. Persepsi konsumen atas nilai dan kualitas seringkali ditentukan oleh layanan konsumen yang mengiring produk utama perusahaan. Bahkan layanan konsumen lambat laun menjadi

senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan yang mempunyai produk yang sama untuk ditawarkan kepada konsumen (Lupiyoadi, 2011:142). Pelayanan yang berkualitas akan membuat pelanggan akan puas kepada perusahaan karena terdapat hubungan positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sama dengan hasil penelitian dari Mira Amelia (2012), bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa studi pada bimbingan belajar IPIEMS cabang Banyumanik Semarang. Begitu juga hasil penelitian dari Danis Imam Bachtiar (2011), bahwa pengaruh variabel pelayanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Selain pelayanan, harga sangat signifikan dalam pemberian nilai kepada pelanggan. Bila para pelanggan membeli sebuah produk, mereka menukarkan suatu nilai (harganya) untuk mendapatkan sesuatu nilai (keuntungan dari memiliki atau menggunakan produk). Secara efektif, penetapan harga yang berorientasi pelanggan melibatkan pemahaman akan nilai yang dianggap pelanggan dapat menggantikan keuntungan yang mereka peroleh dari produk dan menetapkan harga yang menunjukkan nilai ini, (Kotler dan Amstrong, 2008:346).

Perusahaan menetapkan harga target berdasarkan pada persepsi pelanggan atas nilai produk. Nilai dan harga yang ditargetkan kemudian mendorong keputusan mengenai desain produk dan biaya apa yang dapat ditanggung. Sebagai hasilnya, penetapan harga dimulai dengan menganalisis kebutuhan konsumen dan persepsi nilai mereka, dan harga kemudian ditetapkan untuk menyamai nilai anggapan. (Kotler dan

Amstrong, 2008:346). Dapat kita lihat hubungan biaya pendidikan terhadap kepuasan dari hasil penelitian Danis Imam Bachtiar (2011), bahwa pengaruh variabel biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Medica adalah salah satu bimbingan belajar yang menggunakan strategi pelayanan dan harga dalam memenangkan persaingan diantara bimbingan belajar (Bimbel) yang ada di Palembang untuk memuaskan siswa bagi siswa yang ingin berprestasi dikelasnya, masuk konsentrasi yang diinginkan (IPA atau IPS), lulus (Ujian Nasional) UN, dan perguruan tinggi. Medica telah berpengalaman di bidangnya lebih dari 34 tahun. Medica didirikan pada tahun 1979 dengan kantor pusatnya di Medan dan Palembang sebagai salah satu cabangnya.

Pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Medica yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud/bukti fisik), lokasi belajar yang bersih dan sejuk (*full AC*) dimana setiap lokal hanya diisi 25-35 siswa sehingga nyaman belajar, buku pedoman bagi siswanya, catatan belajar yang diberikan setiap belajar sehingga siswa tidak perlu mencatat apa yang diterangkan oleh pengajarnya dikelas dan lebih fokus mendengarkan penjelasan mengenai bahan yang diajarkan.
2. *Reliability* (keandalan), para tentornya (pengajarnya) yang direkrut dari semua PTN (Perguruan Tinggi Negeri) baik yang mahasiswa maupun sarjana yang akan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada siswa/i nya untuk bertanya soal-soal dan topik pelajaran yang sulit dan tidak dimengerti,
3. *Responsiveness* (ketanggapan), para tentor Medica selalu siap untuk membantu siswanya untuk membahas pelajaran yang sulit dan tidak

dimengerti dengan cara memberikan suatu ruang diskusi di semua lokasi Medica.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian), bahan-bahan yang disediakan Medica tersebut disesuaikan dengan kurikulum terbaru dan telah terbukti soal-soal yang dikeluarkan Medica mirip dan sering persis dengan soal ujian yang sebenarnya, mengadakan kuis setiap habis belajar agar dapat langsung mengukur seberapa mengertinya siswa-siswa tersebut mengenai pelajaran yang diberikan, dan mengadakan simulasi (ujian seperti sebenarnya) setiap dua bulan sekali dengan begitu siswa dapat mengukur seberapa siapnya mereka menghadapi ujian yang sebenarnya. Dan 2 minggu sekali diadakan simulasi (ujian seperti sebenarnya) untuk menghadapi kesiapan siswa/I di Ujian Nasional (UN) 2014
5. *Emphaty* (empati), pelayanan yang terbaik dari para tentor karyawannya dengan menganggapi para siswanya sebagai keluarga dan pengganti orangtua di rumah

Biaya bimbingan yang ditetapkan oleh Medica sesuai dengan nilai yang dipersepsikan oleh pelanggan. Dari nilai tersebut Medica mendesain produk dan biaya yang ditanggung dan disesuaikan dengan nilai yang diharapkan dari siswanya. Untuk menciptakan nilai pada bimbingan belajarnya, Medica memberikan pelayanan, fasilitas, jasa, dan harga yang dapat dijangkau oleh siswanya. Dapat kita lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Anggaran Biaya Bimbingan Medica T.A. 2013/2014

Program	Kelas	Jumlah Pertemuan	Biaya Bimbingan	Diskon yang diberikan
Reguler (Belajar sejak 15 Juli 2013)	X, XI, XII SMA	4 pertemuan / minggu (16 pertemuan / bulan)	Rp 175.000,- /bulan	Biaya bimbingan sudah termasuk diskon
Per Semester (Belajar sejak 15 Juli 2013 s.d. Akhir Desember 2013)	X, XI SMA	4 pertemuan / minggu (16 pertemuan / bulan)	Rp 850.000,- /bulan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anak guru <ol style="list-style-type: none"> a. Rp 340.000,-/semester b. Rp 500.000,-/tahun 2. Ranking 1 s.d 3 di sekolah <ol style="list-style-type: none"> a. Rp 120.000,-/semester b. Rp 240.000,-/tahun 3. Gratis pendaftaran
Kelas Khusus Medica (KKM)	X, XI SMA	<ol style="list-style-type: none"> 1. 4 pertemuan / minggu (16 pertemuan /bulan). 2. 6 pertemuan / minggu. 2 Minggu sebelum ujian Semester. 	Rp 2.500.000	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anak guru Rp 500.000 2. Ranking 1 s.d 3 di sekolah Rp 300.000 3. Gratis pendaftaran
	XII SMA	<ol style="list-style-type: none"> 1. 4 pertemuan / minggu. Mulai belajar 15 Juli 2013 s.d. Akhir Desember 2013. 2. 6 pertemuan / minggu. Mulai awal Januari 2014 s.d. UN 2014. 3. 2 pertemuan / hari. Setelah UN 2014 s.d. SBMPTN 2014. 	Rp 3.500.000s0	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anak guru Rp 400.000 2. Ranking 1 s.d 3 di sekolah Rp 300.000 3. Gratis pendaftaran
Medica Indonesia (MPI)	Plus XII SMA/SMK/MA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belajar setiap hari (pukul 15.00-19.00 WIB). Sampai pelaksanaan UN 2014 2. Belajar setiap hari (pukul 07.30-19.00 WIB). Setelah UN 2014 s.d. SBMPTN 2014. 	Rp 6.500.000,- (Boleh Dicicil)	-

Sumber Data : Administrasi Medica 2013

Untuk mengungkapkan seberapa puasny siswa-siswa yang belajar di Medica, Medica memberikan angket mengenai seberapa puasny dengan pengajaran, fasilitas, sarana yang diberikan medica setiap kali habis belajar. Berikut adalah cerita sukses dari siswa yang puas dengan bimbingan belajar Medica :

Tabel 1.2 Pengalaman yang dirasakan siswa yang pernah bimbingan di Medica

No	Nama	Asal sekolah	Lulus di	Pengalaman
1	Yuni Eka Sari	SMAN Palembang	8 Farmasi Unsri	Di Medica saya banyak mendapat ilmu pengetahuan, dan motivasi. Medica sudah menjadi rumah kedua bagi saya karena tutor dan karyawan sudah menganggap saya seperti keluarga, memberikan diskusi setiap hari untuk lebih memahami pelajaran yang belum dimengerti. Tutor-tutornya pun lucu-lucu, pintar, dan bijak.
2	Seva Nefertiti Sidabutar	Gliska SMAN Palembang	1 Ilmu Komunikasi (UGM)	Belajar di Medica menyenangkan, memberi semangat dan motivasi untuk belajar dan berdoa agar apa yang kita usahakan terwujud. Kemajuan saya dapat terus diasah melalui quis dan simulasi. Di Medica juga selalu diadakan nyanyi bersama agar tidak terlalu tegang dengan pelajaran yang diberikan.
3	Reza Munandar	Aris SMAN 7 Medan	Fakultas Kedokteran Unand	Medica memiliki tutor-tutor yang bertanggung jawab atas waktu belajar, tak pernah menyiapkan waktu mengajarnya dan menguasai bidangnya masing-masing. Quis dan simulasi untuk yang Medica buat mirip dan kadang persis dengan ujian yang sebenarnya. Terbukti saat saya mengikuti ujian SBMPTN yang membuat saya bisa lulus di Fakultas yang saya impikan.
4	Jayadi Sinaga	SMAN Tebing Tinggi	1 Teknik Geologi Unpad	Medica selalu mengingatkan dan memotivasiku dengan kata-kata “persiapan yang baik adalah kunci keberhasilan”, untuk membuatku menjadi semangat saat aku letih, khawatir, dan bosan saat belajar.

Sumber Data : Administrasi Medica 2013

Tabel diatas menceritakan pengalaman para siswa yang dituliskan ke dalam sebuah cerita suksesnya (surat alumni) yang merupakan pengalaman dari siswa yang puas dengan bimbingan belajar Medica yang ditempel diruang belajar untuk memberikan motivasi bagi adik-adik yang bimbingan. Selain itu, angket tersebut dibuat untuk menentukan tutor mana yang paling siswa inginkan sehingga siswa belajar dengan perasaan senang dan nyaman. Pengalaman siswa-siswi terdahulu tidak membuat jumlah siswa yang bimbingan di Medica meningkat bahkan semakin lama

jumlahnya semakin berkurang. Dapat kita lihat jumlah siswa yang bimbingan di Medica :

Tabel 1.3 Jumlah siswa Medica

No	Tahun	Jumlah
1	2011	2475
2	2012	2366
3	2013	1471

Sumber Data : Administrasi Medica 2013

Hal ini karena minat belajar dan motivasi para siswa sudah mulai berkurang, jam les disekolah yang lebih padat membuat siswa kesulitan untuk membagi waktunya untuk bimbingan di Medica, dan ditingkatkannya jalur undangan untuk masuk ke perguruan tinggi negeri (PTN) sedangkan jalur tes tertulis kemungkinan lulusnya sangat kecil. Sehingga kebanyakan siswa tidak mengikuti bimbingan karena merasa yakin lulus pada jalur undangan karena peluang masuknya sangat besar.

Dalam penelitian ini yang akan dijadikan objek penelitian adalah bimbingan belajar untuk SMA, dengan pertimbangan kalau siswa SMA sudah dapat menjawab pertanyaan kuesioner dengan logis. Cabang yang akan diteliti adalah Medica cabang 7 ulu (Depan Pamor) dengan alasan cabang Medica 7 ulu memiliki siswa SMA terbanyak, dapat kita lihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1.4 Jumlah siswa SMA di semua lokasi Medica di Palembang

No	Lokasi	Jumlah
1	Jln. R. Soekamto No. 77 B (Simpang pang. Patal) Palembang.	44
2	Jln. Jend. Sudirman No.1 1128 (Simpang Sekip) Palembang.	124
3	Jln. Letnan Darna No.1 A,B,C (Samping Kodam II sriwijaya) Palembang.	256
4	Jln. Mayjend. H. M. Ryacudu No. 14 7 Ulu (Dcpan Pamor) Palembang.	322

Sumber Data : Administrasi Medica 2013

Dan berikut ini rincian dari jumlah siswa SMA dari lokasi 7 ulu (Depan

Pamor) :

Tabel 1.5. Jumlah siswa SMA Medica di lokasi 7 ulu (Depan Pamor).

Group	Jumlah siswa
78 SMA 10	41
79 SMA 10	2
81 IPA 11	38
82 IPA 11	27
84 IPA 12	32
85 IPS 11	11
86 IPA 12	3
91 IPS 12	28
92 IPA 12	25
93 IPA 12	27
95 IPA 12	28
97 IPA 12	33
98 IPS 12	27
Total	322

Sumber Data : Administrasi Medica 2013

Sehingga berdasarkan informasi diatas, saya tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Bimbingan Belajar Medica dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Bimbingan Belajar Medica Cabang 7 Ulu Palembang”.

1.2 Perumusan Masalah

- Bagaimanakah pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan ?
- Variabel manakah yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui variabel yang dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1. Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai gambaran pengetahuan tentang kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan pada Bimbingan Belajar Medica.
2. Memberikan kontribusi dalam studi manajemen pemasaran khususnya pengujian secara empirik.
3. Dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1. Dapat dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan penetapan harga yang tepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bimbingan Belajar Medica.

2. Memberikan kontribusi sebagai informasi bagi pegawai Medica dalam melakukan pelayanan prima kepada para siswa yang bimbingan di Medica.
3. Menjadi bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan Bimbingan Belajar Medica.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada bagian akhir dari bab ini berisikan sistem penulisan, diuraikan mengenai ringkasan materi yang akan dibahas pada setiap bab yang ada dalam skripsi. Adapun sistematika yang akan dipakai adalah sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menampilkan landasan pemikiran secara garis besar baik secara teori maupun fakta yang ada dan menjadi alasan dibuatnya penelitian ini. Perumusan masalah berisi mengenai pernyataan tentang keadaan, fenomena dan atau konsep yang memerlukan jawaban melalui penelitian. Tujuan dan kegunaan penelitian merupakan yang diharapkan dapat dicapai mengacu pada latar belakang masalah, perumusan masalah dan hipotesis yang diajukan.

2. Bab II Telaah Pustaka

Bab ini menguraikan landasan teori, yang berisi jabaran teori-teori dan menjadi dasar dalam perumusan hipotesis serta membantu dalam analisis hasil penelitian.

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Kerangka pemikiran adalah skema yang dibuat untuk menjelaskan secara singkat permasalahan yang akan diteliti. Hipotesis adalah pernyataan yang disimpulkan dari tinjauan pustaka, serta merupakan jawaban sementara atas masalah penelitian

3. Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini menguraikan variabel penelitian dan definisi operasional dimana diskripsi terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian akan dibahas sekaligus melakukan pendefinisian secara operasional. Penentuan sampel berisi mengenai masalah yang berkaitan dengan jumlah populasi, jumlah sampel yang diambil dan metode pengambilan sampel. Jenis dan sumber data adalah gambaran tentang jenis data yang digunakan untuk variabel penelitian. Metode analisis mengungkapka bagaimana gambaran model analisis yang digunakan dalam penelitian.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menjelaskan deskripsi obyektif objek penelitian yang berisi penjelasan singkat objek yang digunakan dalam penelitian. Analisis data dan pembahasan hasil penelitian merupakan bentuk yang lebih sederhana yang mudah diinterpretasikan meliputi deskripsi objek penelitian, analisis penelitian, serta analisis data dan pembahasan. Hasil penelitian mengungkapkan interpretasi untuk memakai implikasi penelitian.

5. BAB V Penutup

Merupakan bab terakhir dari skripsi yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari pembahasan. Saran yang diajukan berkaitan dengan penelitian dan merupakan anjuran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. 2011. Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Cetakan pertama. Bandung : Penerbit Satu Nusa.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Penerjemah Bob Sabran, M.M. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi Ke-12. Penerjemah Bob Sabran, M.M. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat., A. Hamdani. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing In Business* Studi Kasus UMK & LKM (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro). Edisi pertama. Jakarta : penerbit Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yamit, Zulian. 2005. Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Zethaml Valerie A., A. Parasuraman, dan Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York : The Free Press.
- Aryani, dwi, Febrina Rosinta. 2009. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol 17 No.2. Halaman 114-126. Universitas Indonesia.
- Bachtiar, Danis Imam. 2011. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. *Jurnal*

- Dinamika Sosial Ekonomi Volume 7 Nomor 1 Edisi Mei 2011. Politeknik Sawunggalih Aji.
- Caruana, Albert. 2002. *Service Loyalty: The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction*. *European Journal of Marketing*, vol. 36 No. 7/8, 2002, pp. 811-822. Centre for Communication Technology, University of Malta, Msida, Malta.
- Dapkevičius, Aurimas, Borisas Melnikas. 2009. *Influence of Price and Quality To Customer Satisfaction : NeuroMarketing Approach*. *Science-Future of Lithuania*, Vol. 1, No 3 Vilnius Gediminas Technical University.
- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Volume 11 nomor 1 Maret 2009: 59-72. Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura.
- Kang, Gi-Du; James, Jeffrey. 2004. *Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service quality Model*. *Managing Service Quality* Volume 14- Number 4- 2004- pp 266-277 Florida, USA.
- Nugrahani, Dewi Shanti. 2011. *Pengaruh Pelayanan Unggul Dan strategi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Ganesha Purworejo*. *Jurnal Talenta Ekonomi-FE UKS* Volume 5 Nomor 2 Edisi Juli-Desember 2011. STIE Rajawali Purworejo.
- Rizan, Mohamad dan Fajar Andika. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Volume 2 Nomor 1. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Sukmawati, Kartika. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transfortasi Kereta Api Eksekutif*. *Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi-Universitas Gunadarma* (2011) 10207626.

- Syamsi. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al-Qolam Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*. Volume 5 Nomor 1, April 2008. FKIP Unila.
- Amelia, Mira. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar Ipiems Cabang Banyumani Semarang). *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ardhana, Oldy. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang). *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Putra, Febri Tri Bramasta. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bengkel Mobil Rapi *Glass Autocare* Semarang). *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Prasetyaningrum, Indah Dwi. 2009. Analisis Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran). *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hari, Bayu Sapta. Bimbingan Belajar : Antara Bisnis dan Pendidikan. Diambil pada tanggal 22 Oktober 2013 dari <http://news.detik.com/read/2008/09/04/170336/1000496/471/5/bimbingan-belajar-antara-bisnis-dan-pendidikan>,
- Tim Penelitian dan pengembangan perkreditan dan UMKM. Diambil pada tanggal 22 Oktober 2013 dari <http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/3E2E91EA-5E98-497E-AEAA E4E0A8C7D713/22780/Bimbel.pdf>