

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam
Mengikuti Bimbingan Belajar Di Rumah Pintar Satya Mandiri**

Palembang



Skripsi Oleh :

BELA TIARA RETA

01101001056

Manajemen

Dijukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2014

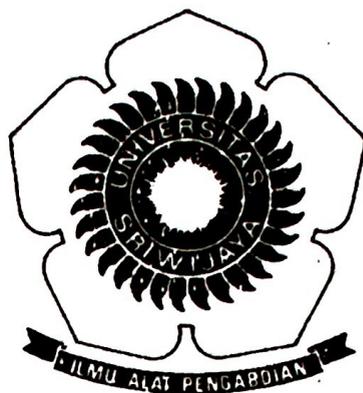
R: 2555 / 2016

S.
658. 834 07
Be/
a
2014
C, 141058

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam

Mengikuti Bimbingan Belajar Di Rumah Pintar Satya Mandiri

Palembang



Skripsi Oleh :

BELA TIARA RETA

01101001056

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2014

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA DALAM MENGIKUTI BIMBINGAN
BELAJAR DI RUMAH PINTAR SATYA MANDIRI
PALEMBANG

Disusun oleh:

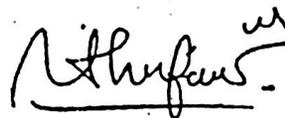
Nama : Bela Tiara Reta
NIM : 01101001056
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Tanggal: 4 Maret 2014

Dosen pembimbing
Ketua



Hj. Nofiawaty S.E. M.M.
NIP. 196911081994012001

Tanggal: 3 Maret 2014

Anggota



Aslamiã Rosa , SE, M.Si
NIP. 197205292006042001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA DALAM MENGIKUTI BIMBINGAN
BELAJAR DI RUMAH PINTAR SATYA MANDIRI
PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Bela Tiara Reta
NIM : 01101001056
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 20 Maret 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 24 Maret 2014

Ketua



Hj. Nohawaty, S.E.,M.M
NIP.196911081994012001

Anggota



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

Anggota



Drs. A. Widad, M.Sc
NIP.195512281981021002

Mengetahui,
Ketua Jurusan



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

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bela Tiara Reta
NIM : 01101001056
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM MENGIKUTI BIMBINGAN BELAJAR DI RUMAH PINTAR SATYA MANDIRI PALEMBANG

Pembimbing:

Ketua : Hj. Nofiawaty, S.E. M.M
Anggota : Aslamia Rosa, SE, M.Si

Tanggal Ujian : 20 Maret 2014

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan 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 dan gelar kesarjanaaan.

Palembanga, 24 Maret 2014

METERAI
TEMPEL
PALEMBANG
1000

9D405ACF156468Z7

ENAM RIBU RUPIAH
6000



Bela Tiara Reta
NIM. 01101001056

RIWAYAT HIDUP

- Nama Mahasiswa** : **Bela Tiara Reta**
- Jenis Kelamin** : **Perempuan**
- Tempat/Tanggal Lahir** : **Palembang/05 Maret 1993**
- Agama** : **Islam**
- Status** : **Belum Menikah**
- Alamat Rumah** : **Jakabaring, Perum OPI PNS Jl.Maluku 2 blok.E4 RT.58 RW.18 Palembang**
- Alamat Email** : **bla_050393@yahoo.com**
- Pendidikan Formal:**
- Sekolah Dasar** : **SD Muhammadiyah 3 Plaju Palembang**
- SLTP** : **SMP Negeri 35 Palembang**
- SMU** : **SMK Negeri 1 Palembang**
- Pendidikan Non Formal** : **1. BEC (Brotherhood English Course)**
2. SULI (Sriwijaya University Language Institute)
- Pengalaman Organisasi** : **1. EIT (Entrepreneurship Is Team)**
2. IKAMMA
- Penghargaan Prestasi** : **1. Tim Peneliti Program Pilot Project GPC PT. PERTAMINA**
2. Tim Peneliti Program Kenaikan Harga Gas 12kg PT. PERTAMINA

MOTTO

"KEBAIKAN tidak bernilai selama diucapkan akan tetapi bernilai sesudah dikerjakan"

"Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu." (Al-Baqarah;282)

"Sungguh berbahagialah orang yang sabar dan mau memaafkan karena perbuatan semacam itu termasuk perbuatan yang sangat utama."

Karya ini Kupersembahkan Kepada :

- ♥ Allah SWT
- ♥ Mama dan Papa
- ♥ Kakak-kakakku dan ayukku
- ♥ Saudara-saudaraku dan Keluarga Besaraku
- ♥ Sahabat- sahabat
- ♥ Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Bimbingan Belajar Di Rumah Pintar Satya Mandiri 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 ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di Rumah Pintar Satya Mandiri. 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 terima kasih kepada :

1. **Prof. Dr. Badia Perizade, M.B.A**, selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. **Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE, M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
3. **Dr. Zakaria Wahab, M.B.A**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi.
4. **Welly Nailis, SE, MM** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi.
5. **Hj. Nofiwaty, S.E., M.M** dan **Aslamia Rosa, S.E, M.Si**, selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk

membimbing serta memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. **H. Dian Eka, M.M**, selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak sekali membantu penulis dari awal kuliah hingga penyelesaian skripsi ini.
7. **Drs. A. Widad, M.Sc**, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. **Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi terutama Dosen Jurusan Manajemen**. Terima kasih atas ilmu yang diberikan Bapak dan Ibu dosen.
9. **Mbak Ninil**, terima kasih atas bantuan dan informasinya selama ini.
10. **Kak Hendri, Bapak dan Ibu bagian Akademik**, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan dan informasinya.
11. Sepasang bidadariku, **Mama Husnah dan Papa Edy Amran** yang penulis sayangi. Terima kasih atas doa, dukungan, cinta dan kasih sayangnya yang tak akan pernah terbalaskan.
12. **Kak Doddy Mahyuddin, S.H., Kak Yanda Destara, S.Kom., dan Yuk Sella Lovita, Amd.Ft** yang telah memberikan doa, kasih sayang dan dukungannya.
13. **Seluruh Keluarga Besar H.M.Yasin**, terima kasih buat semua doa, dukungan dan semangatnya.
14. **Seprian Jusi Oncarti, S.E Sekeluarga** yang telah memberikan doa dan dukungannya, serta membantu penulis dalam memberikan data untuk melengkapi skripsi ini.

15. d'Rj **Dian, Nozilla, Chintia, Echa, Rani, Yeni, Vika, Yuni dan Yuk Imel.** Terima kasih untuk kebersamaan selama ini. Semoga apa yang kita inginkan bersama terwujud. Sukses untuk kita semua.
16. **Teman-teman Konsentrasi Pemasaran** yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih semuanya.
17. **Dulur Management 2010**, terimakasih untuk cerita dan pengalaman yang sudah kita lalui selama ini.

Inderalaya, 6 Maret 2014

Penulis

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Bimbingan Belajar Di Rumah Pintar Satya Mandiri Palembang

**Oleh :
Bela Tiara Reta**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dari kualitas pelayanan yaitu Keandalan (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan Siswa (Y) dan untuk mengetahui diantara variabel independen kualitas pelayanan (Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) manakah yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di Rumah Pintar Satya Mandiri Palembang. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data yaitu data primer (diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner) dan data sekunder (diperoleh dari buku, internet, skripsi, artikel, jurnal dan sumber lainnya). Jumlah sampel sebanyak 60 responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji T, uji F dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian hasil uji T adalah variabel Keandalan (X1) memperoleh angka signifikansi sebesar 0,016 dan variabel Jaminan (X3) dengan angka signifikansi sebesar 0,000. Hasil penelitian uji F adalah nilai F hitung sebesar 17,711 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan, Variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan siswa adalah variabel Jaminan (X3) dengan nilai koefisien sebesar 0,408.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan (Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik), Kepuasan Siswa.*

Ketua



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M.
NIP. 196911081994012001

Anggota



Aslamia Rosa, SE., M.Si.
NIP. 197205292006042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan



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

ABSTRACT

Analysis in Service Quality Effects to Student's Satisfaction During Participation in Preparatory Education At Rumah Pintar Satya Mandiri Palembang

Oleh :

Bela Tiara Reta; Hj. Nofiawaty, S.E., M.M.; Aslamia Rosa, S.E., M.Si

This research objective is to understand effects of variables from Service Quality, consisted of: Handling (X_1), Responsiveness (X_2), Assurance (X_3), Empathy (X_4), and Tangibles (X_5) to Student's Satisfaction (Y) and to figure which of those independent variables from Service Quality (Handling, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles) have the most dominant effects to Student Satisfaction During Participation in Preparatory Education At Rumah Pintar Satya Mandiri Palembang. In this research, there are two kinds of data, primary data (collected directly from respondents through questioners) and secondary data (from books, internet, essay, articles, journals, and other various resources). Accumulated samples consisted of 60 respondents, sample collecting method used was non probability sampling. Data analysis technique used in this research is T Test, F Test, and double regression linear. This research yielding results that T Test is Handling (X_1) variable with significance value 0.0016 and Assurance variable have significance value 0.000. F Test yielding results that F value 17.711 with significance value 0.000. While variable that have dominant effect with Student Satisfaction is Assurance Variable (X_3) with coefficient value 0.408.

Keywords: Service Quality (Handling, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles), Student's Satisfaction.

Advisor I



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M.
NIP. 196911081994012001

Advisor II

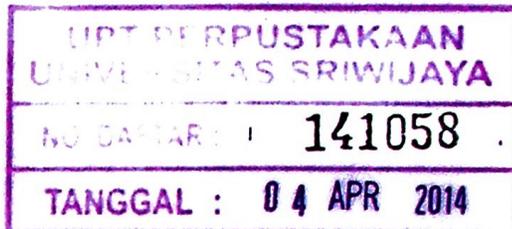


Aslamia Rosa, SE., M.Si.
NIP. 197205292006042001

Acknowledge,
Chairman



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



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Jasa.....	10
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Konseptual.....	19

BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	20
3.2 Desain Penelitian	20
3.3 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	20
3.3.1 Jenis Data	20
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	21
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	22
3.5 Definisi Operasional	23
3.5.1 Identifikasi Variabel	23
3.5.2 Batasan Operasional	23
3.6 Pengukuran Variabel Penelitian	26
3.7 Uji Instrumen Penelitian	27
3.7.1 Uji Validitas	27
3.7.2 Uji Reliabilitas	28
3.8 Teknik Analisis Data	28
3.8.1 Uji T (Uji Parsial)	28
3.8.2 Uji F (Uji Simultan)	29
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	29
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Uji Instrumen	30
4.1.1 Uji Validitas	30
4.1.2 Uji Reliabilitas	32
4.2 Analisis Frekuensi	33
4.2.1 Profil Responden	33
4.2.1.1 Jenis Kelamin.....	34
4.2.1.2 Usia	34
4.2.1.3 Pendidikan	35
4.2.1.4 Sumber Informasi	36
4.2.1.5 Lama Mengikuti Bimbingan Belajar	37

4.2.1.6 Alasan Tetap Mengikuti Bimbingan Belajar	38
4.2.2 Penilaian Responden (Pertanyaan Utama)	39
4.3 Teknik Analisi Data	46
4.3.1 Uji T (Uji Parsial)	48
4.3.2 Uji F (Uji Simultan)	49
4.3.3 Uji Regresi Linear Berganda	50
4.4 Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
Daftar Pustaka	58
Lampiran-lampiran	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	2
Tabel 4.1.....	31
Tabel 4.2.....	33
Tabel 4.3	34
Tabel 4.4	35
Tabel 4.5	35
Tabel 4.6	36
Tabel 4.7	37
Tabel 4.8	38
Tabel 4.9	40
Tabel 4.10	41
Tabel 4.11.....	42
Tabel 4.12.....	43
Tabel 4.13	44
Tabel 4.14	45
Tabel 4.15	46
Tabel 4.16	47
Tabel 4.17	48
Tabel 4.18	49
Tabel 4.19	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1.....	3
Gambar 2.1.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	60
Lampiran 2 Hasil Validitas dan Reliabilitas	63
Lampiran 3 Hasil Perhitungan Frekuensi	66
Lampiran 4 Hasil Analisis Data	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat memunculkan persaingan yang ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. Terutama di bidang pendidikan non formal. Seiring perubahan tersebut maka banyak pula tempat bimbingan belajar yang bersaing untuk memberikan kualitas terbaik untuk siswanya. Sehingga lembaga non formal seperti bimbingan belajar harus berinovasi memberikan teknik bimbingan belajar yang mampu membuat siswa-siswa bukan hanya memperoleh ilmu namun juga memberikan suasana belajar yang menyenangkan. Untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan pendidikan yang lebih di luar jam sekolah, anak-anak dapat mengikuti bimbingan belajar di sebuah lembaga pendidikan non formal yang mereka atau orang tua pilih agar mampu menjangkau pengetahuan yang sudah mereka dapat di sekolah.

Dalam memenuhi kebutuhan akan kemampuan pengembangan potensi dalam proses pembelajaran, banyak bermunculan lembaga-lembaga pendidikan non formal yang menyediakan jasa kursus. Keberadaan lembaga pendidikan non formal mendapat tempat tersendiri dikalangan masyarakat terutama orang tua yang memiliki anak dalam usia sekolah. Orang tua mempunyai harapan, setelah mengikuti bimbingan belajar, prestasi akademis anaknya akan meningkat dan



dapat memiliki bekal yang lebih baik untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi. Secara tidak langsung kondisi seperti ini meningkatkan persaingan di antara lembaga pendidikan non formal dalam hal menawarkan produk yang terbaik untuk dapat memenuhi kebutuhan siswa/konsumen.

Terdapat beberapa nama dari lembaga pendidikan non formal yang ada di Kota Palembang. Dari beberapa tempat lembaga pendidikan non formal yang ada, Rumah Pintar Satya Mandiri yang dipilih oleh peneliti sebagai objek penelitian.

Tabel 1.1

Lembaga Pendidikan Non Formal Dan Kursus Di Palembang

Nama Bimbingan Belajar	Alamat Kantor
1. Bimbingan Belajar Bennet	Jl. Dempo Luar 709 Palembang
2. Bimbingan Belajar Safari	Jl. Letjen Sayuti 55-G Plg
3. Bimbingan Belajar Lepindo	Jl. Jend Sudirman 122 Palembang
4. Bimbingan Belajar Ignasius ST	Jl. Jend Sudirman 125-126 Plg
5. Bimbingan Belajar Jara	Jl. M. Mansyur 1 Palembang
6. Super Bimbingan Belajar GSC	Jl.R.Sukamto 3150-3151 Palembang
7. Bimbingan Belajar Medika	Jl. R sukamto 77 Palembang
8. LP Rumah Pintar Satya Mandiri	Jl. Jl AKBP Agoes Tjik No. 1045
9. Bitu Edukasi School	Makrayu Plg
10. LPLS Budi Wijaya	Jl. Jend.Sudirman Palembang
	Jl. Jend. A. Yani Palembang

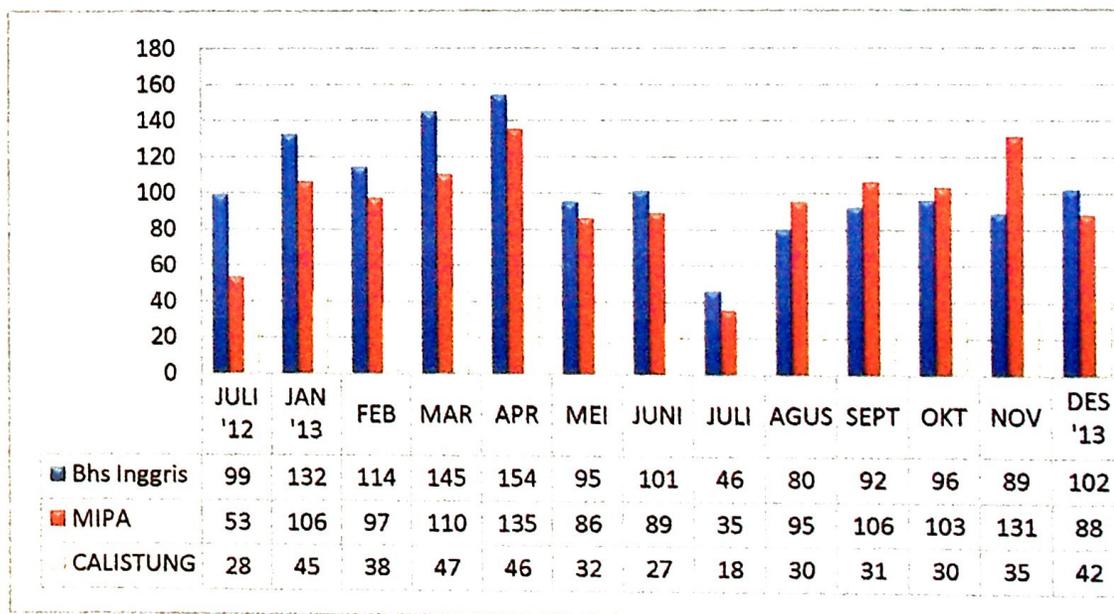
Sumber : Yellow Pages 2013

Lembaga pendidikan non formal atau bimbingan belajar Rumah Pintar Satya Mandiri dipilih sebagai objek karena perkembangan siswa di Rumah Pintar

Lembaga pendidikan non formal atau bimbingan belajar Rumah Pintar Satya Mandiri dipilih sebagai objek karena perkembangan siswa di Rumah Pintar Satya Mandiri disetiap bulannya sering terjadi naik turun jumlah siswa secara drastis. Salah satunya di bulan februari, mei dan juli 2013 terjadi penurunan siswa yg cukup banyak jumlahnya. Salah satu penyebab terjadinya penurunan siswa bisa saja karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Pintar Satya Mandiri kurang atau belum memuaskan siswanya. Sehingga cukup banyak siswa yang mengundurkan diri untuk melanjutkan bimbingan belajar di Rumah Pintar Satya Mandiri.

Gambar 1.1

Jumlah Siswa di Rumah Pintar Satya Mandiri



Sumber : Rumah Pintar Satya Mandiri

Banyaknya lembaga pendidikan non formal yang ada di Palembang menunjukkan kalau persaingan dalam memberikan pelayanan jasa di bidang

kualitas pelayanan mana yang mempengaruhi kenaikan dan penurunan jumlah siswa. Kualitas pelayanan yang baik bisa menjadi salah satu tolak ukur kemajuan dan kemunduran lembaga pendidikan non formal Rumah Pintar Satya Mandiri. Maka dari itu sebuah bimbingan belajar harus memberikan sesuatu yang lebih atau cara yang berbeda, baik itu dalam memberikan materi pembelajaran yang akan disampaikan pada siswa-siswanya maupun dalam memberikan pelayanan untuk kenyamanan yang diberikan kepada siswa-siswanya.

Rumah Pintar Satya Mandiri merupakan salah satu lembaga pendidikan non formal yang memberikan bimbingan belajar untuk meningkatkan prestasi belajar para siswanya. Bimbingan belajar tersebut adalah suatu lembaga pendidikan non formal yang didirikan untuk mengembangkan bahasa internasional dan ilmu pengetahuan di kalangan pelajar. Satya Mandiri didirikan pada tanggal 21 agustus 2001 oleh Seprian Jusi Onearti, SE. Pada awalnya siswa Rumah Pintar Satya Mandiri hanya puluhan saja, namun sekarang sudah mencapai 250 siswa yang terdiri dari pelajar SD sampai SMA.

Visi dari Rumah Pintar Satya Mandiri adalah menjadi lembaga pendidikan yang termuka dan salah satu lembaga pendidikan bahasa inggris yang terbaik di Indonesia. Sedangkan, misi dari Rumah Pintar Satya Mandiri adalah menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam pendidikan bahasa inggris, memenuhi komitmen para siswa untuk menjadi siswa yang mempunyai skill dalam berbahasa inggris dan menjadikan siswa/siswi yang berprestasi dalam berkomunikasi. Rumah Pintar Satya Mandiri juga berharap

pelayanan jasa yang diberikan mampu memenuhi keinginan para siswa untuk mendapatkan pelayanan jasa yang terbaik dan memuaskan.

Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik (Phillip Kotler, 2007).

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. (J.Supranto, 2011). kualitas pelayanan adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan (Tjiptono, 2007).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Bimbingan Belajar Di Rumah Pintar Satya Mandiri Palembang.**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan kondisi yang berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pelayanan jasa mempengaruhi kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di Rumah Pintar Satya Mandiri?
2. Variabel pelayanan jasa manakah yang dominan mempengaruhi kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di Rumah Pintar Satya Mandiri ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pelayanan jasa mempengaruhi kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di Rumah Pintar Satya Mandiri.
2. Untuk mengetahui variabel pelayanan jasa manakah yang dominan mempengaruhi kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di Rumah Pintar Satya Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Memberikan pemahaman lebih tentang teori-teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan kontribusi informasi atau sebagai salah satu acuan pembelajaran bagi Rumah Pintar Satya Mandiri pada khususnya, dan lembaga pendidikan non formal lain pada umumnya, untuk memahami kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan konsumen/siswa. sehingga lembaga pendidikan non formal bisa lebih meningkatkan kembali mengenai strategi atau program apa yang sebaiknya dilakukan guna memenuhi apa yang dibutuhkan serta diinginkan konsumen.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, masing-masing tidak dapat dipisahkan karena memiliki keterkaitan antar bab satu dengan bab lainnya. Sistematika penulisan dimaksudkan agar dalam penulisan skripsi ini dapat terarah dan sistematis. Gambaran lebih rinci mengenai penulisan skripsi ini dapat dilihat dalam setiap bab, antara lain :

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bagian Tinjauan Pustaka mencakup 3 subbab, diantaranya Landasan Teori, Penelitian Terdahulu dan Kerangka Konseptual. Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori dasar dalam penelitian dan analisis data. Disamping itu, terdapat ringkasan hasil penelitian terdahulu yang akan mendukung penelitian ini. Bab ini juga berisi tentang kerangka pemikiran konseptual.

BAB III : Metode Penelitian

Bagian Metodologi Penelitian mencakup 8 subbab, diantaranya Ruang Lingkup Penelitian, Desain Penelitian, Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel, Definisi Operasional, Pengukuran Variabel Penelitian, Uji Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data. Pada bab ini akan dijelaskan secara rinci tentang deskripsi penelitian secara operasional.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian Hasil dan Pembahasan mencakup 2 subbab, diantaranya Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini membahas hasil analisis dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, disertai dengan pembahasan hasil secara rinci.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bagian Penutup mencakup 2 (dua) subbab, diantaranya Kesimpulan dan Saran. Bab ini berisi penarikan kesimpulan atas hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, disertai dengan saran yang bermanfaat untuk penelitain yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Ginting, Nembah F Hartimbul. 2011. *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Yrama Widya.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua Belas. Jakarta: Indeks.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: RinekaCipta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.
- 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 banyumanik semarang)*.
- Febrianto, Indro Agus. 2005. *Analisis kesenjangan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus Pada Konsumen Lembaga Bahasa Dan Pendidikan Profesional LIA Palembang)*.

Hadiwijaya, Hendra. 2011. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius) Vol. 1 No. 3 September 2011 Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang.*

Indrawati, Aniek. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen.*

Marethasari, Widiawati Dwi. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Lembaga Pendidikan Neutron Yogyakarta di Surakarta.*

Syamsi. 2008. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1, April 2008 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung*

Samosir, Zurni Zahara. 2005. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1 No. 1, Juni 2005 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU..*

Kajian Pustaka Ekonomi. 2013. Diambil pada tanggal 18 september 2013 dari <http://www.kajianpustaka.com>

Media manajemen pemasaran. 2011. Diambil pada tanggal 2 september 2013 dari www.zoeldhan-infomanajemen.com

Kualitas Pelayanan, Materi Skripsi. 2012. Diambil pada tanggal 18 september 2013 dari <http://skripsi-manajemen.blogspot.com>