

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA GATOT SUBROTO BANJARMASIN

Zainur Rahman<sup>1</sup>, Hj. Sulastini<sup>2</sup>, Abdurrahim<sup>3</sup>

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 18.31.0479

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin 1109046301

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin 1105088902

**Email :** [zainurrahman1505@gmail.com](mailto:zainurrahman1505@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Primagama Gatot Subroto Banjarmasin.

Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang menggunakan jasa Bimbingan Belajar Primagama sebanyak 105 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 51 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala Likert. Data sekunder diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Primagama Gatot Subroto Banjarmasin. Melalui pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai  $R = 0,726$  yang artinya terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Primagama Gatot Subroto Banjarmasin yaitu sebesar 72,6%. Hasil uji signifikansi secara parsial menyatakan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Primagama Gatot Subroto Banjarmasin.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, S. P., & Nellyaningsih, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (ssc) Unit Sma “Alumni Kota Bandung Tahun Ajaran 2019 –2020. *eProceedings of Applied Science*, 6(2).
- Purba, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Peserta Didik Sma Pada Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Kabanjahe.
- Nugroho, A. B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Bimbingan Belajar Ganesha Operation Lubuk Pakam.
- Herdyanti, M. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Siswa SMA Bimbingan Belajar Ganesha Operation Jombang)* (Doctoral dissertation, STIE PGRI DEWANTARA).
- ARIFIN, M. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA CABANG PURI SURYA JAYA* (Doctoral dissertation, STIE MAHARDHIKA SURABAYA).
- Salim, T. P. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Pelanggan Bimbingan Belajar Di Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).
- Fauzi, A., & Sembiring, B. K. F. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Renjiro Sushi House Multatuli Medan.
- Putri, I. H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong* (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Zahra, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Bimbingan Belajar Anak Berkebutuhan Khusus Shechina Cikarang. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 19(2), 173-178.
- Nufus, A. S. (2015). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN TAMAN JAYA UJUNG KULON CILEGON* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).

- SHALAHUDDIN, I., Sagala, I., & Noveri, I. (2021). *KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AHMAD RIPIN KABUPATEN MUARO JAMBI TERHADAP PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)* (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).
- Rahayu, S., & Mulya, H. D. (2020). PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA CIKARET BOGOR SELATAN. *PROCEEDINGS UNIVERSITAS PAMULANG*, 1(1).
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Rahmidini, A., Wirakusumah, F. F., & Dewi, S. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Lulusan Prodi DIII Kebidanan Di STIKes Respati Tasikmalaya. *Creative Research Journal*, 1(01), 31-46.
- Prayoga, B. P., Kusumadewi, N. M. W., & Suryani, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Ramayana Department Store di Kota Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University).