



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Siswa/I) dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang

Nofrima Gafi<sup>1</sup>, Bakkareng<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

Email: [nofrimagafi23@gmail.com](mailto:nofrimagafi23@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

Email: [bakkareng@unespadang.ac.id](mailto:bakkareng@unespadang.ac.id)

Corresponding Author: Nofrima Gafi

**Abstract:** *This study aims to analyze and determine the effect of service quality on customer satisfaction (students) in participating in courses at the Ganesha Operation Rimbo Data tutoring institute, Bandar Create, Padang. The data collection technique used was a questionnaire. Methods of data analysis in this study using descriptive analysis, simple linear regression analysis, the coefficient of determination, and testing the hypothesis t-test. The results of this study indicate that the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction where the calculated t value of the service quality variable is 3.338 which is greater than the t table value of 2.02269. So  $t_{count} > t_{table}$  and the calculated sig value obtained is  $0.002 < 0.05$  so  $H_0$  is rejected  $H_a$  is accepted.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Courses.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Siswa/i) Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana didapati nilai t hitung dari variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 3.338 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2.02269. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar  $0,002 < 0,05$  jadi  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kursus.*

## PENDAHULUAN

Anak sebagai objek pembelajaran juga perlu mendapatkan perhatian khusus. Daya tangkap setiap anak dalam menerima materi pelajaran di sekolah memang berbeda-beda. Daya tangkap anak yang tergolong rendah, akan sangat mempengaruhi perolehan pengetahuannya. Padahal, perolehan pengetahuan berbanding lurus dengan perolehan nilai di sekolahnya. Masalah kemampuan anak dalam menerima materi di sekolah ini dapat dipengaruhi oleh faktor internal, misalnya dari segi makanan yang kurang terpenuhi sehingga daya tahan tubuhnya terganggu, yang mengakibatkannya kurang konsentrasi di sekolah. Selain itu faktor psikologis anak, misalnya kurang diperhatikan orang tua atau gurunya. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi antara lain cara mengajar gurunya di sekolah yang kurang dipahami atau tidak disukai oleh anak. Kondisi belajar yang kurang kondusif, misalnya ruang kelas yang terlalu ramai dan berisik juga dapat mengganggu konsentrasi belajar anak.

Salah satu Bimbingan Belajar yang keberadaannya sudah dikenal secara luas adalah Ganesha Operation (GO). Ganesha Operation telah menjadi bagian dari sejarah kehidupan masyarakat Indonesia sejak 1984. Sejak saat itu, Ganesha Operation terus mengembangkan dan membuktikan diri sebagai Bimbingan Belajar terbaik dan terbesar di Indonesia.

Perkembangan siswa/i di Ganesha Operation Rimbo Data mengalami peningkatan dari tahun 2015-2017, namun menjadi turun di tahun 2018 dan kembali naik di tahun 2019. Walaupun dari tahun 2018 ke 2019 siswa/i yang menggunakan jasa bimbel Ganesha Operation meningkat namun masih tetap berada dibawah jumlah siswa pada tahun 2017. Yang artinya ganesha operation rimbo data mengalami penurunan siswa/i. Hal ini bisa terjadi karena salah satu akibat dari semakin banyaknya para pengajar membuka layanan jasa bimbingan belajar. Ditambah lagi situasi Indonesia yang sedang mengalami pandemic sehingga siswa/i di haruskan belajar daring dirumah tanpa tatap muka langsung. Situasi ini membuat ganesha operation harus memutar otak dalam memasarkan produk mereka dan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada anak bimbel dan calon anak bimbel.

Memberikan pelayanan maksimal dengan memperhatikan hal diatas dapat membuat suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga pendidikan bimbingan belajar. Ikatan seperti ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk memahami kebutuhan para siswanya. Dengan demikian, lembaga pendidikan bimbingan belajar dapat meningkatkan kepuasan siswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman siswa yang kurang menyenangkan. Lembaga pendidikan bimbingan belajar bertanggungjawab penuh terhadap kebutuhan siswa, termasuk kaitannya dengan pelayanan yang ada.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bimbingan belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat. Hal tersebut menjadi latar belakang dalam melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Siswa/i) Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang”.

## METODE PENELITIAN

Dalam mengumpulkan data metode yang dipakai adalah riset lapangan dan riset kepustakaan. Riset lapangan berasal dari data primer dengan cara membagikan angket kepada siswa/i SMA yang mengikuti kursus di lembaga bimbingan belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang pada tahun ajaran 2018/2019. Sedangkan riset kepustakaan berasal dari buku, jurnal atau artikel.

Populasi merupakan keseluruhan dari nilai yang mungkin, dari hasil perhitungan atau pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif yang berdasar atas ciri tertentu terkait objek yang lengkap serta jelas (Agussalim M., 2015;7). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu siswa/i SMA yang mengikuti kursus di lembaga bimbingan belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang pada tahun ajaran 2018/2019 yaitu sebanyak 188 orang karena telah cukup dewasa dalam memberikan penilaian secara objektif dibandingkan tingkat SMP dan SD.

Sampel merupakan sebahagian populasi yang dipilih lewat suatu metode tertentu dengan cara ilmiah (Agussalim M., 2015;7). Pemilihan sampel penelitian ini menggunakan *teknik probability sampling* maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 41 orang.

Uji Instrumen Penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menurut Imam Ghazali (2016;15) bisa dilihat lewat cara perbandingan angka Korelasi *Pearson* dengan tingkat probabilitas 5%. Jika sig korelasi di bawah 0,05 artinya instrumen dianggap telah valid. Namun, apabila angka korelasi signya melebihi 0,05 instrumen dianggap tidak valid.

Menurut Imam Ghazali (2016;16) arti dari reliabilitas adalah sebuah instrumen memiliki derajat keyakinan yang tinggi untuk dipergunakan menjadi alat ukur sebab memiliki kelayakan yang baik. Untuk menghitungnya, bisa dipakai rumus *Alpha Cronbach*. Titik kritis suatu butir reliabel adalah mempunyai angka *Alpha Cronbach* > 0,25.

Uji asumsi klasik meliputi normalitas, linearitas serta heteroskedastisitas. Lalu dilanjutkan dengan uji TCR, analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi serta uji hipotesis parsial (uji t) dan juga uji hipotesis simultan (uji F).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisa Linear Sederhana

Lewat analisa regresi sederhana diperoleh angka koefisien pada tabel berikut.

Tabel 1. Coefficients

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	51.259	15.682		3.269	.002
	Kualitas_Pelayanan	.511	.153	.471	3.338	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber : Hasil Olah Data.

Berikut adalah persamaan regresinya :

$$Y = 51,259 + 0.511X$$

1. Dari persamaan tersebut dapat dilihat bahwa konstanta sebesar 51,259 secara matematis menyatakan bahwa jika nilai kualitas pelayanan sama dengan nol maka nilai kepuasan pelanggan adalah sebesar 51,259. Dengan kata lain nilai kepuasan pelanggan tanpa kualitas pelayanan adalah sebesar 51,259.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,511, berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,511. Koefisien bernilai positif artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif. Bila kualitas pelayanan naik satu satu maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,511.

### Analisa Determinasi

Berikut persentase kontribusi variabel bebas yang meliputi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

**Tabel 2. Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.471 <sup>a</sup>	.222	.202	6.16560
a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan				

Sumber : Hasil Olah Data.

Menurut tabel diatas didapati nilai *R Square* sebesar 0,222 atau 22.2%, hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel independen kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,222 atau 22.2%, Sedangkan sisanya sebesar 77.8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini..

### Pengujian Hipotesis

Hasil uji t dari penelitian ini dapat terlihat di tabel berikut.

**Tabel 3. Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	51.259	15.682		3.269	.002
	Kualitas_Pelayanan	.511	.153	.471	3.338	.002
a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan						

Sumber : Hasil Olah Data.

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) dan t tabel pada signifikansi 0,05 uji dua arah dengan derajat kebebasan  $df\ n-k-1 = 41-1-1 = 39$  (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas) dengan nilai t tabel sebesar 2.02269. Hasil uji t dapat dilihat pada output SPSS dari tabel diatas diketahui sebagai berikut :

Nilai  $t$  hitung dari variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 3.338 yang nilainya lebih besar dari nilai  $t$  tabel sebesar 2.02269. Sehingga  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar  $0,002 < 0,05$  jadi  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan..

## **Pembahasan**

Dari pembahasan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Siswa/i) Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang. Rincian pembahasan dapat dijelaskan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil analisa regresi linear sederhana dan uji  $t$  maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Siswa/i) Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang bernilai positif berarti setiap peningkatan Kualitas Pelayanan akan berdampak pada Kepuasan Pelanggan (Siswa/i) Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang. Dengan pengaruh positif maka dapat diketahui salah satu cara menaikkan kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soverani Oktavia, Tuti Karyani (2017) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPKM (Koperasi Produsen Kopi Margamulya) di Kecamatan Pangalengan yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Lebih lanjut penelitian oleh Elistya Rimawati (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan STMIK Sinar Nusantara Surakarta yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk mempengaruhi konsumen agar tetap menjadi pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang dan menghilangkan keinginan untuk berpindah ke lain tempat. Kepuasan pelanggan dapat mengikat pelanggan untuk tetap menggunakan layanan Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang. Banyak hal yang mempengaruhi terciptanya rasa kepuasan pada pelanggan salah satunya adalah kualitas pelayanan dengan indikator reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Pada dasarnya jika kepuasan telah tercipta maka dapat mendorong terciptanya kenyamanan berbelanja di suatu tempat dan pelanggan akan loyal terhadap perusahaan penjual produk.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan yaitu kesenjangan harapan dan kenyataan pelanggan, perbedaan persepsi dan spesifikasi, serta miss komunikasi. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas dibenak pelanggan sehingga pelanggan akan kembali menggunakan produk atau jasa jika mereka merasa puas setelah menggunakan produk atau jasa di suatu tempat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, didapatkan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Siswa/i) Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana didapati nilai t hitung dari variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 3.338 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2.02269. Sehingga t hitung > t tabel dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar 0,002 < 0,05 jadi Ho ditolak Ha diterima.

## REFERENSI

- Adrian Hartono. 2012. Pengaruh Display, Kepercayaan Merek, Keakraban Merek, Persepsi, Harga Terhadap Intensi Pembelian dan Pembelian Tak Terencana. *Jurnal Ekonomika Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana*. Vol 1 No 1 Hal 881 – 898.
- Agussalim Manguluang, 2015. *Statistik Lanjutan*, Ekasakti Press, Padang.
- Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*. ISSN : 2548-9909.
- Damodar N., Gujarati dan Dawn C. Porter. 2009. *Basic Econometric*. 5th Edition. McGraw – Hill: New York.
- Daryanto., Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang:Gaya Media.
- Elistya Rimawati (2016) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan STMIK Sinar Nusantara Surakarta*. ISSN : 1693-1173.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ida Ayu Inten Surya Utami (2015) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. ISSN : 2302-8912.
- Juni Novalina Sirait (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waterpark Perum Bumi Sempaja di Kota Samarinda*. ISSN : 2355-5408.
- Kotler, Keller. (2016). *Marketing Management*. 15e, Boston, Person Education.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta:Erlangga.
- Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja, Joko Widodo (2018) *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*. ISSN : 1907-9990.
- Lupiyoadi, R. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Muhammad Tony Nawawi, Purwanto (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Bank BNI 46 Kantor Cabang Pembantu di Universitas Tarumanagara Jakarta*. ISSN : 2541-3406.
- Nasution, A. H., dan Prasetyawan, Y. (2015). *Perencanaan & Pengendalian Produksi. Edisi Pertama*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ni Made Arie Sulistyawati, Ni Ketut Seminari (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan*

- Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar.* ISSN : 2302-8912.
- Pohan, C. A. 2013. *Manajemen Perpajakan: Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis.* Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Putri Oktaviani, Sasi Utami, Bidu Susanto (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Pos Express PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kediri Kota.* ISSN : 2621-2374.
- Putri Rahmayanti Tambunan, Bethani Suryawardani (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014.* ISSN : 2252-8520.
- Soverani Oktavia, Tuti Karyani (2017) *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPKM (Koperasi Produsen Kopi Margamulya) di Kecamatan Pangalengan.* ISSN : 1412-8837.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi.* Banten: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa.* Jakarta:Gramedia Cawang.