

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam penulisan karya ilmiah berupa skripsi ini, akan dipaparkan mengenai suatu topik permasalahan yang akan diteliti. Topik penelitian ini mengenai pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan konsumen Lembaga Bimbingan Belajar *ST. Ignatius Education & Training Center* di Palembang pada Bab I (satu) ini berisikan: Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis, seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus dapat memecahkan permasalahan yang dialaminya dan memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.

Permasalahan yang dihadapi perusahaan tidak hanya bagaimana perusahaan tersebut memproduksi dan memasarkan produknya, akan tetapi bagaimana pandangan suatu perusahaan tentang kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Misi dari suatu perusahaan tidak hanya mencari laba saja, melainkan jika penciptaan dan penambahan nilai bagi konsumen. Salah satunya, perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga sangat bergantung pada

kualitas jasa yang diberikan. Sistem pelayanan yang bermutu dan dinamis kepada konsumen akan sangat membantu perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggannya.

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan, kualitas memberikan suatu dampak bagi pelanggan untuk menjamin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Jika harapan yang dirasakan konsumen tidak dapat terpenuhi dari tingkat layanan yang diterima, maka konsumen akan merasa tidak puas demikian pula sebaliknya. Pada umumnya pelanggan yang merasa tidak puas akan menyampaikan kekecewaannya kepada pihak lainnya yang mana hal ini dapat berdampak buruk bagi perusahaan tersebut. Tetapi, sebaliknya konsumen yang merasa puas akan memberikan informasi yang baik tentang perusahaan yang berdampak positif bagi perusahaan itu sendiri.

Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dan kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan metode *Servqual*. *Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang mereka harapkan atau butuhkan.

Dalam hal memberikan pelayanan perusahaan jasa harus lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang lebih baik dalam memberikan kepuasan

yang maksimal bagi para pelanggan. Menurut Kotler (2010: 52) ada lima dimensi kualitas layanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan suatu perusahaan. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya.

Banyaknya faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memilih suatu perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari berdampak juga pada

bisnis jasa pendidikan yang semakin berkembang luas di dunia pendidikan. Berdasarkan kutipan pada peluang bisnis jasa di Indonesia (kizzio.com), bisnis jasa pendidikan merupakan salah satu bisnis jasa yang berkembang cukup pesat mengingat kebutuhan akan pendidikan bagi anak-anak yang cukup diminati. Bisnis jasa pendidikan ini bias berupa bisnis jasa tempat kursus (lembaga bimbingan belajar). Sehingga keberadaan bisnis jasa Lembaga Bimbingan Belajar ini mendapat tempat tersendiri di kalangan masyarakat terutama pelajar khususnya.

Lembaga non formal seperti bimbingan belajar harus selalu siap dengan perubahan-perubahan yang dilakukan pemerintah di bidang pendidikan. Dalam keseluruhan sistem pendidikan, tujuan pendidikan merupakan salah satu komponen pendidikan yang penting, karena akan memberikan arah proses kegiatan pendidikan. Di Indonesia pendidikan terbagi menjadi 3 jalur utama, yaitu pendidikan formal, pendidikan nonformal dan pendidikan informal. Pendidikan formal merupakan pendidikan yang diselenggarakan di sekolah-sekolah formal pada umumnya. Jalur pendidikan mempunyai jenjang pendidikan yang jelas, mulai dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, sampai pendidikan tinggi. Pendidikan formal adalah kegiatan sistematis, berstruktur, bertingkat, berjenjang. Dimulai dari sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi dan yang setaraf dengannya, termasuk ke dalamnya ialah kegiatan studi yang berorientasi akademis dan umum, program spesialisasi dan latihan profesional (Sudiapermana. 2011: 23 dalam Paris 2013).

Pendidikan non formal ialah setiap kegiatan terorganisasi dan sistematis, di luar sistem persekolahan yang mapan, dilakukan secara mandiri atau merupakan

bagian penting dari kegiatan yang lebih luas, yang sengaja dilakukan untuk melayani peserta didik tertentu didalam mencapai tujuan belajarnya. Pendidikan informal adalah proses yang berlangsung sepanjang usia sehingga setiap orang memperoleh nilai, sikap, keterampilan dan pengetahuan yang bersumber dari pengalaman hidup sehari-hari, pengaruh lingkungan termasuk didalamnya adalah pengaruh kehidupan keluarga, hubungan dengan tenaga, lingkungan pekerjaan, dan permainan, pasar, perpustakaan dan media masa (Sudiapermana, 2011: 23 dalam Paris 2013).

Melihat sedemikian penting peranan pendidikan, pendidikan non formal dapat dipandang sebagai salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan taraf pendidikan penduduk. Sebagaimana dalam UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 26 ayat 1:

“Bahwa pendidikan non formal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah dan atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. Lebih lanjut dalam ayat 2 dijelaskan pendidikan non formal berfungsi mengembangkan potensi peserta didik (warga belajar) dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan dan keterampilan fungsional serta pengembangan sikap dan kepribadian professional.” (<http://usu.ac.id/public/cpnten/files/sisdiknas.pdf>).

Pada dasarnya pendidikan nonformal memiliki fungsi yang dimana “pendidikan nonformal berfungsi sebagai penambah dan pelengkap bagi peserta didik apabila satuan peserta didik formal merasa perlu untuk menambah pengetahuan, keterampilan dan sikap melalui jalur pendidikan nonformal.” (<http://www.gurupantura.com>). Menjamurnya Lembaga Bimbingan Belajar di Indonesia menjadi satu fenomena menarik bagi pendidikan. Ketidakpuasan

terhadap kualitas pembelajaran di sekolah, seperti kemampuan guru yang terbatas, kurangnya fasilitas belajar yang memadai, serta tuntutan kurikulum yang tidak realistis diyakini sebagai penyebab tumbuh suburnya berbagai Lembaga Bimbingan Belajar (LBB). Tingginya minat siswa-siswi sekolah formal mengikuti LBB merupakan symbol ketidakpercayaan siswa dan orangtua siswa terhadap proses pembelajaran di sekolah. Lembaga Bimbingan Belajar merupakan tempat siswa mengikuti pelajaran di luar jam sekolah.

Tingkat kualitas layanan LBB akan menjadi kekuatan pendorong atau motivasi siswa untuk memanfaatkan serta menggunakan layanan bimbingan belajar, karena layanan di Lembaga Bimbingan Belajar yang berkualitas akan memberikan nilai tambah bagi siswa yang menggunakan Bimbingan Belajar tersebut. Layanan yang berkualitas dapat memberikan pengaruh positif bagi perkembangan siswa dan akhirnya memberikan kepuasan bagi siswa memanfaatkan layanan Lembaga Bimbingan Belajar.

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009: 138) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Berdasarkan uraian di atas, maka kepuasan konsumen adalah persaaan atau sikap pelanggan terhadap layanan setelah menggunakan suatu produk atau layanan tertentu. Kepuasan siswa yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian tujuan Lembaga Bimbingan Belajar. Pencapaian tujuan Lembaga Bimbingan

Belajar diperoleh dari upaya Lembaga Bimbingan Belajar dalam mengelola kualitas pelayanan yang berpotensi agar dapat meningkatkan hasil kerjanya. Pengelolaan kualitas pelayanan yang dilakukan tercermin dari kepuasan siswa yang dihasilkan dan prestasi siswa di sekolah masing-masing.

Saat ini di Kota Palembang sudah semakin banyak Lembaga Bimbingan Belajar, salah satunya adalah Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education & Training Center* yang berada di Jalan Veteran F3 (Komplek Pujasera) Palembang, merupakan industri yang bergerak di bidang layanan jasa pendidikan yang bertujuan untuk memberi motivasi siswa, membina dan mengarahkan siswa agar dapat masuk ke sekolah dan perguruan tinggi favorit. Selain itu ada juga Lembaga Bimbingan Belajar lainnya di Palembang yang menjadi pesaing, antara sebagai berikut:

Tabel 1.1

Daftar Pesaing

No	Nama Lembaga Bimbingan Belajar	Alamat
1.	Gamaliel Science Center (GSC)	Jl. R. Sukamto No. 3150-3151 Simpang Patal Palembang
2.	Ganesha Operation	Jl. KH Ahmad Dahlan No.20-22 Bukit Kecil, Palembang
3.	Gracia	JL Mayor Salim Batu Bara, No. 2313 D-E, Palembang
4.	Casia Science Center (CSC)	Jl. Dempo Luar No. 505, Palembang

Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education & Training Center* memiliki Visi dan Misi yang dapat mendorong semangat dan memotivasi siswa dalam belajar. Visi Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education & Training Center* adalah “Semua Urusan Belajar Jadi Mudah”, artinya *St. Ignatius Education & Training Center* membantu siswa dengan meningkatkan sarana penunjang pendidikan yang nyaman, sumber daya guru yang professional dan mutu lulusan yang mampu bersaing secara global dalam penguasaan Sains, Bahasa dan Teknologi Informasi. Misi *St. Ignatius Education & Training Center* adalah “*The First Choice to The Best Future*”, artinya melayani siswa sebanyak mungkin agar berhasil dalam studi dan sukses dalam kehidupan dimasyarakat sehingga menjadi pilihan pertama menuju masa depan terbaik melalui pendidikan akademik maupun non akademik. (<http://www.ignatius-edu.com>).

Selain memberikan bimbingan dalam materi pelajaran sekolah, *St. Ignatius Education & Training Center* juga memberikan waktu khusus bagi orang tua yang ingin konsultasi tentang perkembangan anaknya di Bimbingan Belajar (baik dalam proses belajar atau konsultasi untuk pendidikan lebih lanjut yang cocok untuk anak). Selain itu Bimbingan Belajar *St. Ignatius* juga memberikan fasilitas yang cukup baik bagi peserta didiknya agar dapat mengikuti kegiatan belajar senyaman mungkin.

Berikut ini merupakan tabel jumlah siswa/i Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education & Training Center*:

Tabel 1.2

Jumlah Siswa/i Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius* Palembang

(Periode 2008 s/d 2015)

Tahun & Kelas	SD	SMP	SMA	Jumlah Siswa/i	Jumlah Kenaikan/ Penurunan	Persentase Kenaikan / Penurunan (%)
2008/2009	58	84	96	238	-	-
2009/2010	75	96	127	298	60	25,21
2010/2011	69	136	145	350	52	17,45
2011/2012	82	158	178	418	68	19,43
2012/2013	107	206	231	544	126	30,13
2013/2014	92	183	196	471	(73)	(13,42)
2014/2015	80	183	175	438	(33)	(7,06)

Sumber: Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius*

Berdasarkan tabel 1.2 Jumlah siswa/i pada periode tahun 2013/2014 mengalami penurunan sebanyak 73 siswa/i dan pada periode tahun 2014/2015 mengalami penurunan sebanyak 33 siswa/i.

Sedangkan pada tabel 1.3 merupakan data yang berfokus pada jumlah siswa/i SMA yang mengikuti Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius*.

Tabel 1.3**Jumlah Siswa/i SMA Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius*****(Periode 2008 s/d 2015)**

Tahun	Jumlah Siswa/i	Jumlah Kenaikan/penurunan	Persentase Kenaikan (%)
2008/2009	96	-	-
2009/2010	127	31	32,29
2010/2011	145	18	14,17
2011/2012	178	33	22,76
2012/2013	231	53	29,77
2013/2014	196	(35)	(15,15)
2014/2015	175	(21)	(10,71)

Sumber: Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius*

Dari data tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa jumlah siswa/i SMA Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius* terdapat penurunan juga di periode tahun 2013/2014 dan periode tahun 2014/2015. Namun berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh bimbingan belajar *St. Ignatius*, penurunan yang terjadi dikarenakan akibat kualitas layanan yang diberikan kurang memuaskan bagi peserta didik, serta pemilik mendapatkan komplain dari pelanggan karna waktu mulai belajar kadang-kadang tidak tepat waktu.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu menurut Wdidiwati Dwi Marethasari (2008) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Lembaga Pendidikan Neutron Yogyakarta di Surakarta.”

Hasil penelitian menunjukkan faktor Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Aniek Indrawati (2011) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen.” Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan jasa yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Mental Aritmatika yang berpengaruh positif adalah variabel empati dan bukti fisik namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Ismerisa (2013) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Listrik Pintar PT PLN (Persero) Area Yogyakarta).” Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan unit pelayanan listrik pintar berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data dan penjelasan, serta dari penelitian terdahulu di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education & Center* mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan judul penelitian “PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR *ST. IGNATIUS EDUCATION & TRAINING CENTER* DI PALEMBANG”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, terutama dilihat dari pentingnya kualitas pelayanan untuk mempertahankan pelanggan, maka permasalahan yang muncul adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education & Training Center* di Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education & Training Center* di Palembang.

D. Hipotesis Penelitian

H₀: Tidak ada pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education & Training Center* di Palembang?

H_a: Ada pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education & Training Center* di Palembang?

E. Manfaat penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan terutama mata kuliah yang berkaitan dengan penelitian, dapat menambah ilmu, wawasan dan pengalaman dalam mengevaluasi kualitas layanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada bimbingan belajar St. Ignatius di Kota Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai masukan berupa informasi yang diharapkan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan perusahaan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di tahun berikutnya.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembang ilmu pengetahuan khususnya bidang pemasaran serta dapat sebagai referensi tambahan dan pembanding bagi peneliti selanjutnya.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam Penelitian ini, jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus, yaitu memusatkan perhatian secara langsung terhadap pelanggan yang menggunakan jasa Lembaga Bimbingan Belajar St. Ignatius.

2. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah siswa/i pada Lembaga Bimbingan Belajar St. Ignatius di Palembang. Sedangkan objek pada penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan konsumen Lembaga Bimbingan Belajar St. Ignatius Palembang.

3. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah siswa/i yang mengikuti jasa Bimbingan Belajar St. Ignatius Palembang. Sampel adalah bagian dari populasi yang terdiri dari atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti adalah 100 responden.

4. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2010; 116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan metode yang merupakan sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. (Sugiyono, 2010; 129). Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel berupa teknik adalah *non probability*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur dalam populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2010). Sedangkan untuk teknik penarikan sampel menggunakan metode *purposive*

sampling, dimana teknik ini dilakukan dengan memiliki kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian, seperti:

1. Responden yang mengikuti bimbingan belajar harus tingkatan kelas SMA.
2. Responden merupakan siswa/i tingkatan SMA yang mengikuti kegiatan belajar di Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education & Training Center* di Palembang.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

Menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan jasa pendidikan di Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius* untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian baik informasi pribadi maupun informasi lainnya. Penelitian ini menggunakan skala likert yang menurut Sugiyono (2010:132) “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Berikut ini adalah varian jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan kuesioner sebagai berikut.

- a. Tanggapan sangat setuju (SS) di beri bobot : 5
- b. Tanggapan setuju (S) di beri bobot : 4
- c. Tanggapan netral (N) di beri bobot : 3
- d. Tanggapan tidak setuju (TS) di beri bobot : 2
- e. Tanggapan sangat tidak setuju (STS) di beri bobot : 1

6. Jenis Data Penelitian

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan teknik survei, dimana dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber tidak langsung yang memberikan data kepada pengumpul data lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2010). Mencakup data historis jumlah siswa/i selama lima tahun terakhir, sejarah berdirinya perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

7. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengujian yang akan dilakukan menggunakan bantuan dari SPSS 16. Uji yang dilakukan sebagai berikut:

a. Uji Instrumen Kuesioner

a. Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan

adalah konsisten dari waktu ke waktu. Cara mengukur reliabilitas dapat dibantu juga dengan SPSS dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2006).

2) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengukur besarnya nilai variabel yang diteliti. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah *sample* (Ghozali, 2006).

b. Pengujian Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Adapun kriteria uji jika probabilitas signifikan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal (Ghozali, 2006).

2) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika antar variabel

independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka ini adalah indikasi adanya multikolinieritas. Multikolinieritas juga dapat dilihat dari *tolerance value* atau nilai *variance inflation factor* (VIF), jika *tolerance value* dibawah 0,10 atau nilai VIF diatas 10 maka terjadi problem Multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2006:125). Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu untuk melihat grafik plot anatara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya (SRESID). Jika ada pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau

memprediksi rata-rata populasi atau rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2006).

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan Rumus dari regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

a = *Constanta*

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Layanan

e = *Standard error*

d. Uji *Goodness of Fit*

Goodness of Fit adalah penilaian ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktualnya. Dapat diukur dari nilai koefisien determinasi (R^2), nilai statistik F dan nilai statistik t. Disebut signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak), sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistic berada dalam daerah dimana H_0 diterima (Ghozali,2006).

1) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) berguna untuk mengetahui kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006).

2) Uji F

Uji F pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F pada tabel. Jika F hitung lebih besar dari F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Ghozali, 2006).

3) Uji t

Uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh 1 variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi independen. Cara menguji uji t yaitu dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis

menurut tabel. Jika nilai statistik t perhitungan lebih tinggi dari nilai t tabel, maka hipotesis alternatif yang menyatakan variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen diterima (Ghozali, 2006).

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran hubungan antar sub-bab yang satu dengan sub-bab yang lainnya. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini menjelaskan apa saja yang menjadi latar belakang penulisan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dari skripsi yang dibuat.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi mengenai teori-teori dasar yang diperlukan peneliti sebagai penunjang dalam mendukung penelitiannya seperti pengertian pemasaran jasa, jasa, kualitas layanan, perilaku konsumen, kepuasan konsumen, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan atau badan usaha yang menjadi subjek penelitian. Gambaran umum dari perusahaan yang diteliti, dapat berupa sejarah, struktur organisasi, Proses bisnis perusahaan, sistem pengelolaan, sistem informasi yang dimiliki, aktifitas perusahaan dan pemasarannya khususnya yang berhubungan dengan materi skripsi.

BAB IV : HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini merupakan bagian yang terpenting, sebab muatannya adalah hasil dari penelitian yang terdiri dari table, grafik, gambar atau alat penolong. Terutama bab ini juga memuat uraian mengenai: Hasil pengumpulan data penelitian, pemaparan analisis data, pembahasan analisis.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi simpulan yang merupakan jawaban permasalahan penelitian berdasarkan analisis dan pembahasan yang disertai dengan saran-saran yang mungkin dapat memberikan manfaat untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi.