

**KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP TINGAT KEPUASAN PELANGGAN PADA BIMBINGAN BELAJAR PALEM V**

Nasikhatul Karimah , Lucy Nancy  
Universitas Satya Negara Indonesia  
karimah.nasikhatul30@gmail.com  
lucynancysim@gmail.com

---

Received: 5 Januari 2024	Accepted: 8 Januari 2024	Published: 5 Februari 2024
-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------

---

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, price, and location on customer satisfaction at Palem V Tutoring simultaneously or partially. The data used is primary data collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents who joined the Palem V Tutoring. The quantitative method and the results of this study are based on the answers of respondents using a Likert scale. The analytical techniques used in this research are the Instrument Test (Validity and reliability), Basic Normality Test, Classical Assumption Test (Normality, Multicollinearity, Autocorrelation, Heteroscedasticity), Hypothesis Test (Multiple linear regression analysis, F test, t-test and Coefficient of Determination). The results of this study indicate that Service Quality, Price, and Location by F Test (simultaneous) affect and are significant to Customer Satisfaction. The results of the t-test (partial) Service Quality (X1) and Price (X2) have an effect and significant to Customer Satisfaction (Y). In contrast, Location (X3) has no effect and is not substantial on Customer Satisfaction (Y).*

**Keywords: Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction**

**ABSTRAK**

Karya Ilmiah ini dilakukan adalah bermaksud dan mendeteksi Makna Kualitas Pelayanan, Harga, juga Lokasi bagi Kepuasan konsumen di Bimbingan Belajar Palem V secara bersama-sama ataupun secara sendiri. Bukti yang ditetapkan dalam penelitian ini merupakan bukti primer yang dapat diterima dengan melakukan pembagian angket kepada 100 Narasumber yang telah bersepakat mengikuti tutorial di Bimbingan Belajar Palem V. Teknik yang ditetapkan pada Karya Ilmiah ini ialah kuantitatif dan kesimpulan Karya Ilmiah ini bersumber dari jawaban para narasumber dengan memakai skala Likert. Teknik yang ditetapkan pada Karya Ilmiah merupakan tes bagian (Validitas dan Realibilitas), tes Normalitas Dasar, tes Asumsi Klasik (tes Normalitas, tes Multikolinearitas, tes Autokolerasi dan tes Heteroskedastisitas), Tes Hipotesis (tes Analisis Regresi Linier Berganda, tes F, tes t dan tes Koefisien Determinasi). Dari pelaksanaan Karya Ilmiah ini membuktikan kesan bahwa model tes F(simultan) tes Kualitas Pelayanan, tes Harga, dan tes Lokasi bermakna dan relevan pada Kepuasan Pelanggan, dan memperoleh ketetapan tes t (parsial) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) bermakna dan relevan pada Kepuasan Pelanggan (Y) sementara itu hasil uji dari Lokasi (X3) menyatakan tidak bermakna dan tidak Relevan atas Kepuasan Pelanggan (Y).

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.**

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman pada saat ini telah berubah sangat pesat seperti halnya pada perkembangan teknologi dan pendidikan. Pada era zaman sekarang ini banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya suatu pendidikan. Peran pendidik tentunya membantu siswa untuk dapat mengikuti perkembangan zaman. Oleh karena semakin banyak masyarakat yang membutuhkan

peran jasa pendidikan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Pendidikan memberikan banyak manfaat dan sangat berguna untuk dapat meningkatkan ilmu pengetahuan secara menyeluruh kepada setiap peserta didik

Bimbingan belajar adalah salah satu tempat yang akan banyak dipilih. Bimbingan belajar adalah tempat yang dapat memberikan proses bantuan belajar yang diberikan kepada siswa untuk dapat menyelesaikan dan mengatasi masalah yang sering dihadapi dalam belajar sehingga dengan melalui proses perubahan di dalam belajar mereka dapat mencapai hasil belajar yang sangat optimal.

Setiap orang seharusnya memiliki kewajiban yang layak dilakukan sepanjang hidupnya, yaitu belajar. Kebutuhan setiap siswa untuk belajar tentunya akan berbeda-beda sesuai dengan apa yang di butuhkan demi memperbaiki kekurangan yang ada atau untuk meningkatkan prestasi yang akan lebih baik lagi di sekolahnya. Oleh karena itu, para orang tua banyak yang mendaftarkan anak-anaknya untuk meningkatkan nilai prestasi belajarnya ke jasa bimbingan belajar. Untuk memaksimalkan perkembangan belajar para siswa, sangat perlu diberikan bimbingan belajar untuk para siswa memahami lebih jauh sesuai dengan kurikulum yang sedang digunakan untuk itu perlu pelayanan yang lebih kepada para siswa untuk menyesuaikan keadaan belajarnya setiap hari.

Berdasarkan fenomena yang diperoleh pada bimbingan belajar palem V banyak dari orang tua murid dan murid itu sendiri memilih bimbingan belajar secara offline dikarenakan sistem offline lebih memuaskan karena penyampaian nya secara langsung lebih mudah memahami apabila melihat gurunya,, dapat dijelaskan secara langsung, siswa juga dapat bertanya secara langsung, dapat bersosialisasi dengan orang tua, dapat memahami seberapa besar kemampuan yang dimiliki para siswa. dibandingkan dengan bimbingan belajar online yang terkendala dengan jaringan, konsentrasi siswa yang teralihkan, kurangnya interaksi kepada siswa.

Selain pada fenomena bimbingan belajar online dan offline, terjadi pula fenomena kurikulum merdeka, yakni kurikulum baru yang dikeluarkan oleh MENRISTEK bapak Nadiem Makarim pada Februari 2022. Kurikulum merdeka tersebut ditujukan untuk mengejar ketinggalan dan memperbaiki sistem pendidikan di Indonesia pada kurikulum 2013 yang dianggap bahwa belum dapat memenuhi kebutuhan di zaman yang sudah banyak mengalami perubahan. Isu-isu yang terkait dengan Revolusi Industri 4.0, 21st Century Learning, Society 5.0 belum dapat direspons dari berbagai proses pembelajaran di sekolah.

Fenomena pada variabel Harga yaitu pada Tahun 2020 di masa Pandemi terdapat penurunan pendapatan yang diperoleh disebabkan banyak orang tua yang mengundurkan diri di Bimbingan Belajar Palem V yang berpengaruh pada kegiatan di Bimbingan Belajar mengakibatkan terjadinya pengurangan gaji karyawan dan pengurangan hari belajar, karena semakin sedikitnya siswa yang masih bergabung maka Bimbingan Belajar Palem V sempat terhenti beberapa bulan. Sampai pada awal 2021 Bimbingan belajar kembali dibuka karena keluhan orang tua terhadap pembelajaran online menyebabkan peningkatan jumlah siswa dan pendapatan yang diperoleh sampai saat ini.

Fenomena terkait lokasi yakni menurut analisis terdapat persaingan antara Bimbingan Belajar Palem V dengan Bimba AIUEO. Hal ini terjadi karena lokasi mereka yang tidak begitu jauh dari keramaian penduduk terutama di kalangan anak-anak pra sekolah.

Penelitian yang dilakukan Annisa Ayu Ningtias (2017) menyatakan bahwa Elemen Kualitas

Pelayanan, Harga dan Lokasi bermakna atas Kepuasan Pelanggan di Tutorial Belajar Alfagamma Surabaya menunjukkan bahwa hasil dari Kualitas Pelayanan berpengaruh atas Kepuasan konsumen. meskipun ketetapan penelitian yang dilaksanakan oleh Suharni Rahayu (2018) menerangkan bahwa elemen Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi bermakna atas Kepuasan Pelanggan di Tutorial Bimbingan Belajar Primagama Cikaret Bogor Selatan menunjukkan bahwasanya Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh atas Kepuasan Pelanggan.

Penelitian yang sebelumnya telah dilakukan Dewi Zulaini (2016) menyatakan bahwasanya Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan pada aktivitas Bimbingan Belajar Medica Cabang 7 Ulu Palembang menunjukkan bahwa secara Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

sedangkan Karya Ilmiah yang sebelumnya dilakukan oleh Izzati Khoirunnisa (2022) menyatakan bahwasanya Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi bermakna atas Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar As-Samba Bandar Lampung menunjukkan bahwa Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan Karya Ilmiah yang telah dilakukan sebelumnya oleh Rizki Hamdani (2020) menyatakan hasil dari penjelasan Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi bermakna atas Kepuasan Pelanggan di jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru menunjukkan bahwa Lokasi bermakna akurat dan Relevan atas Kepuasan Pelanggan. Sementara itu Karya Ilmiah yang sebelumnya dikerjakan oleh Muhammad Arifin (2017) menerangkan bahwasanya Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi atas Kepuasan Konsumen di Tutorial Bimbingan Belajar Primagama Cabang Puri Surya Jaya yang menunjukkan bahwa secara parsial hasil penelitian menyatakan Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan keterangan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Bimbingan Belajar Palembang V.

Berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian diatas tersebut, maka dapat di rumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah secara Simultan ada makna Kualitas Pelayanan, Harga, juga Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Bimbingan Belajar Palembang V?
2. Apakah secara sendiri ada makna Kualitas Pelayanan terhadap taraf Kepuasan Pelanggan di Bimbingan Belajar Palembang V ?
3. Apakah secara sendiri ada makna Harga terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palembang V ?
4. Apakah secara parsial ada makna Lokasi pada Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palembang V ?

C. Tujuan dan Penelitian adalah

Berdasarkan uraian penjelasan masalah tentang Karya Ilmiah ini akan memiliki tujuan selanjutnya :

- a. Untuk mendapatkan pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi secara simultan atas Kepuasan Pelanggan di Bimbingan Belajar Palembang V.
- b. Untuk mendapatkan pengaruh mengenai Kualitas Pelayanan atas Kepuasan Konsumen di Bimbingan Belajar Palembang V.
- c. Untuk mendapatkan pengaruh dari Harga atas Kepuasan Pelanggan di Bimbingan Belajar Palembang V.
- d. Untuk mendapatkan pengaruh dari Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Bimbingan Belajar Palembang V.

## **Kajian Literatur**

### **Kepuasan Pelanggan**

Pelanggan artinya orang atau lembaga yang akan membeli barang/jasa secara rutin atau berulang-ulang di karena kan barang/jasa yang dibeli mempunyai nilai manfaat. Pelanggan adalah orang yang melakukan pembelian akan suatu produk dan melakukan interaksi pada waktu tertentu yang bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhannya.

Kepuasan pelanggan didefinisikan oleh Kotler dan Armstrong (2017) “kepuasan pelanggan adalah bagaimana kinerja yang dapat dipersepsikan oleh produk sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Bila kinerja dari produk tidak sama dengan apa yang

diharapkan, konsumen akan merasa tidak puas. Bila kinerja produk sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, maka konsumen akan merasakan kepuasan. Adapun jika kinerja produk melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas ataupun bahagia”.

Menurut Qomariah (2022) Kepuasan Pelanggan adalah perbandingan yang di rasakan antara kinerja dari suatu produk atau jasa sesuai dengan harapan konsumen. Maka dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan jika harapan dari konsumen melebihi kinerja dari produk atau jasa akan memberikan perasaan puas bagi konsumen.

Menurut Meinthiana Indrasari dalam Leanindya Rizkita Salsabila Putri (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu persepsi seseorang tentang keadaan terkait kinerja dari suatu produk yang diharapkan. Dapat diartikan bahwasanya Kepuasan Pelanggan adalah kesesuaian yang diperoleh dari suatu produk dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disintesis kan bahwasanya Kepuasan Pelanggan adalah orang/kelompok yang akan membeli barang/jasa secara berulang-ulang dengan harapan perasaan puas dan senang yang akan muncul setelah memberikan produk/jasa yang sesuai.

### **Kualitas Pelayanan**

Pendapat Tjiptono (2019) Kualitas Pelayanan adalah keadaan aktif yang akan berhadapan atas produk, jasa, sumber daya insani, suatu cara dan zona yang dapat menyelesaikan atau melampaui harapan.

Pendapa (Fandi Tjiptono, 2016) “ Kualitas Pelayanan adalah usaha memuaskan suatu harapan juga diikuti oleh kebutuhan pelanggan dan ketelitian agar menyampaikan supaya terpenuhi suatu kebutuhan dan harapan konsumen tersebut “ Kesimpulan ini dapat dijelaskan bahwasanya kualitas diukur dengan keunggulan untuk mencukupi kebutuhan dan keinginan dari konsumen dan juga dapat menunjukkan keunggulan suatu ciri dimana ada kaitannya atas produk, jasa, individu, proses dan zona yang mana dapat memperoleh persepsi untuk melaksanakan atau memenuhi kebutuhan dan keinginan..

Menurut Tjiptono (dalam Freekley Steyffi Maramis, 2018) Kualitas Pelayanan adalah berpusat untuk upaya pada pemenuhan dan kebutuhan juga keinginan para pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk dapat mengimbangi harapan para pelanggan.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut diatas dapat disintesis kan Kualitas Pelayanan merupakan aktivitas atau tindakan yang ada kaitannya dengan produk atau jasa yang diserahkan kepada pelanggan dalam memuaskan hati dan akan memenuhi ekspektasi kepada pelanggan.

### **Harga**

Pendapat Kotler & Armstrong (2017), Harga ialah: “*The amount of money charged for a product or service or the sum of the values that customers exchange for the benefit of having or using the product or service*”.

Pendapat Fandy Tjiptono (2016) Harga adalah satu-satunya unsur bauran pemasaran yang dapat mendatangkan pendapatan atau keuntungan bagi perusahaan.

Pendapat Zainal Abidin dalam Leanindya Rizkita Salsabila Putri (2022) menyatakan bahwa harga adalah sejumlah nilai yang diperlukan agar dapat memenuhi pertukaran, pertukaran dapat dilakukan dengan suatu barang yang disertai juga dengan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan beberapa definisi diatas maka dapat disintesis Harga merupakan sejumlah uang yang termasuk salah satu unsur bauran pemasaran yang ditagih dan diterima oleh penjual karena telah memberikan layanan produk/jasa kepada pelanggan yang telah memperoleh kegunaan nilai atau hak kepemilikan suatu produk/jasa.

### Lokasi

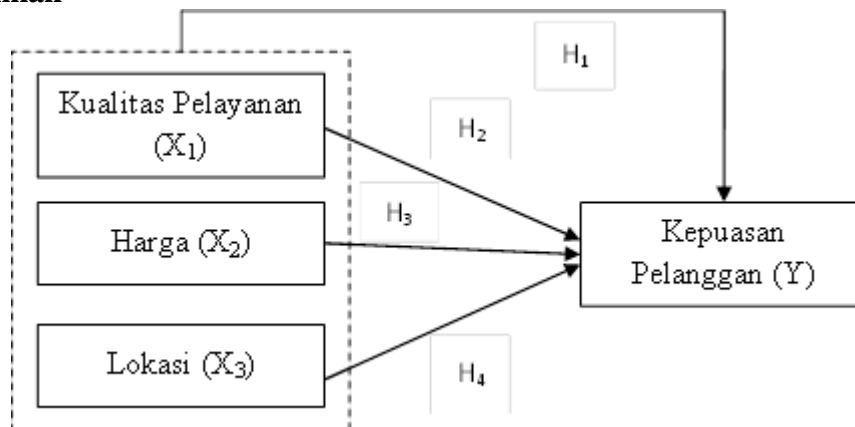
Menurut Kotler & Armstrong (2017) menyatakan bahwa lokasi adalah Tempat terdiri dari aktivitas suatu perusahaan yang dapat menciptakan produk yang ada bagi sasaran pelanggan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (dalam Intan Permata Sari, 2021) Lokasi merupakan keputusan yang dilakukan perusahaan atau suatu instansi pendidikan yang berkaitan dengan dimana operasi dan staf untuk ditempatkan.

Pendapat Dwi Suhartanto, dkk (dalam Ivan Fadilla, 2022) Lokasi adalah arena kegiatan suatu perusahaan yang akan membuat produknya tersedia bagi para pelanggannya.

Berdasarkan definisi diatas dapat disintesis bahwa lokasi adalah tempat atau arena yang digunakan perusahaan untuk mengoperasikan kegiatannya dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

### Asumsi Karya Ilmiah



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis**

- H1 : Menyatakan Kualitas Pelayanan, Harga dengan Lokasi secara Simultan berpengaruh atas Kepuasan para Konsumen di Tutorial Belajar Palembang V
- H2 : Menyatakan Kualitas Pelayanan secara sendiri dapat bermakna atas Kepuasan konsumen di Bimbingan Belajar Palembang V
- H3 : Menyatakan Harga secara parsial dapat berpengaruh atas Kepuasan Pelanggan di Tutorial Belajar Palembang V
- H4 : Menyatakan Lokasi model parsial dapat berpengaruh atas Kepuasan Pelanggan di Tutorial Belajar Palembang V

### METODE PENELITIAN

#### Desain Penelitian

Desain dari karya ilmiah yang telah dilakukan adalah menggunakan penelitian kausal. Pendapat Sugiyono (2018) Penelitian Kausal merupakan suatu karya ilmiah yang dilakukan untuk dapat memahami suatu pengaruh dan tidak mempengaruhi antara variabel independen dan variabel dependen.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Kegiatan karya Ilmiah dilakukan sejak bulan September 2022 sampai dengan Januari 2023 dan Obyek penelitian yang telah diteliti adalah Bimbingan Belajar Palembang V yang beralamatkan di Jalan Palembang V nomor 11 Rt 003/ Rw 010. Petukangan Utara, Jakarta Selatan. 12260

### **Populasi dan Sample**

Populasi dari karya ilmiah ini terdiri dari seluruh siswa (orang tua) dari Bimbingan Belajar Palembang V. Teknik sampel dari karya ilmiah ini dengan menggunakan sampel penelitian Probability Sampling. Dimana penentuan jumlah Sampel, pada Karya Ilmiah ini adalah dengan memakai Rumus Slovin dimana teknik penentuan sampel yang populasinya respondennya sudah diketahui.

### **Statistik deskriptif**

**Statistik deskriptif adalah suatu statistik yang dapat dipergunakan untuk mengolah data dengan cara dapat memperoleh suatu gambaran atau deskriptif dan suatu hal yang dapat dilihat dari nilai rata-rata, maksimum, minimum, standar devias Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang seharusnya dipenuhi untuk suatu Analisis Regresi Linear Berganda

### **Uji Normalitas**

Uji normalitas dapat dilakukan dengan memprediksi apakah uji residual dapat terdistribusi secara normal atau tidak normal yaitu dengan melakukan uji grafik dan analisis statistik. Dalam karya ilmiah ini pada uji normalitas residual digunakan tes statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Tes normalitas Residual bisa menggunakan suatu metode grafik untuk mengetahui bahwa sebaran data untuk sumber diagonal di suatu grafik Normal P- P Plot of Regression Standardized Residual. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai dasar untuk hasil keputusan akhirnya, saat terdapat titik-titik yang terlihat tersebar dari sekitar garis dan yang mengikuti akan garis diagonal untuk itu dapatlah di simpulkan Nilai hasil Residual tersebut Normal.

### **Uji Multikolinteritas**

Uji multikolinearitas merupakan hubungan searah antara variabel bebas. Uji multikolinearitas merupakan hal untuk menguji apakah dalam model regresi akan terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel bebas.

Dalam uji Regresi pada karya ilmiah ini untuk mengetahui nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Multikolinearitas dapat diperoleh dengan melihat batasan hasil Tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ .

### **Uji AutoKorelasi**

Hasil Uji autokorelasi adalah untuk menyatakan bahwa untuk menguji variable apakah dalam model regresi linier ada ukuran korelasi diantara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

Dengan demikian dapat dibuktikan bahwa menggunakan metode uji Durbin-Watson adalah dasar

untuk pengambilan keputusan:

- $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya adalah tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Untuk melakukan analisis pengujiannya, maka kriterianya yang di gunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila nilai Pearson Correlation memiliki nilai positif, akan terlihatlah pengaruh yang terjadi akan searah.
- 2) Apabila nilai Pearson Correlation memiliki nilai negatif, akan terlihatlah pengaruh yang terjadi tidak akan searah

### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas akan memaknai arti bahwasanya terlihat varian variabel pada model regresi ternyata hasilnya tidak sama. Jika sebaliknya terjadi maka varian variabel pada model regresi memiliki hasil nilai yang sama maka disebutlah homoskedastisitas.

Salah satu cara agar mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat posisi bagan scatter plot. Jika pola titik-titik terdapat memencar diantar angka 0 pada poros Y kemudian tidak terbentuk adanya suatu pola, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Regresi Linear Berganda adalah suatu pola regresi yang dapat melihat lebih dari satu variable independen.

Analisis Regresi Linear Berganda tersebut dilakukan adalah agar Persamaan Regresi Linear Berganda dalam

Karya Ilmiah adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

### **Uji F**

Uji F merupakan salah satu uji parametrik yang akan berguna untuk memilah nilai umum lebih dari dua kelompok data dimana bertujuan untuk memadankan variannya.

Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dapat dipahami bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diperoleh, maka dapat diartikan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dan  $H_a$  ditolak, maka dipahami variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat..

Sementara untuk memperoleh pengaruh simultan melalui variabel beralaskan hasil signifikansi maka diketahui sebagai berikut :

- a) Apabila signifikansi  $< 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka dipahami variabel bebas berpengaruh signifikan atas variabel terikat .
- b) Apabila signifikansi  $> 0,05$  artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, maka dipahami variabel bebas tidak berpengaruh signifikan atas variabel terikat.

### **Uji t**

Uji t hitung merupakan salah satu uji statistik yang dapat digunakan untuk membuktikan kebenarannya atau kebohongan hipotesis yang dapat mengutarakan hingga menyertai dua buah mean contoh yang

akan diterima secara random dari anggota yang sama dan tiada terlihat selisih yang signifikan.

- a) Apabila  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$  hingga artinya  $H_0$  diterima
- b) Apabila  $-t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  hingga artinya  $H_0$  ditolak

Kriteria pengujian berdasarkan signifikansi

- a) Apabila Signifikansi  $> 0,05$ , hingga artinya  $H_0$  diterima
- b) Apabila Signifikansi  $> 0,05$ , hingga artinya  $H_0$  ditolak

### Uji Koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi adalah bertujuan untuk mengetahui seberapa jauhkah kekuatan model untuk menjelaskan variasi variabel terikat.

Koefisien determinasi pada Regresi Linier Berganda dimanfaatkan untuk memahami seberapa besar pengajuan pemberian pengaruh variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) secara Bersama-sama terhadap variabel terikat.

( $R^2 = 0$ ), artinya adalah dimana variabel bebas seluruhnya tidak terdapat pengaruh atas variabel terikat.. apabila  $R^2$  lebih mendekati  $R^2$  semakin mendekati 1, yang mana menuju 100% artinya variabel bebas berpengaruh kuat atas variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 1.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	43,551	18,415		2,365	,020
	Kualitas Pelayanan	,388	,102	,360	3,806	,000
	Harga	,259	,123	,200	2,107	,038
	Lokasi	,037	,188	,018	,198	,843

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25,2023

Diperoleh persamaan Regresi adalah bila  $. Y = 45,551 + 0,388 X_1 + 0,259 X_2 - 0,037 X_3 + e$ . bahwa hasil analisis penelitian dan persamaan Regresi Linier berganda ini maka didapatkan kesimpulan bahwa ;

1. Hasil Konstanta perolehan nilainya sebesar 45,551 yang artinya adalah apabila Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), dan Lokasi ( $X_3$ ) nilainya terdapat sebesar 0, Adapun artinya Kepuasan Pelanggan sebesar 43.551.
2. Koefisien Regresi variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah senilai 0,388 bermanfaat positif yang artinya jika Kualitas Pelayanan meningkat 1 satuan bahwa artinya Kepuasan Pelanggan dapat bertambah senilai 0,388.

- 3.
4. Koefisien Regresi dari Variabel Harga (X2) adalah senilai 0,259 bernilai positif yang mana berarti bahwa jika Harga meningkat 1 satuan lalu artinya Kepuasan Pelanggan dapat bertambah senilai 0,259.
5. Koefisien regresi variabel Lokasi (X3) senilai 0,037 bermakna positif yang artinya apabila Lokasi naik menjadi 1 satuan maka artinya Kepuasan Pelanggan dapat bertambah senilai 0,037.

### Uji F

Tabel 1.2 Hasil Uji F

		<b>ANOVA<sup>a</sup></b>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1361,739	3	453,913	8,338	,000 <sup>b</sup>
	Residual	5226,421	96	54,442		
	Total	6588,160	99			

a. Variable terikat : Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25,2023

Perolehan hasil uji F dengan nilai sebanyak  $8,338 > 2,701$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak juga  $H_a$  diterima, yang dimana maknanya variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Lokasi (X3) secara Bersama

Tabel 1.3 Hasil Uji t

### Uji t

#### **Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43,551	18,415		2,365	,020
	Kualitas Pelayanan	,388	,102	,360	3,806	,000
	Harga	,259	,123	,200	2,107	,038
	Lokasi	,037	,188	,018	,198	,843

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25,2023

1. Elemen Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai  $3,806 > 1,661$  dengan bermakna  $0,000 < 0,05$ , sehingga diartikan  $H_0$  berengaruh dan  $H_a$  tidak berpengaruh, menunjukkan dimana artinya Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan bagi Kepuasan Pelanggan.
2. Variabel Harga (X2) memiliki hasil  $2,107 > 1,661$  dengan signifikansi  $0,038 < 0,05$ , lalu diartikan  $H_0$  berpengaruh dan  $H_a$  tidak berpengaruh, yang dimana bermakna hingga Harga bermakna signifikan untuk Kepuasan Konsumen.
3. Elemen Lokasi (X3) memiliki skor  $0,198 < 1,661$  dengan memperoleh hasil bermakna  $0,843 > 0,05$ , maka  $H_0$  berpengaruh dan  $H_a$  tidak berpengaruh, yang dimana bermakna hingga Lokasi tak berpengaruh dan tidak signifikan atas Kepuasan Pelanggan.

### Uji Koefisien Determenasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Tabel 1.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,455 <sup>a</sup>	,207	,182	7,378

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25,2023

Karena variabel bebas lebih dari dua (Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi) maka disarankan menggunakan *nilai Adjusted R Square 0,182*. sehingga persentase kontribusi pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi dapat berpengaruh bagi Kepuasan Pelanggan sebesar 18,2 %, sementara untuk variable lainnya adalah  $(100 - 18,2 \%) = 81,8\%$  bahwa variable lain yang tidak termasuk dalam model Karya Ilmiah ini.

### KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil Karya Ilmiah mengenai hasil Kualitas Pelayanan, Harga, serta Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan yang dilakukan di Tutorial Belajar Palembang V dapat kesimpulan sebagai selanjutnya :

1. Elemen Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Lokasi (X3) dengan cara serentak berpengaruh atas Kepuasan Konsumen (Y) di Tutorial Belajar Palembang V.
2. Elemen Kualitas Pelayanan (X1) artinya bahwa dengan cara mandiri memperoleh hasil bagi Kepuasan Pelanggan (Y) di Bimbingan Belajar Palembang V.
3. Variabel Harga (X2) artinya secara parsial memperoleh pengaruh bagi Kepuasan Pelanggan (Y) di Bimbingan Belajar Palembang V.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, M. (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), Universitas Diponegoro : Semarang.
- Dewi, N. K., & Putra, A. S. (2021). LAW ENFORCEMENT IN SMART TRANSPORTATION SYSTEMS ON HIGHWAY. Proceedings International Conference on Education of Suryakencana 2021, 321-326.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra Service, Quality & Satisfaction Edisi 4 2016.  
Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa-Prinsip Penerapan, dan Penelitian 2017.
- Givan, B., Wirawan, R., Andriawan, D., Aisyah, N., Asep, & Putra, A. S. (2021). Effect of Ease And Trustworthiness To Use E-Commerce for Purchasing Goods Online. International Journal of Educational Research & Social Sciences (IJERSC), 2(2), 277–282.
- Henna Desna Mulya, S. (t.thn.). Pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cikaret Bogor Selatan. Prosiding Seminar Nasional, 132-139.
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga. Jilid 1 - 13/E.
- Ningtias, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfacamma Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 1-16.
- Putra, A. S. (2021). Perbandingan Efektivitas Sistem Pembelajaran Online dan Offline Di Era New Normal. Seminar Nasional Pendidikan, 304-311.
- Riska Kasta Sanusi, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Di Bimbingan Belajar Favorita Indonesia Cabang Perumahan Alam Indah, Tangerang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur, 1-9.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta,
- Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D, Bandung: Alfa
- Tjiptono, F. 2009. Business Ethics After Enron Self-Esteem and outcomes fairness: Tips Prinsip Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol. Edisi Kesebelas. Cetakan Kedua. CV Alfabeta. Bandung.beta