



**ANALISIS KUALITAS JASA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN  
PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA**

**KARYA AKHIR**

**OLEH :**

**ALFI NUGRAHA**

**55107110133**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2009**

## ABSTRAK

Pertumbuhan cabang yang sedemikian cepat tentu membawa dampak terhadap pertumbuhan bisnis Primagama secara nasional, akan tetapi pertumbuhan yang sedemikian cepat yang tidak dibarengi perbaikan sistem manajemen yang baik dapat menyebabkan kualitas layanan terhadap konsumen menurun. Dengan banyaknya cabang dan luasnya area yang harus ditangani membuat sistem kontrol terhadap kualitas layanan di masing-masing cabang menjadi semakin sulit untuk dilakukan. Hal ini dapat berdampak negatif terhadap pertumbuhan Primagama secara bisnis karena kualitas layanan yang menurun di masing-masing cabang tentu akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Primagama, dan tentu menurunnya tingkat pembelian atau jumlah siswa. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama.”

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti sejauh mana kualitas jasa Lembaga Bimbingan Belajar Primagama dilihat dari aspek *Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Berwujud* dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Objek penelitian mengambil tempat di Lembaga Bimbingan Belajar Primagama cabang Perumnas Tangerang. Didalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel terikatnya adalah Kepuasan konsumen (Y). Variabel bebasnya adalah Keandalan ( $X_1$ ), Daya tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Berwujud ( $X_5$ ).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik penarikan sampel dengan pertimbangan tertentu, dimana konsumen yang dijadikan sampel minimal sudah 6 (enam) bulan menggunakan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Primagama, dan merupakan siswa-siswi SMP dan SMA. Sedangkan total populasi yang dijadikan sampel sebesar 105 siswa.

Untuk memastikan hubungan atau pengaruh diantara kedua variabel tersebut, digunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil analisis didapatkan nilai F hitung adalah 46,954 (F hitung) > nilai F tabel (3,093), dan dengan p-value (sig.) = 0,000 < 0,05. Hal ini membuktikan bahwa variabel bebas (X) yaitu dimensi kualitas jasa secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan konsumen. Dari hasil  $R^2$  ditemukan nilai 0,703, membuktikan bahwa sebesar 70,3 % meningkatnya Kepuasan konsumen (variabel terikat-Y) dipengaruhi oleh dimensi kualitas jasa (variabel bebas-X), sedangkan 29,7 % dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Dari hasil koefisien t hitung yang ada ternyata variabel Daya tanggap diperoleh nilai t hitung sebesar 3,826 (t hitung) > nilai t tabel (1,986) dan p-value (Sig.) sebesar 0,000 < 0,05, sehingga mempunyai nilai t-hitung yang paling besar jika dibandingkan dengan nilai t hitung variabel lainnya. Sehingga variabel daya tanggap memiliki pengaruh dominan terhadap meningkatnya Kepuasan konsumen.



# **PENGESAHAN KARYA AKHIR**

Judul : Analisis Kualitas Jasa Lembaga Bimbingan  
Belajar Dalam Meningkatkan Kepuasan  
Konsumen Pada Lembaga Bimbingan Belajar  
Primagama

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Alfi Nugraha

NIM : 55107110133

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing Utama

Pembimbing II

Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D.

Endi Rekarti, SE, ME.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Analisis Kualitas Jasa Lembaga Bimbingan Belajar  
Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada  
Lembaga Bimbingan Belajar Primagama

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Alfi Nugraha

NIM : 55107110133

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya akhir saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2009

Alfi Nugraha

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas Rahmat dan Anugerah Nya, sehingga penulis dapat mengikuti Program Studi Magister Manajemen pada Universitas Mercu Buana serta dapat menyelesaikan penulisan karya akhir.

Karya akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi jenjang Strata dua (S-2) di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Di samping karya akhir ini juga merupakan salah satu bentuk penerapan ilmu yang didapat penulis selama mengikuti program studi Magister Manajemen.

Penyelesaian penulisan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankan pada kesempatan ini penulis dengan setulus hati menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D selaku dosen pembimbing utama yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penelitian ini.
3. Bapak Endi Rekarti SE, ME selaku pembimbing kedua yang banyak membantu dengan kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penelitian ini.
4. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa dan motivasinya dalam penyelesaian Program Studi sampai karya akhir ini.
5. Istriku tercinta Ardi Palupi yang telah banyak memberikan semangat dan dukungan baik secara moril maupun materiil.
6. Pimpinan Cabang dan seluruh Staf Bimbingan Belajar Primagama cabang Perumnas Tangerang.

7. Siswa-siswi SMP dan SMA yang menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu Staf Pengajar serta Staf Administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
9. Teman-teman satu angkatan (angkatan X) : Pak Faris, Kathy, Ria, Edwin, Vico, Pak Fahrul, Pak Hekan, Pak Gunadi, bu wiwik dan lainnya yang selalu penuh keceriaan dalam menjalani perkuliahan dan menjalani suka duka bersama.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan selama penyusunan karya akhir ini.

Bagaimanapun wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis masih sangat terbatas sehingga karya akhir ini tidak mungkin luput dari kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik untuk penyempurnaan penelitian ini.

Akhir kata, sungguh merupakan kebanggaan penulis jika penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan masukan kepada Primagama untuk dapat meningkatkan hubungan yang baik dengan pelanggan, guna meningkatkan jumlah perolehan siswa.

Jakarta, Agustus 2009

Penulis,

Alfi Nugraha

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
<b>II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	9
2.1.1 Primagama Masa Lalu.....	9
2.1.2 Primagama Masa Kini.....	10
2.1.3 Primagama Masa Depan.....	13
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	13
2.2.1 Visi Perusahaan.....	13
2.2.2 Misi Perusahaan.....	13
2.3. Struktur Program, Konsep dan Metode Pengajaran.....	14
2.3.1 Struktur Program Pendidikan.....	14



2.3.2	Konsep Pengajaran.....	15
2.3.3	Metode Pengajaran.....	17
2.3.4	Metode Belajar.....	17
2.4.	Lingkup Strategi Usaha.....	18

### **III KAJIAN PUSTAKA**

3.1.	Pengertian Pemasaran.....	20
3.2.	Pengertian Jasa.....	20
3.3.	Karakteristik Jasa.....	22
3.4.	Pengertian Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan.....	23
3.5.	Faktor-faktor yang berkaitan dengan Kualitas Jasa.....	26
3.6.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	27
3.7.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
3.8.	Rerangka Pemikiran.....	32
3.9.	Hipotesis.....	33

### **IV METODOLOGI PENELITIAN**

4.1.	Rancangan Penelitian.....	34
4.2.	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	34
4.2.1.	Populasi.....	34
4.2.2.	Sampel.....	35
4.2.3.	Teknik Penarikan Sampel.....	36
4.3.	Desain Kuisisioner.....	36
4.3.1.	Format Pertanyaan.....	36
4.3.2.	Skala Pengukuran Kuisisioner.....	37
4.4.	Identifikasi dan Operasional Variabel.....	37
4.4.1.	Identifikasi Variabel.....	37
4.4.2.	Operasional Variabel.....	38
4.5.	Ruang Lingkup Penelitian.....	39
4.6.	Lokasi Penelitian.....	39
4.7.	Jenis dan Sumber Data.....	39

4.7.1.	Data Primer.....	39
4.7.2.	Data Sekunder.....	40
4.8.	Pengujian Data.....	40
4.9.	Metode Analisis data.....	40
<b>V</b>	<b>HASIL DAN ANALISIS</b>	
5.1.	Uji Instrumen Penelitian.....	43
5.1.1.	Uji Validitas.....	43
5.1.2.	Uji Reliabilitas.....	43
5.2.	Analisis Deskripsi.....	45
5.2.1.	Karakteristik Responden.....	45
5.2.2.	Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
5.3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
5.4.	Uji F (Uji Simultan).....	65
5.5.	Uji t (Uji Parsial).....	66
5.6.	Pembahasan.....	69
<b>VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1.	Kesimpulan.....	72
6.2.	Saran.....	75
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Rerangka Pemikiran Penelitian.....	33
--	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data jumlah siswa cabang Perumnas Tangerang.....	5
Tabel 2.1.	Struktur Program Pendidikan.....	15
Tabel 4.1.	Data siswa SMP dan SMA cabang Perumnas.....	35
Tabel 4.2.	Operasional Variabel Penelitian.....	38
Tabel 5.1.	Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 5.2.	Hasil uji Reliabilitas.....	45
Tabel 5.3.	Karakteristik Responden.....	46
Tabel 5.4.	Tanggapan responden terhadap variabel kehandalan.....	47
Tabel 5.5.	Tanggapan responden terhadap variabel daya tanggap.....	50
Tabel 5.6.	Tanggapan responden terhadap variabel jaminan.....	54
Tabel 5.7.	Tanggapan responden terhadap variabel empati.....	56
Tabel 5.8.	Tanggapan responden terhadap variabel berwujud.....	59
Tabel 5.9.	Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan.....	62
Tabel 5.10.	Hasil estimasi Model Regresi Linier Berganda.....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner.....	79
Lampiran 2	Factor Analysis.....	82
Lampiran 3	Reliability Test.....	99
Lampiran 4	Regression Test.....	101