

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN SISWA DI BIMBINGAN BELAJAR JILC MAKASSAR CABANG BALLA LOMPOA

Atia Kirana<sup>1</sup>, Hasri Ainun<sup>2</sup>

STIE AMKOP Kampus : Jl. Meranti No. 1. Panakkukang, Kota Makassar

Jurusan Akuntansi STIE AMKOP Makassar

Email : [kiranaku28@gmail.com](mailto:kiranaku28@gmail.com)<sup>\*1</sup>, [hasriainun@gmail.com](mailto:hasriainun@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Saat ini begitu banyak bimbingan belajar yang saling bersaing dalam persaingan dengan menciptakan keunggulan masing-masing agar mereka dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Salah satu faktor agar mereka dapat bertahan dan memenangkan persaingan adalah menetapkan persepsi harga yang baik dan kualitas pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan seberapa besar pengaruh faktor persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau siswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive Sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linear Berganda. Uji instrumen menggunakan Uji Validitas dan Realibilitas. Dan pengujian Hipotesis menggunakan Uji T, Uji F, dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Alat yang digunakan pada untuk menguji penelitian ini adalah aplikasi SPSS *for Windows*. Data-data yang telah memenuhi uji validitas dan realibilitas diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 4,445 + 0,453(X1) + 0,323(X2)$ . Pengujian hipotesis menggunakan uji T menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan siswa. Angka Adjust R Square sebesar 0,575 atau sama dengan 57,5%. Artinya kepuasan pelanggan dijelaskan dengan menggunakan variabel persepsi harga dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 42,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Persepsi Harga , Kualitas Pelayanan , Kepuasan Siswa.**

### Abstract

*Currently, there are so many tutors that compete with each other in the competition by creating their respective advantages so that they can survive and win the competition. One of the factors so that they can survive and win the competition is to set a good price perception and quality service. This study aims to determine how much influence the price perception factor and service quality have on customer or student satisfaction. The sampling technique used was purposive sampling. The data analysis technique in this study used Multiple Linear Regression. Test the instrument using the Validity and Reliability Test. And hypothesis testing using T test, F test, and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The tool used to test this research is the SPSS for Windows application. The data that has met the validity and reliability tests are processed to produce the following regression equation:  $Y = 4.445 + 0.453(X1) + 0.323(X2)$ . Hypothesis testing using the T test showed that the two independent variables studied were proven to have a significant partial effect on the dependent variable of customer satisfaction. Then through the F test, it can be seen that the two independent variables studied simultaneously affect the dependent variable of student satisfaction. The Adjust R Square figure is 0.575 or equal to 57.5%. This means that customer satisfaction is explained by using the variables of price perception and service quality. While the remaining 42.5% is explained by other factors outside the variables used in this study.*

**Keywords : Price Perception , Service Quality , Student Satisfaction.**

### PENDAHULUAN

Lembaga bimbingan belajar merupakan salah satu lembaga pendidikan nonformal sebagai tempat pelayanan pendidikan siswa yang dilakukan di luar jam sekolah. Lembaga bimbingan belajar sangat memperhatikan kebutuhan dari masyarakat. Berbagai cara ditempuh oleh lembaga bimbingan belajar swasta untuk menarik calon siswa. Mendekati masa kelulusan sekolah, lembaga bimbingan belajar mengadakan berbagai kegiatan mulai dari menyebar brosur yang memuat jumlah siswa tahun tertentu yang diterima pada sekolah favorit, memberi jaminan dengan pencapaian skor tertentu untuk masuk pada program studi tertentu. Praktek kegiatan bimbingan belajar swasta bukan murni kegiatan pembelajaran seperti di sekolah, melainkan menjawab ratusan soal yang kemungkinan keluar pada ujian nasional atau ujian masuk perguruan tinggi dan membantu kesulitan yang dialami siswa saat belajar.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan kemampuan pengembangan potensi dalam proses pembelajaran, banyak bermunculan lembaga-lembaga pendidikan yang menyediakan jasa kursus. Salah satu industri jasa yang berkembang saat ini adalah jasa bimbingan belajar atau lembaga pendidikan. Keberadaan industri jasa mendapat tempat tersendiri dikalangan masyarakat terutama orang tua yang memiliki anak pelajar. Mereka mempunyai harapan bahwa setiap mengikuti bimbingan belajar, prestasi akademis mereka akan meningkat dan dapat memiliki bekal yang lebih baik untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi. Secara tidak langsung kondisi seperti ini dapat meningkatkan persaingan di antara lembaga pendidikan sejenis dalam hal menawarkan produk yang terbaik untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat dan silih berganti serta globalisasi di segala bidang termasuk bidang pendidikan, memunculkan persaingan yang ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. 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. Segenap kegiatan pendidikan atau kegiatan pembelajaran diarahkan guna mencapai tujuan pembelajaran.

Salah satu lembaga Bimbingan Belajar di kota Makassar adalah Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Jakarta Intensive Learning Center (JILC) yang sudah tersebar 15 cabang di Kota Makassar, 2 Cabang di KAB. Gowa, dan beberapa cabang lagi di kabupaten-kabupaten di Sulawesi selatan, dan juga telah mempunya cabang di luar provinsi Sulawesi Selatan. Dengan itu JILC telah menjadi Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) terbesar di Indonesia Timur. Beberapa alasan dipilihnya LBB JILC ini untuk penelitian karena telah berdiri sejak tahun 1996 dan telah mencetak banyak alumni-alumni JILC yang telah berhasil memasuki Perguruan Tinggi ternama di Indonesia. Di tengah pandemic saat ini, Lembaga Bimbingan Belajar JILC memiliki beberapa program bimbingan belajar yang di lakukan secara online maupun offline. Yang dimana Lembaga Bimbingan Belajar JILC menerima siswa mulai kelas 2 SD sampai dengan ALUMNI 3 SMA. Selain itu, pelanggan yang datang ke kantor Lembaga Bimbingan Belajar JILC dilayani oleh staff yang baik dan ramah. Mata pelajaran yang di ajarkan oleh LBB JILC ini meliputi Matematika, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, IPA dan IPS. Dalam berkembangnya perusahaan jasa yang bergerak di bidang pendidikan yang menghadapi persaingan yang semakin ketatharus bersaing pada masalah kualitas. Sebab kualitas memiliki hubungan yang erat pada kepuasan konsumen. Kualitas memiliki suatu dorongan pada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat pada perusahaan.

Dalam jangka panjang ikatan seperti inimemungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Dengan terpenuhinya kebutuhan mereka, maka para konsumen akan memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan. Lembaga Bimbingan Belajar JILC sebagai sebuah perusahaan jasa harus mempertahankan dan meningkatkan jumlah siswa yang mereka miliki. Untuk itu diperlukan suatu bentuk perhatian mendalam pada segala sesuatu yang dapat menciptakan kepuasan bagi para siswa. Dari kepuasan itu dapat tercipta suatu citra yang baik dimata masyarakat sehingga dapat menjadi salah satu alasan bagi para orang tua atau siswa sendiri untuk memilih Bimbingan Belajar JILC. Dalam usaha mencapai kepuasan pelanggan, terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan.

**Faktor yang pertama** adalah **harga** yang ditawarkan. *Price as the amount of money charged for a product or service, or the sum of values that costumers exchange for benefits of having or using the productservice.* (Kotler dan Armstrong, 2015) Artinya, harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah uang yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Selain itu, harga menjadi salah satu hal yang menjadi pertimbangan orang tua siswa dalam mendaftarkan anaknya untuk mengikuti les di Lembaga Bimbingan Belajar JILC. Dengan harga tertentu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, konsumen bisa menilai bahwa seberapa baik kualitas jasa yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu, dengan menetapkan strategi harga yang tepat, Lembaga Bimbingan Belajar JILC mampu meraup keuntungan dari jasa bimbingan yang ditawarkan.

Tabel 1

Daftar Biaya Bimbingan belajar JILC Cabang Balla Lompoa untuk Tahun Ajaran (2020/2021 dan 2021/2022)

TAHUN	KELAS	SD	SMP	SMA	ALUMNI
2020/2021	REGULER	Rp 2.250.000	Rp. 2.750.000	Rp 3.250.000	Rp 4.250.000
2021/2022	REGULER	Rp 2.750.000	Rp. 3.250.000	Rp 4.000.000	Rp 6.000.000

Tabel di atas adalah daftar biaya Bimbingan di JILC Cabang Balla Lompoa dengan tahun ajaran 2020/2021 dengan perbandingan tahun ajaran 2021/2022 dimana pada tahun ajaran 2021/2022 terjadi kenaikan biaya bimbingan. Kemungkinan besar terjadinya kenaikan biaya pada tahun ajaran 2021/2022 karena Bimbingan Belajar JILC juga terkena dampak dari pandemic.

**Faktor kedua** yang diperhatikan untuk memperoleh kepuasan pelanggan adalah **kualitas pelayanan** perusahaan terhadap pelanggan. “**Kualitas pelayanan** adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Tjiptono, 2016). Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat membuat suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga pendidikan atau lembaga bimbingan belajar. Ikatan seperti ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk memahami kebutuhan para siswanya. Masalah yang kerap muncul dan dialami oleh Lembaga Bimbingan Belajar

JILC Makassar cabang Balla Lompoa saat ini adalah adanya beberapa keluhan dari para orang tua atau siswa yang mengikuti kelas reguler di tempat ini. Keluhan ini menandakan adanya ketidakpuasan dari orang tua siswa atau siswa pengguna jasa les Lembaga Bimbingan Belajar ini. Berdasarkan data yang dihimpun, dalam beberapa tahun terakhir ini, pada setiap semester, keluhan yang muncul cenderung terjadi peningkatan. Umumnya, keluhan yang sering muncul berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh para tentor yang terdaftar di Lembaga Bimbingan Belajar JILC ini. Sebagian besar tentor yang mengajar di Lembaga Bimbingan Belajar JILC ini adalah mahasiswa aktif yang memiliki berbagai kegiatan di luar jadwal mengajar. Hal ini menyebabkan sering terjadinya perbedaan mata pelajaran di tempat les pada hari yang sudah ditentukan.

Tabel 2  
Jumlah keluhan yang muncul pada Lembaga Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa Tahun 2017-2020

TAHUN	SEMESTER	JUMLAH KELUHAN
2017/2018	GANJIL	2
	GENAP	2
2018/2019	GANJIL	2
	GENAP	3
2019/2020	GANJIL	4
	GENAP	4

Sumber Data : Administrasi Jilc balla lompoa 2020

Pada Tabel 1, terdapat kecenderungan peningkatan jumlah keluhan yang didapat oleh lembaga ini. Keluhan yang muncul menjadi indikator bahwa pelanggan masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga ini. Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat diperoleh informasi tentang permasalahan yang ditemukan bahwa apakah faktor persepsi harga dan kualitas layanan dapat berpengaruh dalam kepuasan siswa di Lembaga Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa.

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Siswa

Penetapan harga yang ditawarkan pada setiap pelanggan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sebab konsumen akan merasa puas bila harga sepadan dengan pelayanan. Menurut riset yang telah dilakukan oleh Ari Prasetyo (2012) bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh penelitian dari Dewi Zuliani (2014) tentang "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Bimbingan Belajar Medica" dengan menyimpulkan bahwa variabel independen yaitu Faktor Persepsi Harga terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan. Maka hipotesis yang diajukan :

**H1:** Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Persepsi Harga pada Kepuasan siswa di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa**

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang bertujuan untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan pada sebuah Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa, karena siswa merasa terpuaskan dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi dan bagus yang diberikan oleh pihak Lembaga Bimbingan Belajar kepada setiap siswa-siswanya. Hal ini didukung oleh penelitian dari Dewi Zuliani (2014) tentang “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Bimbingan Belajar Medica” dengan menyimpulkan bahwa variabel independen yaitu Faktor Kualitas Pelayanan terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan.

**H2:** Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa

### **Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa**

Kualitas layanan dan harga merupakan bentuk aktifitas yang diharapkan mampu untuk memenuhi harapan konsumen dan apabila harga yang ditetapkan sepadan dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen maka konsumen akan merasa puas. Menurut riset yang telah dilakukan oleh Ari Prasetyo (2012) kualitas pelayanan yang termasuk dalam kategori tinggi dan harga termasuk dalam kategori kompetitif berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Analisis juga menunjukkan kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Terbukti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dan semakin kompetitif harga jasa yang ditetapkan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. TIKI cabang Semarang.

**H3:** Diduga terdapat Pengaruh positif dan signifikan secara simultan pada persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasansiswa pada Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan metode survey yang di dasarkan pada data primer, menyebarkan kuisioner kepada siswa bimbingan. dan melakukan observasi guna sebagai Dalam pengumpulan sebuah data peneliti terjun langsung kelapangan atau lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan. Penulis menggunakan teknik Purposive Sampling dimana teknik pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2017) yaitu 71 Siswa dari 135 Siswa.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan** **Deskripsi Variabel Persepsi Harga (X<sub>1</sub>)**

Tabel 3. Jawaban Responden atas variabel Persepsi Harga

Indikator	Pernyataan	Jawaban Responden					Mean
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
Keterjangkauan Harga	Saya daftar di JILC BallaLompoa karena Biaya yang di tawarkan lebih murah dari pada Bimbingan Belajar lainnya	30	22	15	3	1	4,08
Kesesuaian Harga dengan kualitas Produk	Harga yang di tawarkan telah sesuai dengan fasilitas yang di dapatkan	33	28	6	3	1	4,25
Harga Sesuai dengan kemampuan atau daya saing Harga	Biaya Bimbingan JILCBalla Lompoa sesuai dengan kemampuan masyarakat	22	39	8	1	1	4,13
Harga Sesuai dengan kemampuan atau daya saing Harga	Untuk pendidikan Saya tidak peduli untuk mengeluarkan biaya bimbingan belajar yang mahal	31	24	11	2	3	4,10
Kesesuaian	Harga Bimbingan Belajar	28	37	4	1	1	4,27

Sumber : Data Primer setelah di olah , 2022

Berdasarkan Penilaian responden di atas , jika diliat dari angka rata-rata untuk Variabel X1 yaitu Persepsi Harga semua Pernyataan mendapatkan angka rata-rata 4,00. jika kita melihat tabel Kriteria Penilaian Kuisisioner dengan angka rata-rata 4,00 itu mendapatkan respon yang Baik dari para siswa. Dan dapat disimpulkan, siswa yang telah bimbel di JILC Makassar cabang Balla Lompoa mendapatkan Kepuasan terhadap Harga yang telah di tetapkan oleh JILC Makassar cabang Balla Lompoa.

**Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Tabel 4. Jawaban Responden atas variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Pernyataan	Jawaban Responden					Mean
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
Berwujud	Tentor memberikan tugas sesuai dengan materi yang Diajarkan	47	19	3	1	1	4,55

Kepastian	Kegiatan belajar mengajar tepat waktu	40	25	5	0	1	4,45
Cepat Tanggap	Staf dan Tentor cekatan dalam melayani kebutuhan siswa	39	22	6	4	0	4,35
Empati	Lembaga Bimbingan Belajar JILC memberikan keamanan kepada siswa	40	26	3	1	1	4,45
Keandalan	Staf dan Tentor memberikan solusi terhadap keluhan siswa	44	22	4	1	0	4,54

Berdasarkan Penilaian responden di atas , jika diliat dari angka rata-rata untuk Variabel X2 yaitu Kualitas Pelayanan semua Pernyataan mendapatkan angka rata-rata 4,50. jika kita melihat tabel Kriteria Penilaian Kuisioner dengan angka rata-rata 4,50 itu mendapatkan respon Sangat Baik dari para Siswa. Dan dapat disimpulkan, siswa yang telah bimbel di JILC Makassar cabang Balla Lompoa mendapatkan Tingkat Kepuasan yang sangat Baik terhadap Kualitas Pelayanan yang telah di berikan oleh JILC Makassar cabang Balla Lompoa.

**Deskripsi Variabel Kepuasan Siswa (Y)**

Tabel 5. Jawaban Responden atas variabel Kepuasan Siswa

Indikator	Pernyataan	Jawaban Responden					Mean
		SS	S	KS	TS	ST	
		5	4	3	2	1	
Persepsi Pelanggan	Saya mendapatkan banyak informasi dari promosi yang dilakukan JILC sewaktu di sekolah	30	26	10	3	2	4,11
Daya Saing	Saya tertarik dengan konsep pembelajaran yang diterapkan di Bimbingan Belajar JILC	32	29	9	0	1	4,28
Persepsi Pelanggan	Saya tertarik masuk JILC karena adanya potongan biaya	30	20	15	3	3	4,00
Terpercaya	Saya belajar dengan tentor yang handal dan menguasai materi pembelajaran	36	26	8	0	1	4,35
Tingkat Kepentingan Pelanggan	Saya mendapatkan solusi dalam menyelesaikan soal	37	26	5	2	1	4,35

Berdasarkan Penilaian responden di atas , jika diliat dariangka rata-rata untuk Variabel Dependen (Y) yaitu Kepuasan Siswasemua Pernyataan mendapatkan angka rata-rata 4,00. jika kita melihat tabel Kriteria Penilaian Kuisisioner dengan angka rata-rata 4,00 itu mendapatkan respon Baik dari para Siswa. Dan dapat disimpulkan bahwa, Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa telah berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam segala hal demi Kepuasan para siswa.

**1.1 Hasil Uji Hipotesis**

Penelitian ini menggunakan system Aplikasi SPSS 20 untuk menganalisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa yaitu Persepsi harga dan Kualitas Pelayanan pada Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada hasil uji analisis Persepsi Harga (X<sub>1</sub>), Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>), dan Kepuasan Siswa (Y)

Tabel 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,445	1,818		2,445	,017
	X1 Persepsi Harga	,453	,123	,491	3,700	,000
	X2 Kualitas Pelayanan	,323	,137	,313	2,355	,021
a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)						

Sumber : Data Primer setelah di oalh , 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai konstanta (a) sebesar 4,445 dan untuk Persepsi harga (nilai B<sub>1</sub>X<sub>1</sub>) sebesar 0,453 serta untuk Kualitas Pelayanan ( nilai B<sub>2</sub>X<sub>2</sub> ) sebesar 0,323. Sehingga dapat diperoleh persamaan Regresi Linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 4,445 + 0,453X_1 + 0,323X_2 + e \quad ( Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e )$$

Dari hasil persamaan regresi yang telah diuraikan maka akan disajikan interpretasi dalam penelitian ini yaitu :

1. Nilai Konstanta Kepuasan Siswa (Y) sebesar 4,445 yang menyatakan jika variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> sama dengan 0 (nol). Yaitu Persepsi Harga dan Kualitas pelayanan maka, Kepuasan siswa di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa ada sebesar 4,445.



2. Nilai Koefisien regresi Persepsi Harga sebesar 0,453, artinya jika variabel Persepsi Harga (X1) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan konstanta (a) sama dengan 0 (nol), maka Kepuasan Siswa di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoe meningkat sebesar 0,453 atau 45,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Persepsi Harga yang telah di tetapkan berpengaruh Positif bagi Kepuasan Siswa. Sehingga, semakin terjangkau penetapan Harga di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoe, maka semakin melambung pula tingkat Kepuasan yang siswa Rasakan.
3. Nilai Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,323, artinya jika variabel Kualitas Pelayanan (X2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel Persepsi Harga (X1) dan konstanta (a) sama dengan 0 (nol), maka Kepuasan Siswa di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoe meningkat sebesar 0,323 atau 32,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang telah di tetapkan berpengaruh Positif bagi Kepuasan Siswa. Sehingga, semakin Baik Kualitas Pelayanan di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoe, maka semakin melambung pula tingkat Kepuasan yang siswa Rasakan.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,445	1,818		2,445	,017
1 Persepsi Harga_X1	,453	,123	,491	3,700	,000
Kualitas Pelayanan_x2	,323	,137	,313	2,355	,021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua variabel bebas, yaitu persepsi harga (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>), berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan siswa (Y) di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoe. Dengan melihat tabel hasil uji regresi linier berganda tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- a. Persepsi harga (X<sub>1</sub>) mempunyai hubungan positif dan searah, hal ini berarti bila persepsi harga ditingkatkan, maka kepuasan siswa akan meningkat. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung untuk variabel X<sub>1</sub> sebesar 3,700 dengan nilai probabilitas signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan Ho ditolak Ha diterima artinya bahwa persepsi harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan siswa di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoe.
- b. kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) mempunyai hubungan positif dan searah, hal ini berarti bila kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan siswa akan meningkat. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung untuk variabel X<sub>1</sub> sebesar 2,335 dengan nilai

probabilitas signifikan  $0,021 < 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima artinya bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan siswa di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa.

Tabel 8. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	474,543	2	237,272	48,341	,000 <sup>b</sup>
	Residual	333,767	68	4,908		
	Total	808,310	70			
a. Dependent Variable: Kepuasan siswa (Y)						
b. Predictors: (Constant), Persepsi Harga (X1) , Kualitas Pelayanan (X2)						

Sumber : Data Primer Setelah di olah , 2022

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas dapat dilihat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 48,341 dengan nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,13. Sehingga nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $48,341 > 3,13$  dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa.

Tabel 9. Hasil Analisis Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,766 <sup>a</sup>	,587	,575	2,215
a. Predictors: (Constant), Persepsi harga (X1) , Kualitas Pelayanan (X2)				

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,575. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 57,5% sisanya 42,5%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Pembahasan**

**Pengaruh Faktor Persepsi harga pada Kepuasan Siswa di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa.**

Hasil temuan peneliti bahwa persepsi harga terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi harga semakin baik pula

meningkatnya kepuasan pelanggan. Harga pada sebuah produk, merupakan salah satu faktor penentu utama permintaan pasar. Harga mempunyai posisi persaingan yang tinggi dari bagian perusahaan. Dengan begitu, harga sangat berperan penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Hasil pada penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Dewi Zuliani. (2014) menunjukkan hasil temuan bahwa Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadapkepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa.**

Hasil Temuan peneliti menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Itu berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, semakin meningkat pula tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan pada perusahaan, bukan dari persepsi atau sudut pandang dari penyedia layanan, tetapi dari sudut pandang atau persepsi pelanggan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan Dewi Zuliani. (2014) menunjukkan hasil temuan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan pada faktor Persepsi harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa..
2. Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Siswa pada Persepsi harga dan Kualitas Pelayanan yang telah di tetapkan dan diberikan oleh Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa berada dalam Kategori puas

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa disarankan untuk sering-sering melakukan pelatihan secara berkala bagi staff dan Tentor
2. Dapat lebih mempertegas aturan-aturan yang berlaku.
3. Melakukan Pengawasan yang lebih teliti terhadap Kualitas Pelayanan.
4. Membuat Program Apresiasi bagi siswa yang berprestasi.
5. Lebih memaksimalkan kebutuhan fasilitas pada gedung.
6. Bagi sattu dan Tentor lebih sering membantu pihak-pihak manajemen dalam pelaksanaan program-program yang dilakukan.
7. Bimbingan Belajar JILC Makassar cabang Balla Lompoa lebih memerhatikan penentuan Biaya dan Potongan Biaya guna sebagai daya tarik para Siswa.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah 2014, *Manajemen Bisnis Syariah*, ASWAJA, Yogyakarta Agus, Priyanto. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua, Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang)*. STKIP PGRI Jombang.
- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- 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)*.
- Armstrong, Kotler 2015, “*Marketing an Introducing Pretiece Hall twelfth edition*”, England : Pearson Education, Inc
- Chusna .2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Mas Mono di Depok*. Universitas Guna Dharma. Jakarta.
- Davis, Keith & John W. Newstrom. 2012. *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*, McGraw – Hill Education, New York.
- Depdiknas .2003. *Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional*.
- Dewi Zuliani 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar medica Cabang 7 Ulu Palembang*
- Effendi. 2014. “*Pengaruh Kualitas Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Variabel Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Antara*“. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. Vol.4, No.1, Hal 1-15
- Gerson, F. Richard, 2017. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM
- Hugeng Dwi Cahyono (2004) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa di Lembaga Bimbingan Belajar Delta di Jember, Universitas Jember*. Jawa Timur,
- Indrawati, Aniek. *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. TH. 16, NO. 1, 2011
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2* .Jakarta: PT. Indeks.
- Prasetyo, Rudy. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. *Jurnal Ekonomi* Vol.1.1.pp 5-7.

---

Pramesti, Getut. *Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 20*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016

Priyatno, Duwi. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*, Yogyakarta: Gava Media, Cetakan I, 2013.

SARI, D. A. P. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada LBB Ganesha Operation