

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BIMBINGAN BELAJAR RANKING DELI SERDANG

Hadi Panjaitan¹, Diana Florenta Butar-Butar², Ben Setiawan³, Diana Florenta Butar-Butar⁴, Jopinus Saragih⁵

(Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Efarina^{1,2,3,4,5})

*Korespondensi: hadipanjaitan@gmail.com

Abstract

The research aims to identify and analyze the influence of service quality consisting of physical tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on service quality to customer satisfaction on User of Ranking Deli Serdang Tutoring Service. The population in this research is high school students who use Ranking Deli Serdang Tutoring Service totaling 218 customers. The sample in this observation was 70 respondents. The collecting of primary data is done by using questionnaire which is means measured by Likert Scale. Secondary data was obtained from books related to the observation. Hypothesis testing is done by using multiple linier regression analisis. The result of analisis indicate that service quality that include tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy is positive and significant impact to customer satisfaction on User of Ranking Deli Serdang Tutoring Service. The result of partial significance test shows that physical evidence, responsiveness, assurance, and empathy have positive and significant effect to customer satisfaction, while reliability have positive and insignificant effect to customer satisfaction on User of Ranking Deli Serdang Tutoring Service. And the F test results are $F_{table} = 2.36$, where $F_{count} > F_{table}$ ($63.263 > 2.36$) which means that simultaneously there is a positive and significant influence of the independent variables namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the dependent variable on student satisfaction in Deli Serdang Ranking Tutoring.

Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMA yang menggunakan jasa Bimbingan Belajar Ranking sebanyak 218 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 70 responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala Likert. Data sekunder diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang. Hasil uji signifikansi secara parsial menyatakan bahwa bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan keandalan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang. Dan hasil uji F adalah $F_{tabel} = 2,36$, dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($63,263 > 2,36$) yang artinya secara serentak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel-variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap variabel dependen terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi manusia. Karena melalui pendidikan setiap orang dapat mencapai cita-cita dan tujuan hidupnya. Dalam era globalisasi dan kompetisi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin rumit. Tantangan tersebut pada dasarnya merupakan tantangan terhadap kesiapan sumber daya manusia. Keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia berkualitas yang akan merupakan modal dan sekaligus kunci keberhasilan menghadapi globalisasi tersebut.

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

Penyelenggaraan usaha Bimbingan Belajar bertujuan meningkatkan taraf pendidikan siswa pada khususnya dan pendidikan masyarakat pada umumnya, namun berbeda dengan barang dan jasa yang dihasilkan oleh industri, pertanian, perdagangan dan pengangkutan, sebagian besar hasil pendidikan, pelatihan atau kursus tidak diperdagangkan sehingga tidak dapat diberi nilai yang pasti untuk dapat digunakan sebagai titik tolak dalam menilai manfaat (benefit) sosialnya. Analisis aspek sosial ekonomi usaha Bimbingan Belajar bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh penyelenggaraan usaha tersebut terhadap keadaan sosial dan ekonomi masyarakat secara keseluruhan seperti penciptaan kesempatan meraih pendidikan yang lebih baik dan berkualitas, penciptaan kesempatan kerja, pemerataan pendapatan masyarakat, dan manfaat sosial lainnya. Adanya penyelenggaraan usaha Bimbingan Belajar jelas membuka peluang yang besar bagi siswa sekolah umum untuk memperbaiki kualitas pendidikannya agar dapat meraih prestasi yang lebih baik di kelas. Akan tetapi, dengan makin menjamurnya jenis lembaga bimbingan belajar dan lembaga privat, makin tidak mudah bagi orang tua untuk memilih jenis bimbingan belajar seperti apa yang cocok bagi sang anak. Situasi ini menuntut para orang tua untuk lebih selektif dalam memilih jenis bimbingan belajar yang memiliki kualitas baik.

Salah satu Bimbingan Belajar yang ada di Indonesia adalah Ranking. Ranking telah menjadi berdiri sejak tahun 2006 dan sudah diwaralabakan tahun 2013. Sejak saat itu, Ranking terus mengembangkan dan membuktikan diri sebagai Bimbingan Belajar yang baik di Indonesia. Adapun perkembangan jumlah siswa Ranking selama 3 tahun terakhir dari tahun ajaran 2016 sampai 2018 dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

**Tabel Jumlah Siswa Ranking Deli Serdang
Tahun 2016-2018**

Unit	2016	2017	2018
SD	150	122	162
SMP	145	130	171
SMA	175	153	218
Total	470	405	551

Sumber : Ranking cab. Deli Serdang

Tabel tersebut menunjukkan bahwa perkembangan jumlah siswa-siswi di Ranking Deli Serdang mengalami fluktuasi. Jumlah siswa Ranking Deli Serdang pada tahun 2016 sebanyak 470 orang, pada tahun 2017 jumlah siswa sebanyak 405 orang atau mengalami penurunan sebanyak 65 orang dibandingkan tahun sebelumnya, pada tahun 2018 jumlah siswa sebanyak 551 orang atau mengalami peningkatan sebanyak 146 orang dibandingkan tahun sebelumnya. Jumlah siswa di Ranking Deli Serdang yang mengalami fluktuasi pada 3 tahun terakhir yang cenderung berubah-ubah menjadi daya tarik tersendiri bagi peneliti.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Madura (2011) mutu (quality) dapat didefinisikan sebagai tingkat sampai sejauh mana produk atau jasa dapat memenuhi keinginan atau harapan para pelanggan. Mutu berhubungan dengan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya dapat memengaruhi penjualan di masa depan dan kinerja perusahaan di masa depan.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler & Keller, 2012).

Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis	Hasil
.	Irmawati Harjani Putri, dkk	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di	Independen: 1. Keandalan 2. Bukti	1. Uji Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BIMBINGAN BELAJAR RANKING DELI SERDANG

Hadi Panjaitan¹, Diana Florenta Butar-Butar², Ben Setiawan³, Diana Florenta Butar-Butar⁴, Jopinus Saragih⁵.

		Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong	Langsung 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati Dependen: Kepuasan Siswa	2. Uji t 3. Uji Koefisien Determinasi	sebesar 43,4% antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.
.	Mira Amelia	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar	Independen: 1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Bukti Langsung 4. Jaminan 5. Empati Dependen: Kepuasan Siswa	1. Analisis Regresi Linier Berganda 2. Uji t 3. Uji F 4. Uji Asumsi Klasik 5. Uji Koefisien Determinasi	Hasil penelitian ini diperoleh bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
.	Ahmad Bayu Nugroho	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Bimbingan Belajar Ganesha Operation Lubuk Pakam	Independen: 1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Bukti Langsung 4. Jaminan 5. Empati Dependen: Kepuasan Pelanggan	1. Analisis Regresi Linier Berganda 2. Uji t 3. Uji F 4. Uji Koefisien Determinasi	Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ganesha Operation Lubuk Pakam.

Kerangka Konsep

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relatif juga harapan dan interpretasi pelanggan berbeda-beda pula. Tetapi secara empirik menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985), kepuasan pelanggan dapat dipahami oleh perusahaan dengan meneliti 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*).

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang menjelaskan tentang seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan kata lain menghubungkan dua variabel atau lebih untuk mempelajari, mendeskripsi, mengungkapkan dan melihat pengaruh antar variabel yang terumus pada hipotesis penelitian (Sugiyono, 2012). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2014).

Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kuesioner

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012). Kuesioner pada penelitian ini terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang bersumber dari indikator-indikator variabel penelitian.

Observasi

Metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung di lapangan atau lokasi penelitian. Dalam hal ini, peneliti dengan berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan.

Definisi Operasional

Merupakan suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional variabel digunakan untuk memahami variabel-variabel dan memberikan gambaran yang jelas dalam melaksanakan penelitian untuk menganalisis tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat variabel-variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*tangible*) (X1)
Bukti Fisik yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) (X2)
Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*) (X3)
Daya Tanggap yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
- d. Jaminan (*assurance*) (X4)
Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
- e. Empati (*empathy*) (X5)
Empati yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
- f. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk atau jasa/layanan.

Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel yang digunakan sebagai acuan untuk pengolahan data penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Situmorang & Lufti, 2014). Kriteria pengukurannya adalah:

Tabel Instrumen Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sah/validnya suatu kuesioner. Apabila nilai r hitung > nilai r tabel dan nilai r positif dan signifikan, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid (Imam Ghazali, 2005).

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur tersebut dapat dipercaya. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach alpha* (α). Suatu konstruk/variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) > 0,60 (Nunnally, dalam Imam Ghazali, 2005).

Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis yang dilakukan dengan cara memperoleh, menyusun, mengelompokkan, menganalisis, kemudian menginterpretasikan secara objektif sehingga diperoleh gambaran tentang masalah yang dihadapi. Analisis deskriptif mencari bilangan yang dapat mewakili grup seperti mean, median, dan mode (Situmorang, 2017). Dalam penelitian ini akan menggunakan program SPSS.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression*). Hal ini dikarenakan jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu.

Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen (Ghozali, 2005). Langkah-langkah Uji Hipotesis untuk Koefisien Regresi adalah:

Taraf signifikansi = 5% (0,05) , $t_{tabel} = 2,015$

Derajat kebebasan = $(n-1-k)$

$t_{hitung} > t_{tabel}$ H_a diterima

$t_{hitung} < t_{tabel}$ H_0 ditolak

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji keberartian koefisien regresi secara keseluruhan melalui uji F dengan membandingkan F_{hitung} (observasi) dengan F_{tabel} pada $\alpha = 0,05$. Apabila hasil pengujian menunjukkan:

a. $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima

b. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sah/validnya suatu kuesioner. Apabila nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ dan nilai r positif dan signifikan, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid (Imam Ghozali, 2005).

Tabel Uji Validitas

Variabel	No Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Bukti Fisik	1	0,890	0,235	Valid
	2	0,939		
	3	0,792		
	4	0,827		
Keandalan	1	0,848	0,235	Valid
	2	0,915		
	3	0,888		
	4	0,915		
Daya Tanggap	1	0,952	0,235	Valid
	2	0,960		
	3	0,855		
Jaminan	1	0,968	0,235	Valid
	2	0,896		

	3	0,920		
Empati	1	0,958	0,235	Valid
	2	0,965		
	3	0,879		
Kepuasan	1	0,953	0,235	Valid
	2	0,953		
	3	0,838		

、 Sumber : IBM SPSS Statistic 22

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat dilihat bahwa hasil uji validitas terhadap 20 item pernyataan valid, karena nilai seluruh pernyataan bernilai lebih besar dari nilai rtabel 0,235 sehingga dapat dipergunakan dalam penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (varabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (Multiple Regression). Hal ini dikarenakan jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu. Persamaan linear berganda penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,521	,736		2,068	,043
Fisik	,202	,085	,267	2,361	,021
Keandalan	,013	,079	,017	,159	,874
Tanggap	,240	,074	,294	3,233	,002
Jaminan	,184	,085	,230	2,166	,034
Empati	,177	,091	,192	1,957	,055

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, hipotesis 1 memperoleh model persamaan $Y = 1,521 + 0,202X_1 + 0,013X_2 + 0,240X_3 + 0,184X_4 + 0,177X_5$ artinya

terdapat pengaruh positif antara Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan Pada Pengguna Jasa Bimbingan Belajar Ranking cab. Deli Serdang Sumatera Utara.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

a. Hipotesis 2

Bukti Fisik terhadap Kepuasan pada pengguna jasa bimbingan belajar Ranking

Tabel Bukti Fisik

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,043	,879		2,325	023
Fisik	,633	,050	,838	12,641	000

Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa: $Y = 2,043 + 0,633$, $t_{hitung} = 12,641$ dan $t_{tabel} = 0,67$. Uji hipotesis, $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan pada pengguna jasa bimbingan belajar Ranking cab.Deli Serdang Sumatera Utara.

b. Hipotesis 3

Keandalan terhadap Kepuasan pada pengguna jasa bimbingan belajar Ranking

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang.
- Bukti fisik secara parsial (uji t) dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang.
- Sedangkan variabel keandalan, secara parsial (uji t) dinyatakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang.

- d. Daya tanggap secara parsial (uji t) dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang.
- e. Jaminan secara parsial (uji t) dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang.
- f. Dan empati secara parsial (uji t) dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang.

Saran dan Ucapan Terimakasih (jika ada)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- a. Bukti Fisik dari Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang harus tetap dipertahankan dan bahkan ditingkatkan baik dari fasilitas yang senantiasa mendapatkan perawatan, kebersihan ruangan, serta penampilan dari para staf dan pengajar yang rapi.
- b. Untuk keandalan dari Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang harus meningkatkan kepuasan siswa dalam menggunakan jasa bimbingan, baik berupa ketepatan waktu bimbingan, penyampaian materi yang mudah dipahami siswa, pengetahuan yang baik dari pengajar, serta metode belajar yang sesuai dengan kebutuhan siswa.
- c. Daya Tanggap dari pengajar Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang sudah baik dan harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, seperti kesediaan pengajar untuk membantu siswa yang memiliki kesulitan belajar, kesiapan pengajar dalam merespon permintaan siswa dalam belajar, serta kecepatan penyelesaian masalah belajar yang dialami siswa.
- d. Jaminan yang diberikan oleh Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang sudah baik dan harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, seperti menumbuhkan rasa aman ketika belajar, meningkatkan rasa percaya diri siswa, jaminan nilai yang baik, serta jaminan uang kembali.
- e. Empati yang diberikan oleh pengajar Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang sudah baik dan harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, seperti perhatian mendalam kepada pribadi siswa, dapat memahami kebutuhan belajar siswa, serta mengutamakan kepentingan terbaik bagi perkembangan belajar siswa.
- f. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat terus mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini seperti misalnya meneliti mengenai faktor-faktor bauran pemasaran sehingga dapat mengukur kepuasan pelanggan secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Hurriyati, Ratih, 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, cetakan pertama, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Irawan, H. 2007. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Juliansyah, Noor, 2011. Metodologi Penelitian, Penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium). Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip, 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua, Penerbit Salemba Empat Jakarta
- Martul, shadiqqin, 2004. Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Ratminto dan atik Winarsih, 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka pelajar : Yogyakarta
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Bisnis, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Umar Husein, 2003. Perilaku Konsumen Jasa, Penerbit Ghalia
- Wood Ivonne, 2009. Layanan Pelanggan, Penerbit Graha Ilmu
- Yamit, Y. 2004 Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonisia, Yogyakarta.
- Nur Ilham, R. ., Arliansyah, A., Juanda, R., Multazam, M. ., & Saifanur, A. . (2021). RELATHIONSIP BETWEEN MONEY VELOCITY AND INFLATION TO INCREASING STOCK INVESTMENT RETURN: EFFECTIVE STRATEGIC BY JAKARTA AUTOMATED TRADING SYSTEM NEXT GENERATION (JATS-NG) PLATFORM. International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS), 1(1), 87–92. <https://doi.org/10.54443/ijebas.v1i1.27>
- Yusuf Iis, E., Wahyuddin, W., Thoyib, A., Nur Ilham, R., & Sinta, I. (2022). THE EFFECT OF CAREER DEVELOPMENT AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH WORK MOTIVATION AS INTERVENING VARIABLE AT THE OFFICE OF AGRICULTURE AND LIVESTOCK IN ACEH. International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS), 2(2), 227–236. <https://doi.org/10.54443/ijebas.v2i2.191>
- Geovani, I. ., Nurkhotijah, S. ., Kurniawan, H. ., Milanie, F., & Nur Ilham, R. . (2021). JURIDICAL ANALYSIS OF VICTIMS OF THE ECONOMIC EXPLOITATION OF CHILDREN UNDER THE AGE TO REALIZE LEGAL PROTECTION FROM HUMAN RIGHTS ASPECTS: RESEARCH STUDY AT THE OFFICE OF SOCIAL AND COMMUNITY EMPOWERMENT IN BATAM CITY. International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS), 1(1), 45–52. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v1i1.10>
- Bustani, B., Khaddafi, M. ., & Nur Ilham, R. (2022). REGIONAL FINANCIAL MANAGEMENT SYSTEM OF REGENCY/CITY REGIONAL ORIGINAL INCOME IN

ACEH PROVINCE PERIOD YEAR 2016-2020. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 2(3), 459–468. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v2i3.277>

Nur Ilham, R., Heikal, M. ., Khaddafi, M. ., F, F., Ichsan, I., F, F., Abbas, D. ., Fauzul Hakim Hasibuan, A. ., Munandar, M., & Chalirafi, C. (2021). Survey of Leading Commodities Of Aceh Province As Academic Effort To Join And Build The Country. *IRPITAGE JOURNAL*, 1(1), 13–18. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v1i1.19>

Nur ilham, R., Likdanawati, L., Hamdiah, H., Adnan, A., & Sinta, I. . (2022). COMMUNITY SERVICE ACTIVITIES “SOCIALIZATION AVOID STUDY INVESTMENT” TO THE STUDENT BOND OF SERDANG BEDAGAI. *IRPITAGE JOURNAL*, 2(2), 61–64. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i2.312>

Falahuddin, F., Fuadi, . F., Munandar, M., Juanda, R. ., & Nur Ilham, R. . (2022). INCREASING BUSINESS SUPPORTING CAPACITY IN MSMES BUSINESS GROUP TEMPE BUNGONG NANGGROE KERUPUK IN SYAMTALIRA ARON DISTRICT, UTARA ACEH REGENCY. *IRPITAGE JOURNAL*, 2(2), 65–68. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i2.313>

Majied Sumatrani Saragih, M. ., Hikmah Saragih, U. ., & Nur Ilham, R. . (2021). RELATIONSHIP BETWEEN MOTIVATION AND EXTRINSIC MOTIVATION TO ICREASING ENTREPRENEURSHIP IMPLEMENTATION FROM SPP AL-FALAH GROUP AT BLOK 10 VILLAGE DOLOK MASIHUL. *MORFAI JOURNAL*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.54443/morfai.v1i1.11>

Sandi, H. ., Afni Yunita, N. ., Heikal, M. ., Nur Ilham, R. ., & Sinta, I. . (2021). RELATIONSHIP BETWEEN BUDGET PARTICIPATION, JOB CHARACTERISTICS, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK MOTIVATION AS MEDIATOR VARIABLES TO STRENGTHENING USER POWER PERFORMANCE: AN EMPERICAL EVIDENCE FROM INDONESIA GOVERNMENT. *MORFAI JOURNAL*, 1(1), 36–48. <https://doi.org/10.54443/morfai.v1i1.14>

Sinurat, M. ., Heikal, M. ., Simanjuntak, A. ., Siahaan, R. ., & Nur Ilham, R. . (2021). PRODUCT QUALITY ON CONSUMER PURCHASE INTEREST WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A VARIABLE INTERVENING IN BLACK ONLINE STORE HIGH CLICK MARKET: Case Study on Customers of the Tebing Tinggi Black Market Online Store. *MORFAI JOURNAL*, 1(1), 13–21. <https://doi.org/10.54443/morfai.v1i1.12>

Ilham, Rico Nur. et all (2019). Investigation of the Bitcoin Effects on the Country Revenues via Virtual Tax Transactions for Purchasing Management. *International Journal of Supply Management*. Volume 8 No.6 December 2019.

Ilham, Rico Nur. et all (2019).. Comparative of the Supply Chain and Block Chains to Increase the Country Revenues via Virtual Tax Transactions and Replacing Future of Money. *International Journal of Supply Management*. Volume 8 No.5 August 2019.

Lasta Irawan, A. ., Briggs, D. ., Muhammad Azami, T. ., & Nurfaliza, N. (2021). THE EFFECT OF POSITION PROMOTION ON EMPLOYEE SATISFACTION WITH COMPENSATION AS INTERVENING VARIABLES: (Case Study on Harvesting Employees of PT. Karya Hevea Indonesia). *International Journal of Social Science*,

Educational, Economics, Agriculture Research, and Technology (IJSET), 1(1), 11–20.
<https://doi.org/10.54443/ijset.v1i1.2>

Rahmaniar, R., Subhan, S., Saharuddin, S., Nur Ilham, R. ., & Anwar, K. . (2022).
THE INFLUENCE OF ENTREPRENEURSHIP ASPECTS ON THE SUCCESS OF THE
CHIPS INDUSTRY IN MATANG GLUMPANG DUA AND PANTON PUMP. International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research,
and Technology (IJSET), 1(7), 337–348. <https://doi.org/10.54443/ijset.v1i7.36>

likdanawati, likdanawati, Yanita, Y., Hamdiah, H., Nur Ilham, R., & Sinta, I. (2022).
EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT, WORK MOTIVATION AND
LEADERSHIP STYLE ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF PT. ACEH DISTRIBUS
INDO RAYA. International Journal of Social Science, Educational, Economics,
Agriculture Research, and Technology (IJSET), 1(8), 377–382.
<https://doi.org/10.54443/ijset.v1i8.41>

Nur Ilham, R., Arliansyah, A., Juanda, R. ., Sinta, I. ., Multazam, M. ., & Syahputri,
L. . (2022). APPLICATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE PRINCIPLES IN
IMPROVING BENEFITS OF STATE-OWNED ENTERPRISES (An Emperical Evidence
from Indonesian Stock Exchange at Moment of Covid-19). International Journal of
Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration
(IJEBA), 2(5), 761–772. <https://doi.org/10.54443/ijevas.v2i5.410>

Rico Nur Ilham, Irada Sinta, & Mangasi Sinurat. (2022). THE EFFECT OF
TECHNICAL ANALYSIS ON CRYPTOCURRENCY INVESTMENT RETURNS WITH
THE 5 (FIVE) HIGHEST MARKET CAPITALIZATIONS IN INDONESIA. Jurnal
Ekonomi, 11(02), 1022–1035. Retrieved from
<http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/481>

Nur ilham, R., Likdanawati, L., Hamdiah, H., Adnan, A., & Sinta, I. . (2022).
COMMUNITY SERVICE ACTIVITIES “SOCIALIZATION AVOID STUDY
INVESTMENT” TO THE STUDENT BOND OF SERDANG BEDAGAI. IRPITAGE
JOURNAL, 2(2), 61–64. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i2.312>

Wayan Mertha, I. ., & Mahfud, M. (2022). HISTORY LEARNING BASED ON
WORDWALL APPLICATIONS TO IMPROVE STUDENT LEARNING RESULTS
CLASS X IPS IN MA AS’ADIYAH KETAPANG. International Journal of Educational
Review, Law And Social Sciences (IJERLAS), 2(5), 507–612.
<https://doi.org/10.54443/ijerlas.v2i5.369>

Mahfud, M., Yudiana, I. K., & Sariyanto, S. (2022). HISTORY OF BANYUWANGI
KALIKLATAK PLANTATION AND ITS IMPACT ON SURROUNDING
COMMUNITIES. International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences
(IJERLAS), 3(1), 91–104. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v3i1.492>

Mahfud et all (2021). PEMANFAATAN TRADISI RESIK LAWON SUKU USING
SEBAGAI SUMBER BELAJAR SEJARAH LOKAL PADA SMA DI BANYUWANGI.
Media Bina Ilmiah Vol.16 No.3 Oktober 2021.
<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1294/pdf>

Sinta, I., Nur Ilham, R. ., Authar ND, M. ., M. Subhan, & Amru Usman. (2022). UTILIZATION OF DIGITAL MEDIA IN MARKETING GAYO ARABICA COFFEE. IRPITAGE JOURNAL, 2(3), 103–108. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i3.467>

Nur Ilham, R., Arliansyah, A., Juanda, R. ., Sinta, I. ., Multazam, M. ., & Syahputri, L. . (2022). APPLICATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE PRINCIPLES IN IMPROVING BENEFITS OF STATE-OWNED ENTERPRISES (An Emperical Evidence from Indonesian Stock Exchange at Moment of Covid-19). International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBA), 2(5), 761–772. <https://doi.org/10.54443/ijebas.v2i5.410>

Mahfud et all (2020). Developing a Problem-Based Learning Model through E-Learning for Historical Subjects to Enhance Students Learning Outcomes at SMA Negeri 1 Rogojampi. IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science 485 (2020) 012014 [doi:10.1088/1755-1315/485/1/012014](https://doi.org/10.1088/1755-1315/485/1/012014)