

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA BIMBINGAN BELAJAR MAHAMERU KEBRAON SURABAYA

Penelitian ini dilakukan pada Lembaga Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya yang beralamat di Jalan Kebraon Manis Tengah I No.28-29 Kec. Karangpilang Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 75 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Probability Sampling, adapun sampel dalam penelitian ini adalah siswa jenjang SMA yang menggunakan jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan regresi linier berganda, menggunakan SPSS versi 25 (2019). Hasil dari penelitian ini Hasil dari penelitian ini didapatkan persamaan regresi linier yaitu : $Y = 2,465 + 0,296 X_1 + 0,224 X_2 + e$. Dengan menggunakan Uji t variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Dengan menggunakan Uji F variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Siswa. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi dapat mempengaruhi Kepuasan Siwa sebesar 0,492 atau 49,2%, sementara sisanya sebesar 50,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Siswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Siswa

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND LOCATION ON STUDENT SATISFACTION IN USING MAHAMERU TUTORING INSTITUTE KEBRAON SURABAYA

This research was conducted at the Mahameru Tutoring Institute Kebraon Surabaya, which is located at Jalan Kebraon Manis Tengah I No.28-29 Kec. Karangpilang Surabaya. This study aims to determine the effect of service quality and location on student satisfaction in using tutoring services at Mahameru Kebraon Surabaya. The number of samples in this study were 75 respondents. Sampling was carried out using Probability Sampling, while the sample in this study was high school students who used the tutoring services of Mahameru Kebraon Tutoring in Surabaya. The method in this research is descriptive quantitative with multiple linear regression, using SPSS version 25 (2019). The results of this study obtained a linear regression equation that is $Y = 2.465 + 0.296 X_1 + 0.224 X_2 + e$. By using the t-test variable, Service Quality has a positive and significant effect on student satisfaction. Location has a positive and significant effect on student satisfaction. By using the F test, the variables of Service Quality and Location have a simultaneous effect on student satisfaction. Based on the results of the study, it is known that the service quality and location variables can affect student satisfaction by 0.492 or 49.2%, while the remaining 50.8% is influenced by other variables not included in this study. In this study, it was shown that the service quality variable had the most dominant effect on student satisfaction.

Keywords: Service Quality, Location, Student Satisfaction.