

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA BIMBEL
PRIMAGAMA DI NGINDEN SURABAYA

SKRIPSI



OLEH :
ULUMIL ISTIFAIYAH
NIM : 20171221097

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2023

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA BIMBEL PRIMAGAMA DI
NGINDEN SURABAYA

Diajukan guna memenuhi
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen



Oleh:

ULUMIL ISTIFAIYAH

NIM : 20171221097

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2023

PERNYATAAN TIDAK MEMBUAT PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ulumil Istifaiyah
Nim : 20171221097
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian ataupun seutuhnya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima saksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 11 Juli 2023



Ulumil Istifaiyah

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA BIMBEL
PRIMAGAMA DI NGINDEN SURABAYA**

Diajukan Oleh :

ULUMIL ISTIFAIYAH

NIM : 20171221097

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tandatangan

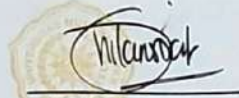
Tanggal

1. Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM.



11 Juli 2023

2. Anita Roosmawarni, SE., M.SE



08 Juli 2023

Mengetahui,

Dekan,

Ketua

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM

Rina Mardetasari, SM., M.SM.

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA BIMBEL
PRIMAGAMA DI NGINDEN SURABAYA**

Nama : ULUMIL ISTIFAIYAH

NIM : 20171221097

**Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari/Tanggal : Kamis / 15 Juni 2023
Pukul : 08.00 WIB sampai dengan 09.30 WIB**

Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji


Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM.

Anggota I



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.

Anggota II



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM

Ketua

Program Studi,



Rina Maresari, SM., M.SM.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur patut penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Serta Sholawat serta salam semoga tetap melimpah ruah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Berkat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan dalam menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Disamping itu juga sebagai sarana Latihan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah.

Terselesaikan skripsi ini tentu saja tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dorongan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, atas segala bantuan yang telah diberikan penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Dr.dr. Sukadiono, M.M sebagai Rektor UM Surabaya yang telah mengijinkan penulis menjadi mahasiswa UMSurabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mockhlas, S.Si, MM, Dekan FEB UMSurabaya.
3. Ibu Rina Maretasari, SM. M.SM. selaku Kaprodi Manajemen yang telah mengijinkan penulis untuk menyusun skripsi dan mengarahkan pada judul topik ini.
4. Bapak Dr. Muhammad Anang Firmansyah, SE., MM selaku Dosen pembimbing I yang telah banyak membantu dan memberi nasehat dalam penyelesaian proposal skripsi ini. Semoga beliau diberikan kesehatan, rahmat serta keberkahan umur panjang oleh Allah SWT.

5. Ibu Anita Roosmawarni, SE., M.SE. selaku Dosen pembimbing II saya dalam skripsi. Karena berkat bimbingan, ilmu dan masukan-masukan yang telah diberikan membuat saya mudah dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga beliau diberikan kesehatan, rahmat serta keberkahan umur panjang oleh Allah SWT.
6. Ayah dan ibu serta keluarga, sebagai contoh panutan yang nyata, terutama ibu dengan segala motivasi dan do'a yang selalu menyertai penulis dalam penyusunan skripsi ini dan menggapai cita-cita.
7. Bapak Robianto, selaku suami tercinta yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, doa dan dukungannya, anak kandung penulis yang selalu membuat semangat untuk berjuang serta seluruh keluarga penulis, baik kakak kandung dan saudara-saudara penulis Semoga Allah SWT memberikan segala kebaikan-Nya untuk meraka semua.
8. Bapak Ibu Dosen beserta seluruh staff dan karyawan keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
9. Bapak Ibu pengelola Lembaga Bimbel Primagama cabang Nginden yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti.
10. Teman-teman kerja di SDN Klampis Ngasem I/511 Surabaya yang mendukung dan meberikan motivasinya kepada penulis.
11. Teman-teman Manajemen kelas karyawan Angkatan 2017 terimakasih atas segala informasi yang telah diberikan dan waktu selama menjalani masa studi serta yang telah ikut mendoakan, mengingatkan dan memberikan semangat di setiap kesempatan agar skripsi ini selesai dengan waktu yang telah ditetapkan

12. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan, baik isi maupun pembahasannya : “tida gading yang tak retak”. masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang diperoleh sampai saat ini. Oleh karena penulis “terbuka” akan kritikan yang sifatnya membangun demi menyempurnakan skripsi di masa mendatang.

Besar harapan semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi teman-teman mahasiswa FEB dan masyarakat pada umumnya.

Surabaya, 23 Juni 2023
Penulis

Ulumil Istifaiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN TIDAK MEMBUAT PLAGIAT.....	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Hubungan antara Variabel.....	25
C. Penelitian Terdahulu	27
D. Kerangka Konseptual	28
E. Model Analisis	30
F. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan Penelitian	32
B. Identifikasi variabel.....	32
C. Definisi Operasional Variabel.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data	37
E. Populasi dan Sampel	38
F. Teknik Pengolahan Data	39
G. Uji Instrument	39

H. Uji Asumsi Klasik	40
I. Analisis Data	42
J. Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
B. Deskripsi Hasil Penelitian	48
C. Pengujian Hipotesis.....	55
D. Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Biaya Program Tahun Ajaran 2020/2021	4
Tabel 1. 2 Data Keluhan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Surabaya.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3. 2 Skala Likert	39
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	50
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Tentang Harga	53
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tentang Lokasi	54
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	61
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Statistik T	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Statistik F	66
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	67
Tabel 4. 17 Hasil Temuan Penelitian	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Proses Berpikir	29
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Scatter Plot.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	83
2. Hasil Penilaian Responden.....	88
3. Deskripsi Responden.....	109
4. Hasil Uji Validitas.....	110
5. Hasil Uji Reliabilitas	131
6. Hasil Uji Normalitas	131
7. Hasil Uji Multikolinieritas	132
8. Hasil Uji Heteroskedastisitas	132
9. Hasil Uji R Square	132
10. Hasil Uji t.....	133
11. Hasil Uji F.....	133
12. Surat Keterangan Dosen Pembimbing Skripsi.....	134
13. Surat Ijin Penelitian.....	135
14. Surat Balasan Ijin Penelitian	136
15. Kartu Bimbingan Studi	137
16. Surat Keterangan Bukti Plagiasi	138
17. Endorsement Letter	139
18. Lembar Persetujuan Skripsi	140



DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. (2010). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (14th ed.). Rineka Cipta.
- Bailia, J. F. T., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1768–1780.
- Darma, Y. (2019). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang*. 1(1), 41–57.
- Gofur, A. (2019). KEPUASAN PELANGGAN Abdul Gofur. *Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultaskultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Isa, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar “Potensi” Panyabungan. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 5(1), 154–168. <https://doi.org/10.24952/tijarah.v5i1.1791>
- Jutisa, D. D., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Bimbingan Belajar Primagama. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(2), 214. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i2.8507>
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas* (jilid 2). Erlangga.
- Kotler, Philips, & Armstrong, G. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Mareta, Y., Kristianingsih, T., Niaga, A., & Malang, P. N. (2018). *Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di lembaga bimbingan supersmart di kota batu*. 457–461.
- Masterson, R., & David, P. (2004). *Marketing : an introduction*. McGraw Hill Book Company Inc.

- Musnaini, Totok Suyoto, Y., Handayani, W., & Jihadi, M. (2021). *Manajemen pemasaran* (Issue April).
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Revisi). Rineka Cipta.
- Priyatno, D. (2011). *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. PENERBIT ANDI.
- Rosnaini. (2019). *Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).
- Sugiyono. (2013). *Mixed Method*. ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2012). Pemasaran Strategi. In Andi (Ed.), *Pemasaran Strategi*.
- Waruwu, N., Permatasari, S. Z., & Putri, I. H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*.
- Widyastuti, A. S., & Sutrisno, S. (2020). Pengaruh Kompetensi Tutor, Harga dan Prestasi Belajar Siswa terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar dengan Kepuasan sebagai Variabel *Jurnal Bina Manajemen*, 78–89. <https://wiyatamandala.e-journal.id/JBM/article/view/88>
- Wulandari, H. P. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelajar Dalam Memilih Lembaga Bimbingan Belajar Primagama. *Jbma*, III(2), 2252–5483.