

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Siswa SMA Bimbingan Belajar *Ganesha
Operation Jombang*)**

ABSTRAK

Oleh :
Miftakhul Herdyanti

Dosen Pembimbing :
Nuri Purwanto, SST.MM

Penelitian ini pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus siswa SMA lembaga bimbingan belajar *ganesha operation jombang*), adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana menganalisis kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan dan dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode angket terhadap 100 orang responden yang merupakan pelanggan dari *Ganesha Operation* dengan teknik *random sampling* yaitu dengan cara undian. Dari hasil analisis, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya valid. Dan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi *responsiveness* variabel independen pada penelitian ini sudah cukup baik dalam menjelaskan variabel dependennya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

EFFECT OF QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION (Case Study In High School Students Tutoring Ganesha Operation Jombang)

ABSTRACT

By: Miftakhul Herdyanti

Supervisor:

Nuri Purwanto, SST.MM

This study influence the quality of service to customer satisfaction (case study of high school students guidance learning ganesha operation jombang), while the purpose of this study is to know how to analyze service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty) to customer satisfaction and in research It uses Simple Linear Regression Analysis. The method used in this study is by questionnaire method to 100 respondents who are customers of Ganesha Operation with random sampling is by drawing. From the results of the analysis, the indicators in this study are valid and the variables are valid. And the most dominant factor affecting customer satisfaction is the dimension of responsiveness of independent variables in this study is good enough in explaining the dependent variable.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction