

E -JOURNAL UNESA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM MENGIKUTI KURSUS DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR

(Studi Pada LBB Ganesha Operation Cabang Gayungsari Surabaya)

Dyah Ayu Puspitasari

Pendidikan Ekonomi Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email : Dyahayoe2012@gmail.com

ABSTRACT

In the business of providing services himself tutored, LBB ganesha operation gayungsari surabaya compete with an educational institution non-formal other which are also quite known in society, especially in gayungsari surabaya. To face competition, the also offers new system of learning by the use of the many methods and facilities for students. This research serves to know the influence of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for the satisfaction of students in following a course over LBB ganesha operation

This is the kind of research causal by using the approach of quantitative. In this research as the population is a high school student of class xii which follows the course in lbb ganesha operation which consisted of 407 land of students and students, a sample of as many as 100 by using purposive of sampling and uses the technique multiple linear regression analysis.

From the data in multiple linear regression analysis that it has value of the coefficients determination (R^2) as much as 0,544 which means quality of the service impact on the satisfaction of students who categorized as much as 54,4 % average and the rest 45,6 % influenced by other variables. Next done the testing of Hypothesis test using the F test and t test where F value of 24.593 with a significance value of 0.000 is smaller than the significance level $\alpha = 0.05$. Then hypothesis accepted, it is proven that there is significant influence between variables quality of the service consisting of tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) against satisfaction students (Y). Based on test t, variable the most dominant impact on the satisfaction of students are a guarantee in the value of the regression coefficient most of 0,330 than variable free others.

Keywords: the quality of service, students satisfaction.

ABSTRAK

Dalam bisnis penyediaan jasa bimbingan belajar, LBB Ganesha Operation Gayungsari Surabaya bersaing dengan lembaga pendidikan non formal lain yang juga cukup dikenal di lingkungan masyarakat, khususnya di Gayungsari Surabaya. Untuk menghadapi persaingan tersebut, juga menawarkan sistem pembelajaran baru dengan menggunakan banyak metode dan fasilitas bagi siswa. Penelitian ini berfungsi untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation.

Jenis penelitian ini adalah kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah siswa SMA kelas XII yang mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation yang berjumlah 407 siswa dan sampel sebanyak 100 siswa, dengan menggunakan purposive sampling dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Dari data analisis regresi linier berganda yang mempunyai nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,544 yang artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebesar 54,4% yang dikategorikan sedang dan sisanya 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji t dimana F hitung sebesar 24,593 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha=0,05$. Maka hipotesis diterima, terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan yang terdiri dari Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) terhadap Kepuasan Siswa (Y).

Sementara berdasarkan uji t, variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan siswa adalah Jaminan dengan nilai koefisien regresi paling besar sebesar 0,330 dibandingkan variabel bebas yang lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Siswa.

PENDAHULUAN

Jasa pendidikan bimbingan belajar saat ini sangat diminati oleh para konsumen, konsumen dalam hal ini adalah siswa yang mengikuti bimbingan belajar yang dikarenakan adanya penerapan standar nilai dan tingkat persaingan dalam peningkatan prestasi belajar. Pada dasarnya pengelolaan lembaga pendidikan harus mempunyai ciri, misalnya lembaga pendidikan bimbingan dan konsultasi belajar, lembaga pendidikan komputer, dan lain- lain. Dalam memberikan materi ajar, lembaga pendidikan harus mengadakan uji bok yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan atau prestasi belajar siswa. Dengan adanya kurikulum yang padat dan tidak diimbangi dengan kualitas guru dan fasilitas belajar yang lengkap akan menurunkan minat belajar siswa. Dan dengan tidak adanya guru pendamping dalam setiap pemberian materi dapat menyulitkan guru untuk mengontrol atau mengawasi siswa dalam menyerap materi ajar yang disampaikan. Hal ini perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar kualitas jasa yang diberikan kepada siswa dapat terus ditingkatkan.

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.

Selain belajar di sekolah, anak perlu mengulang pelajarannya di luar sekolah. Pada kenyataannya, tidak sedikit orang tua yang kesulitan mendampingi anaknya belajar di rumah karena aktivitasnya yang sibuk, atau pelajaran anaknya

belum tentu dipahami orang tuanya. Persaingan belajar di kelas dapat ikut mempengaruhi naik-turun prestasi belajarnya. Jadi, tidak heran jika sang juara kelas pun tetap membutuhkan tambahan pelajaran ekstra, baik di luar sekolah maupun di luar rumah, untuk mempertahankan prestasinya. Siswa yang dapat mencapai target dalam proses pembelajaran dapat dianggap sebagai siswa yang berhasil. Sedangkan siswa yang tidak mampu mencapai target dalam proses pembelajarannya dapat dikatakan mengalami kesulitan belajar.

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 perolehan nilai di sekolahnya. Masalah kemampuan anak dalam menerima materi di sekolah ini dapat dipengaruhi oleh faktor internal, misalnya kurang diperhatikan orang tua atau gurunya dan faktor eksternal yang mempengaruhi antara lain cara mengajar gurunya di sekolah yang kurang dipahami atau tidak disukai oleh anak. Kondisi belajar yang kurang kondusif, misalnya ruang kelas yang terlalu ramai dan berisik juga dapat mengganggu konsentrasi belajar anak.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelangganyang menyenangkan dan meminimumkan pelanggan yang kurang menyenangkan

Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2013: 216) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (responsibility),

yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. (5) Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Ganesha Operation merupakan salah satu lembaga bimbingan industri jasa yang mempunyai potensi besar untuk tetap berkembang dan bersaing dengan lembaga lainnya. Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Ganesha Operation (GO) Gayungansari Surabaya merupakan salah satu lembaga pendidikan non formal yang berperan dalam peningkatan prestasi belajar siswa. Berdiri sejak 2011 oleh Bpk. Dispan, Spd yang sekarang berlokasi di Jl. Gayungansari Barat No. 50-52, Telp (031) 8270617.

Ganesha Operation telah berhasil memberikan daya tarik tersendiri dengan penemuan-penemuan khusus berupa rumus-rumus sakti yang dapat menyelesaikan soal secara kilat dan akurat dengan motto "The King of the Fastest Solution". Keseriusan LBB Ganesha Operation Cabang Gayungansari Surabaya dalam menjelaskan motto tersebut sebagai standar pelayanan, dibuktikan dengan digunakannya tenaga-tenaga muda yang profesional dari sisi usia, pengalaman dan reputasi. LBB Ganesha Operation sangat paham sekali akan tuntutan kualitas pendidikan yang baik, sehingga selalu melakukan penelitian dan pengembangan agar produk bimbingan Ganesha Operation tidak tertinggal, dimana LBB Ganesha Operation mengajarkan konsep dasar dengan lebih efektif dan memberikan solusi belajar secara cerdas.

Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh secara simultan antara kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB GO Gayungansari Surabaya ?
2. Adakah pengaruh secara parsial antara kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB GO Gayungansari Surabaya ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh secara simultan antara kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB GO Gayungansari Surabaya.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh secara parsial antara kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB GO Gayungansari Surabaya.

Manfaat

Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada usaha lembaga bimbingan belajar. Sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus nyata di lapangan.

2. Kegunaan Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain:

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan perusahaan pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga jumlah komplain berkurang dan diharapkan jumlah siswa dapat terus meningkat setiap bulannya.

- b. Bagi Akademisi

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama, sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain

yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Jasa

Jasa adalah “berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak terhadap pihak lain, yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenaan dengan sebuah produk fisik atau pun tidak”. (Kotler, 2005: 111).

Menurut Lupiyoadi, (2006:5) jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

Berdasarkan pengertian jasa di atas dapat disimpulkan bahwa bahwa jasa Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) termasuk dalam bentuk jasa murni. Misalnya : kursus bagi siswa dimana siswa dibentuk menjadi lebih baik dari segi akademisnya dan fasilitas lainnya yang diberikan oleh LBB tersebut.

2. Prilaku Konsumen

Menurut Schiffman dan Kanuk, (2000:6), Perilaku konsumen terpusat pada cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang, usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi. Hal ini mencakup apa yang mereka beli, mengapa mereka membeli, seberapa sering mereka membeli, kapan mereka membeli, di mana mereka memakainya.

Menurut Mowen dan Minor (2001:6), perilaku konsumen (*consumer behavior*) didefinisikan sebagai studi tentang unit pembelian (*buying units*) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman, serta ide-ide.

Menurut kotler (2002:182), menjelaskan bahwa perilaku konsumen mempelajari bagaimana individu, kelompok, gagasan, atau pengalaman dalam rangka memuaskan kebutuhan dan hasrat konsumen.

Dari beberapa definisi perilaku konsumen di atas, maka disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan untuk memperoleh dan menggunakan suatu barang atau jasa.

3. Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono, (2006: 181), Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk

Menurut Lupiyoadi (2006: 182), Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Ada lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu :

- Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- Empathy*, atau kepedulian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh dalam LBB guru dan karyawan memberikan pelayanan terhadap keluhan dan kebutuhan siswa.

4. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000: 52).

Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoadi (2004:349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang

dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Engel, et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2004 : 349).

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Pengukuran variabel penelitian kepuasan siswa di LBB menggunakan pendapat Menurut Tjiptono (2008: 175), Survei kepuasan siswa yaitu dimana pihak LBB GO melakukan survei kepuasan siswa terhadap kualitas jasa. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran angket oleh peneliti kepada para siswa. Melalui survei tersebut, LBB GO dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan jasa yang diberikan, sehingga pihak LBB dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh konsumennya.

5. Hubungan Antar Variabel

Dalam penelitian ini, kepuasan siswa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain : tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kausal yang bertujuan untuk mendapatkan bukti mengenai sebab akibat (hubungan kausal) dan data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif. Artinya, penelitian yang dilakukan berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2011 :8)

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis, yaitu variabel bebas (*independent*

variable) dan variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel bebasnya adalah tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan siswa (Y).

Lokasi penelitian merupakan lokasi yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti guna memperoleh data. Penelitian dilakukan di Ganesha Operation Jl. Gayung Sari Barat No. 50-52 Surabaya.

Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMA yang berjumlah 407 siswa yang telah mengikuti kursus minimal 3 bulan di LBB Ganesha Operation Cabang Gayung Sari Surabaya. Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *purposive sampling* terjadi ketika peneliti memilih populasi didasarkan pada beberapa kriteria yang dipakai menjadi sampel (Sugiyono, 2011: 85) sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara angket dan wawancara. Uji coba validitas dan reliabilitas instrument penelitian melalui angket dicobakan pada sampel sebanyak 30 siswa diluar sampel penelitian tidak disebar pada kelas yang sama. Dari hasil uji validitas Nilai kritis (rtabel) yang diperoleh sebesar 0,361 yaitu dengan melihat pada tabel korelasi dengan menggunakan taraf kepercayaan 95% dan pada derajat bebas = $n - 1 = 29$. Dari tabel diatas hasil uji validitas diperoleh r hitung dalam instrumen penelitian yang digunakan semuanya mempunyai nilai yang lebih besar atau berada diatas nilai kritis (rtabel), sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator pada instrumen penelitian valid. Dari hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien reliabilitas kesemua item instrument tersebut lebih dari 0,60 , maka dapat disimpulkan bahwa semua item instrument atau angket yang digunakan sudah reliabel dan layak digunakan untuk mengumpulkan data.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Model regresi linier berganda dapat disebut baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik statistik baik itu normalitas untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data, uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (Independen Variable) dan uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.

Perhitungan analisis data menggunakan bantuan program computer pengolah statistic SPSS for windows. Karena dalam penelitian ini terdapat

lima sub variabel bebas, maka persamaan regresi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Langkah berikutnya adalah dengan melihat koefisien determinasi yang sudah di sesuaikan (Adjusted R Square). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen yaitu kualitas layanan (X) menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan siswa (Y), dapat dilakukan dengan melihat besarnya koefisien determinasi pada hasil persamaan regresi linier ganda.

Untuk menguji hipotesis digunakan alat uji statistik untuk mengetahui pengaruh kedua variabel menggunakan Uji F dan Uji t. Uji F digunakan untuk menguji pengaruh-pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Taraf nyata yang digunakan (α) sebesar 5% dengan derajat kebebasan : $df = (k) \cdot (n-k-1)$. Bila nilai probabilitas F-hitung kurang dari 5% maka keputusan yang di ambil adalah menolak H_0 dan menerima H_a , maka secara berarti secara bersamaan variabel-variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak. Sebaliknya, bila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh-pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (individual). Taraf nyata yang digunakan (α) sebesar 5% dengan derajat kebebasan : $df = (k), (n-2)$. Bila nilai probabilitas dari t-hitung kurang dari 5% maka keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_a maka berarti secara parsial variabel-variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terkait. Bila t-hitung $< t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sebaliknya bila t-hitung $\geq t_{tabel}$ maka H_a diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum LBB Ganesha Operation

Dalam bisnis penyediaan jasa bimbingan belajar, LBB Ganesha Operation bersaing dengan lembaga pendidikan non formal lain yang juga cukup dikenal di lingkungan masyarakat, khususnya di Gayungsari Surabaya antara lain seperti Primagama, IPIEMS dan Nurul Fikri. Masing-masing lembaga tersebut menawarkan produk terbaik mereka.

Ganesha Operation berhasil menemukan faktor utama maupun faktor penunjang penentu keberhasilan siswa. Faktor utama tersebut adalah kualitas pengajar, relevansi materi pelajaran, dan

metodologi pengajaran, sedangkan faktor pelengkap adalah teknologi dan informasi. Kualitas pengajar Ganesha Operation tampak dari prestasi dan karyanya, sukses dalam studi dan mampu mengarang buku-buku pelajaran berkualitas terbaik. Relevansi materi pelajaran di Ganesha Operation sangat akurat. Karena itulah Ganesha Operation berhasil memperoleh buku-buku istimewa seperti Text Book referensi pembuatan soal-soal SPMB. Sedangkan tentang metodologi pengajaran, Ganesha Operation telah berhasil memberikan daya tarik tersendiri dengan penemuan-penemuan khusus berupa rumus-rumus sakti yang dapat menyelesaikan soal secara kilat dan akurat.

2. Visi dan Misi LBB Ganesha Operation

Dengan menerapkan standar profesionalisme yang tinggi dan para pengajar yang berkompeten di bidangnya, maka sudah menjadi komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh siswa Ganesha Operation memiliki visi dan misi sebagai berikut :

VISI : Ikut mencerdaskan kehidupan bangsa dan memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu pendidikan nasional, serta meningkatkan budaya belajar masyarakat.

MISI :

- 1) Menjadi wadah pengkajian dan pengembangan ilmu pengetahuan dasar (basic science) dengan komitmen total kepada inovasi dan kreativitas.
- 2) Memberikan metode yang unik dan unggul untuk menguasai basic science.
- 3) Mewujudkan kepuasan siswa (student satisfaction) melalui keunggulan:
 - a) Produk jasa pendidikan yang konseptual.
 - b) Harga (price) yang pantas dan terjangkau.
 - c) Lokasi (place) yang strategis.
 - d) Proses pelayanan yang cepat.
 - e) Sumber daya manusia (people) yang ramah, terampil, dan memiliki kompetensi.
 - f) Ruang dan lingkungan (physical evidence) yang nyaman dan asri dengan fasilitas yang lengkap.
 - g) Informasi yang lengkap dan terpercaya.
- 4) Menjalin kemitraan yang konstruktif dengan orangtua siswa, sekolah, perguruan tinggi dan masyarakat.
- 5) Memberikan kepada karyawan pekerjaan yang bermakna serta kompensasi yang memadai.

3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji normalitas bahwa sebaran data pada histogram membentuk garis

menyerupai lonceng. Maka dapat dikatakan sebaran data berdistribusi normal. persebaran titik-titik berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

Hasil uji multikolinieritas, menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas (X) yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai VIF (Variance Inflation Factor) < 10, hal ini berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bebas multikolinieritas, sehingga seluruh variabel bebas (X) tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Hasil uji heterokedastisitas bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas dalam model regresi. Sehingga seluruh variabel bebas (X) tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

4. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda, didapatkan model persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0,026 + 0,191 X_1 + 0,195 X_2 + 0,213 X_3 + 0,330 X_4 + 0,139 X_5 + e$$

Dapat dijelaskan sebagai berikut :

a = Besar nilai konstanta ini menyatakan bahwa Variabel Bukti Fisik (X_1) Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) mengalami perubahan atau tidak mengalami perubahan akan tetap terjadi kepuasan siswa. Artinya walaupun kelima variabel kualitas layanan tidak ada perbaikan/evaluasi atau dalam keadaan tetap. Hal ini dibuktikan pada tabel karakteristik responden tentang frekuensi lama kursus menjelaskan bahwa banyak siswa yang telah mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation lebih dari 12 bulan dengan prosentase sebanyak 53%. Selain itu siswa akan tetap mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation karena adanya kebutuhan dan di dukung dengan beberapa faktor dari variabel lain yaitu dari segi lokasi yang strategis dan harga yang terjangkau.

b_1X_1 = Nilai koefisien regresi untuk variabel Bukti Fisik (X_1) yaitu sebesar 0,191. Koefisien positif tersebut menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (X_1) memiliki hubungan searah dengan kepuasan siswa (Y) artinya apabila

kualitas layanan Bukti Fisik (X_1) ditingkatkan, misalnya gedung yang dibangun lebih besar, fasilitas yang ditambah agar memenuhi kebutuhan konsumen dari segi kebersihan toilet, wifi yang sesuai kebutuhan dan tempat parkir yang diperluas serta penampilan karyawan yang selalu diperhatikan. Hal tersebut akan meningkatkan kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation. Dengan asumsi bahwa variabel lain dalam keadaan tetap.

b_2X_2 = Nilai koefisien regresi untuk variabel Keandalan (X_2) yaitu sebesar 0,195. Koefisien positif tersebut menunjukkan bahwa variabel Keandalan (X_2) memiliki hubungan searah dengan kepuasan siswa (Y) artinya apabila kualitas layanan Keandalan (X_2) ditingkatkan, misalnya pelayanan yang lebih baik, metode pembelajaran yang lebih mendalam dan ketepatan waktu jadwal kursus. Hal tersebut akan meningkatkan kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation. Dengan asumsi bahwa variabel lain dalam keadaan tetap.

b_3X_3 = Nilai koefisien regresi untuk variable Daya tanggap (X_3) yaitu sebesar 0,213. Koefisien positif tersebut menunjukkan bahwa variabel Daya tanggap (X_3) memiliki hubungan searah dengan kepuasan siswa (Y) artinya apabila kualitas layanan Daya tanggap (X_3) ditingkatkan, misalnya keramahan para karyawan dan guru kepada siswanya dan tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi siswa. Hal tersebut akan meningkatkan kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation. Dengan asumsi bahwa variabel lain dalam keadaan tetap.

b_4X_4 = Nilai koefisien regresi untuk variable Jaminan (X_4) yaitu sebesar 0,330. Koefisien positif tersebut menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X_4) memiliki hubungan searah dengan kepuasan siswa (Y) artinya apabila kualitas layanan Jaminan (X_4) ditingkatkan, misalnya kejelasan guru dalam kemampuan berkomunikasi yang baik dan guru menguasai materi saat memberikan pelajaran. Hal tersebut akan meningkatkan kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation. Dengan asumsi bahwa variabel lain dalam keadaan tetap.

b_5X_5 = Nilai koefisien regresi untuk variable Empati (X_5) yaitu sebesar 0,139. Koefisien positif tersebut menunjukkan bahwa variabel Empati (X_5) memiliki hubungan searah dengan

kepuasan siswa (Y) artinya apabila kualitas layanan Empati (X_5) ditingkatkan, misalnya karyawan dan guru lebih memperhatikan kebutuhan setiap siswanya dan tidak membedakan siswanya dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut akan meningkatkan kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation. Dengan asumsi bahwa variabel lain dalam keadaan tetap.

Tabel
Koefisien korelasi dan determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.753 ^a	.567	.544	.33734

Besarnya korelasi (R), dan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*). Koefisien korelasi sebesar 0,753 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen dan koefisien determinasi sebesar 0,544 menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap variabel Kepuasan Siswa (Y) LBB Ganesha Operation Cabang Gayungsari Surabaya adalah sebesar 54,4% dan sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

a. Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	13.993	5	2.799	24.593	.000
Residual	10.697	94	.114		
Total	24.690	99			

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 24,593 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha=0,05$. maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan siswa(Y) dalam mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation Cabang Gayungsari Surabaya.

b. Uji t (Parsial)

Variabel Bebas	t.hitung	Sig.	Keterangan
X_1	2.572	0.012	Hipotesis diterima
X_2	2.726	0.008	Hipotesis ditolak
X_3	3.177	0.002	Hipotesis diterima
X_4	4.260	0.000	Hipotesis diterima
X_5	2.158	0.033	Hipotesis diterima

Tabel diatas menunjukkan hasil uji t (Parsial) yang akan dijelaskan sebagai berikut :

a) Pengaruh Tangible / bukti fisik (X_1) terhadap Kepuasan siswa di LBB Ganesha Operation

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,012 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa sebesar 0.191. Maka dapat dikatakan bukti fisik (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di LBB Ganesha Operation Cabang Gayungsari Surabaya. Dimana Bukti fisik dalam bisnis LBB merupakan salah satu hal yang sangat penting. Bukti nyata adanya pelayanan ini nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat penjualan dan keberhasilan suatu bisnis dalam jangka panjang.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa LBB Ganesha Operation memiliki bangunan dan interior GO gayungsari bagus dan menarik, penataan ruang GO gayungsari bersih dan nyaman, fasilitas yang berupa toilet, wifi-area, tempat parkir cukup memadai kebutuhan konsumen, karyawan dan guru GO gayungsari berpenampilan bersih, rapi dan memiliki kemampuan.

b) Pengaruh variabel Reliability / Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan siswa di LBB Ganesha Operation

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa sebesar 0.195. Maka dapat dikatakan Keandalan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di LBB Ganesha Operation Cabang Gayungsari Surabaya. Dimana keandalan menunjukkan kemampuan

perusahaan untuk memberikan pelayanan yang segera, akurat, dan memuaskan.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa LBB Ganesha Operation memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, guru GO gayungsari saat memulai dan mengakhiri pelajaran dengan tepat waktu, metode pembelajaran yang diberikan GO gayungsari sesuai dengan yang diharapkan, serta materi kursus yang diberikan GO gayungsari lebih mendalam dan mudah dimengerti.

c) Pengaruh Responsiveness / Daya Tanggap (X_3) terhadap Kepuasan siswa di LBB Ganesha Operation

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa sebesar 0.213. Maka dapat dikatakan Daya Tanggap (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di LBB Ganesha Operation Cabang Gayungsari Surabaya. Dimana daya tanggap adalah pelanggan membutuhkan pelayanan yang cepat dan tanggap agar keinginannya segera terpenuhi.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa LBB Ganesha Operation selalu siap untuk membantu siswa dalam hal menyelesaikan tugas, karyawan dan guru GO gayungsari cepat dalam hal menyelesaikan masalah siswa, karyawan dan guru GO gayungsari ramah dalam melayani siswa.

d) Pengaruh variabel Assurance / Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan siswa di LBB Ganesha Operation

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa sebesar 0.330. Maka dapat dikatakan Jaminan (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di LBB Ganesha Operation Cabang Gayungsari Surabaya. Dimana jaminan menunjukkan pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pemberi jasa.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa LBB Ganesha Operation guru memberikan kejelasan dalam menjawab pertanyaan siswa, guru GO gayungsari menguasai materi saat memberikan pelajaran, guru GO gayungsari memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.

e) Pengaruh variabel Empati (X_5) terhadap Kepuasan siswa di LBB Ganesha Operation

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,033 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa sebesar 0.139. Maka dapat dikatakan Empati (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di LBB Ganesha Operation Cabang Gayungsari Surabaya. Dimana empati adalah pernyataan tentang kepedulian dan perhatian kepada konsumen secara individual yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa LBB Ganesha Operation guru dan karyawan mengenali setiap siswanya, karyawan dan guru GO gayungsari memberikan perhatian terhadap kebutuhan siswa, karyawan dan guru GO gayungsari memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.

f) Dari lima variabel yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation cabang gayungsari surabaya, variabel yang paling dominan adalah variabel Assurance (Jaminan) berdasarkan hasil uji t. Variabel Assurance (Jaminan) mempunyai nilai thitung (4,260) dengan besaran pengaruh sebesar 0,330 dan didukung dengan tingkat signifikansi kurang dari 5% yaitu 0,000 Artinya variabel Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di lembaga bimbingan belajar Ganesha Operation cabang Gayungsari, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh secara simultan dari kualitas layanan (X) yang meliputi Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5), terhadap kepuasan siswa (Y) dalam mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation.
2. Ada pengaruh secara parsial yaitu terdiri dari variabel Bukti Fisik (X_1) terhadap kepuasan siswa, Keandalan (X_2) terhadap kepuasan siswa, Daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan siswa, Jaminan (X_4) terhadap kepuasan siswa, empati

(X5) terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB Ganesha Operation.

B. Saran

Agar LBB Ganesha Operation cabang Gayungsari bisa lebih meningkatkan kepuasan siswa maka perlu melakukan beberapa langkah, Berdasarkan tabulasi tanggapan responden terhadap kualitas layanan bukti fisik mempunyai pengaruh paling rendah diantara variabel lainnya. Yaitu meliputi :

1. Interior dan bangunan dari Ganesha Operation yang kurang begitu menarik bagi siswa, seharusnya pihak dari LBB Ganesha Operation memperhatikan tentang interior yang kuarang menarik. Sebanyak 19 responden menyatakan tidak setuju dengan rata-rata 3,12.
2. Penataan ruang yang kurang bersih sehingga membuat siswa kurang nyaman, seharusnya pihak dari Ganesha Operation memperhatikan tentang kebersihan ruang belajar dimana harus selalu terjaga kebersihannya. Sebanyak 33 responden menyatakan tidak setuju dengan rata-rata 2,83.
3. Fasilitas yang lebih diperhatikan agar siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yang meliputi fasilitas Toilet yang harus selalu dibersihkan Sebanyak 27 responden menyatakan tidak setuju dengan rata-rata 2,90, Wifi-area yang terkadang koneksinya lambat untuk diperbaiki supaya kebutuhan siswa dapat terpenuhi Sebanyak 29 responden menyatakan tidak setuju dengan rata-rata 2,90 dan Area parkir yang kurang luas agar lebih diperluas supaya siswa lebih nyaman Sebanyak 26 responden menyatakan setuju dengan rata-rata 2,88.
4. Serta penampilan dan kemampuan karyawan dan guru agar selalu diperhatikan. Agar siswa yakin terhadap bukti fisik di LBB Ganesha Operation.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikuntoro, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Aniek Indrawati. *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen*. jurnal ekonomi bisnis, th. 16, no. 1, maret 2011.
- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. *Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen*. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Churchill, Gilbert A. *Dasar-Dasar Riset Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 4. Penerbit : Erlangga.
- C.N. Krishna Naik, Swapna Bhargavi Gantasala dan Gantasala V. Prabhakar. “*Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*”. European Journal of Social Sciences – Volume 16, Number 2 (2010).
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan. 2006. “*Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1 April 2006,h. 1 – 14
- Kotler, Philip & Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Alih Bahasa : Benyamin Molan. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Ahli Bahasa: Bob Sabran. Erlangga. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. “*Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*”. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006 .“*Manajemen Pemasaran Jasa*”. Edisi 2. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. “*Manajemen Pemasaran Jasa*”. Edisi 2. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Maholtra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan Jilid I. Terjemahan*. Jakarta: PT. Indeks
- Mira Amelia. 2012. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga*

Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa Sma Lembaga Bimbingan Belajar Ipiems Cabang Banyumanik Semarang)". SKRIPSI Tidak Dipublikasikan. Universitas Diponegoro.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2011. "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*". Bandung : Penerbit Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia

Syamsi. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung*". Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1, April 2008

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. "*Total Quality Management*". Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Penerbit : Bayumedia Publishing.

Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti. "*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*". Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 10, No. 2, Oktober 2010 : 164 – 173

(<http://www.ganesha-operation.com>)