

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANA JASA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK PADA BIMBINGAN BELAJAR

Ega Gasela, Tedi Rusman, Nurdin
Pendidikan Ekonomi PIPS FKIP Unila
Jalan Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 01 Bandar Lampung

This study aims to determine how much influence the variable quality dimensions service delivery, to the satisfaction of learners at the institute guidance bahana science city of Bandar Lampung either partially or simultaneously. This research method is descriptive research method verifikatif with *ex post facto* and survey approach. The population in this study as many as 120 students and samples used by 92 consumers is determined through probability sample technique with data collection methods using proportional sampling. The collected data was processed by linear regression analysis and multiple regression analysis. The result of the analysis shows that there is influence of dimension of service quality to the satisfaction of learners at the institution of Bandar Lampung urban science material guidance.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa, terhadap Kepuasan Peserta Didik pada Lembaga Bimbingan Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan survey. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 120 mahasiswa dan sampel yang digunakan sebanyak 92 konsumen ditentukan melalui teknik *probability sample* dengan metode pengumpulan data menggunakan *proportional sampling*. Data yang terkumpul diolah dengan analisis regresi linear dan analisis regresi multipel. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Peserta Didik pada Lembaga Bimbingan Bahan Ilmu Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci: dimensi kualitas pelayanan jasa,,kepuasan peserta didik

PENDAHULUAN

Pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 39 Tahun 2002, yang mengatur tentang peran serta masyarakat dalam Sistem Pendidikan Nasional. Seperti yang tercantum dalam Pasal 4 ayat 1 bahwa “Pendirian dan penyelenggaraan suatu pendidikan pada semua jenis pendidikan kecuali pendidikan kedinasan dan semua jenjang jalur pendidikan sekolah”. Dengan adanya peraturan tersebut menyebabkan lembaga swasta di Indonesia bersaing untuk mendirikan pendidikan di luar sekolah formal, yaitu lembaga bimbingan belajar. Lembaga bimbingan belajar adalah salah satu lembaga pendidikan dibawah pengolahan swasta yang bergerak dalam bidang jasa peningkatan dan pengembangan kemampuan serta tempat konsultasi belajar siswa. Hingga saat ini lembaga bimbingan belajar semakin diminati oleh peserta didik yang merasa perlu menambah jam belajar diluar jam belajar di sekolah formal, Hal ini dikarenakan adanya

penetapan standar nilai kelulusan minimal yang ditetapkan pemerintah, tingkat persaingan dalam peningkatan prestasi belajar ataupun dikarenakan banyaknya siswa yang ingin masuk ke universitas favorit. Selain itu daya tangkap setiap anak dalam menerima materi pelajaran di sekolah berbeda-beda. Daya tangkap anak sebagai objek pembelajaran juga perlu mendapatkan perhatian khusus. anak yang tergolong rendah, akan sangat mempengaruhi perolehan pengetahuannya. Padahal perolehan pengetahuan berbanding lurus dengan perolehan nilai di sekolahnya. Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pendidikan, salah satu tempat bimbingan belajar yang berada dikota bandar lampung yang berlokasi Jln. pramuka No.18 Raja Basa, Kota Bandar Lampung. Bimbingan Belajar Bahana Ilmu didirikan pada tahun 2013 berkolaborasi dengan BTA UI. Pelayanan jasa bimbingan belajar mendapat tempat tersendiri dikalangan masyarakat terutama orang tua yang memiliki anak

pelajar. Hal ini dikarenakan adanya penetapan standar nilai kelulusan minimal yang ditetapkan sekolah. persaingan dalam peningkatan prestasi belajar ataupun dikarenakan banyaknya siswa yang ingin masuk sekolah atau universitas favorit. Kepuasan peserta didik penting untuk tetap dipertahankan, berhubungan dengan hal tersebut dibutuhkan strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Seperti yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001: 158), bahwa “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan”. Jadi, tingkat kepuasan memiliki fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan akan tercapai pada saat harapan pelanggan (peserta didik) sesuai dengan kenyataan yang didapatkannya. Oleh sebab itu lembaga bimbingan belajar perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada peserta didik.

Kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan

dan keinginan pelanggan (peserta didik) serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (peserta didik). Menurut Tjiptono (2005: 59) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk pemenuhan kebutuhan dan harapan peserta didik. Harapan peserta didik pada dasarnya sama dengan yang lainnya seperti yang seharusnya diberikan lembaga bimbingan belajar. Pada kenyataannya masih terdapat lembaga bimbingan belajar dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan isi brosur. Contohnya, pada brosur tertulis, “Fasilitas belajar mengajar yang sudah optimal” namun pada kenyataannya fasilitas yang tersedia jauh dari harapan peserta didik. Lupiyoadi (2001: 148) mengukur dimensi kualitas pelayanan jasa seperti, bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Daya tanggap

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

Berdasarkan uraian diatas, peneliti bertujuan melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik pada lembaga bimbingan bahana ilmu kota Bandar lampung.**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan terhadap kepuasan peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) karyawan

terhadap kepuasan peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung

3. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung
4. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung
5. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif atau sebab akibat. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau melukiskan keadaan objek atau subjek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. “Sedangkan verifikatif diartikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas terhadap variabel terikat”, (Nawawi, 2003:63).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *survey* dan *ex post facto*. Penelitian dengan pendekatan *ex post facto* merupakan penelitian yang meneliti peristiwa yang telah terjadi dengan merunut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut. “Penelitian *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan

kejadian-kejadian relative, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis, maupun psikologis”. (Kerlinger dalam Sugiyono, 2010:7). populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung yang berjumlah 120 peserta didik yang terbagi dalam 7 kelas. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sample* dengan menggunakan *proportional sampling*. Teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel suatu penelitian. Untuk menentukan besarnya sampel pada setiap kelas dilakukan dengan alokasi proporsional agar sampel yang diambil lebih proporsional. teknik ini yang menjadi ketentuan sampel

adalah nama, kelas, dan jenis kelamin peserta didik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan di dalam penelitian ini, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Peserta Didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa ada pengaruh antara variabel bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik/konsumen. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dani Sisuwono (2004) dengan judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tiga Berlian Auto Finance di Jakarta, yang menyatakan ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $0,749 > 0,227$ Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel kualitas pelayanan X dengan

variabel kepuasan konsumen sebagai Y.

Hal tersebut dibuktikan dengan hipotesis yang menunjukkan koefisien t hitung $4,961 > t$ tabel $1,987$, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan didukung dengan hasil perhitungan SPSS pada kolom *Standardized coefficients* (Beta) sebesar $0,463$ dengan kata lain “bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik pada lembaga bimbingan belajar bahan ilmu kota Bandar Lampung”.

2. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Peserta Didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa ada pengaruh antara variabel keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan peserta didik/konsumen. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gusmi Alkahfi (2012) dengan judul “Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan

peserta didik kelas XII sma pada lembaga bimbingan belajar ganesha operation unit panjaitan bandar lampung tahun pelajaran 2015/2016, yang menyatakan ada Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik pada lembaga bimbingan belajar ganesha operation unitpanjaitan bandar lampung dengan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $0,759 > 0,229$ Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel kualitas pelayanan X dengan variabel kepuasan konsumen sebagai Y.

Hal tersebut dibuktikan dengan hipotesis yang menunjukan koefisien t_{hitung} $3,181 > t_{tabel}$ $1,987$, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan didukung dengan hasil perhitungan SPSS pada kolom *Standardized coefficients* (Beta) sebesar $0,318$ dengan kata lain “kehandalan (Reliability) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik pada lembaga bimbingan belajar bahan ilmu kota Bandar Lampung”.

3. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Peserta didik Pada lembaga bimbingan belajar bahana ilmu kota bandar lampung

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa ada pengaruh antara variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik/konsumen. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Happy Novadila (2006) dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan Primagama Cabang Pahoman Bandar Lampung Tahun Akademik 2005/2006”, yang menyatakan ada Pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Pendidikan Primagama Cabang Pahoman Bandar Lampung dengan diperoleh t_{hitung} $60,911 > t_{tabel}$ $2,135$. Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel kualitas pelayanan X dengan variabel kepuasan konsumen sebagai Y.

Hal tersebut dibuktikan dengan hipotesis yang menunjukkan koefisien t hitung $6,256 > t$ tabel $1,987$, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan didukung dengan hasil perhitungan SPSS pada kolom *Standardized coefficients* (Beta) sebesar $0,551$ dengan kata lain “Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik pada lembaga bimbingan belajar bahan ilmu kota Bandar Lampung”.

4. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Peserta Didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa ada pengaruh antara variabel Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan peserta didik/konsumen. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yesi Budiarti (2007) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perguruan Tinggi Amik Dian Cipta Cendikia (DCC) Lampung Kampus Pringsewu Kabupaten Tanggamus Tahun 2007,

yang menyatakan ada Pengaruh Ada Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perguruan Tinggi DCC dengan diperoleh t hitung $3,94 > t$ tabel $2,293$. Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel kualitas pelayanan X dengan variabel kepuasan konsumen sebagai Y .

Hal tersebut dibuktikan dengan hipotesis yang menunjukkan koefisien t hitung $3,171 > t$ tabel $1,987$, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan didukung dengan hasil perhitungan SPSS pada kolom *Standardized coefficients* (Beta) sebesar $0,317$ dengan kata lain “Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik pada lembaga bimbingan belajar bahan ilmu kota Bandar Lampung”.

5. Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Peserta Didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa ada pengaruh antara variabel Empati (*Empathy*) terhadap

kepuasan peserta didik/konsumen. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Desi Nofitasari (2010) dengan judul “Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Harga Jual Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung 2010, yang menyatakan Ada Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Harga Jual Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung 2010 dengan diperoleh t hitung $> t$ tabel yaitu $28,709 > 3,090$. Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel kualitas pelayanan X dengan variabel kepuasan konsumen sebagai Y.

Hal tersebut dibuktikan dengan hipotesis yang menunjukkan koefisien t hitung $4,695 > t$ tabel $1,987$, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan didukung dengan hasil perhitungan SPSS pada kolom *Standardized coefficients* (Beta) sebesar $0,444$ dengan kata lain “Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik pada lembaga bimbingan

belajar bahan ilmu kota Bandar Lampung”.

6. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) Kehandalan (*Reliability*) Daya Tanggap (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*) Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Peserta Didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa ada pengaruh antara variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) Kehandalan (*Reliability*) Daya Tanggap (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*) Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan peserta didik/konsumen. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gusmi Alkahfi (2012) dengan judul “Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Harga Jual Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung 2010, yang menyatakan Ada Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Harga Jual Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi

Mahasiswa Universitas Lampung 2010 dengan diperoleh t hitung $> t$ tabel yaitu $28,709 > 3,090$. Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel kualitas pelayanan X dengan variabel kepuasan konsumen sebagai Y.

Hal tersebut dibuktikan dengan hipotesis yang menunjukkan koefisien t hitung $4,695 > t$ tabel $1,987$, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan didukung dengan hasil perhitungan SPSS pada kolom *Standardized coefficients* (Beta) sebesar $0,444$ dengan kata lain “Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik pada lembaga bimbingan belajar bahan ilmu kota Bandar Lampung”.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik maka kesimpulan dan saran yang dapat dikemukakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik

pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung. Jika kualitas pelayanan bukti fisik baik maka tingkat kepuasan akan tinggi, sebaliknya jika kualitas pelayanan bukti fisik buruk maka tingkat kepuasan akan rendah.

2. Ada pengaruh positif dan signifikan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan peserta didik Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung. Jika kualitas pelayanan kehandalan baik maka tingkat kepuasan akan tinggi, sebaliknya jika kualitas pelayanan kehandalan buruk maka tingkat kepuasan akan rendah.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung. Jika kualitas pelayanan daya tanggap baik maka tingkat kepuasan akan tinggi, sebaliknya jika kualitas pelayanan daya tanggap buruk maka tingkat kepuasan akan rendah.

4. Ada pengaruh positif dan signifikan jaminan (Assurance) terhadap kepuasan peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung . Jika kualitas pelayanan jaminan baik maka tingkat kepuasan akan tinggi, sebaliknya jika kualitas pelayanan jaminan buruk maka tingkat kepuasan akan rendah.
5. Ada pengaruh positif dan signifikan empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung . Jika kualitas pelayanan empati baik maka tingkat kepuasan akan tinggi, sebaliknya jika kualitas pelayanan empati buruk maka tingkat kepuasan akan rendah.
6. Ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung. Dengan kata lain, jika perusahaan dalam memberikan

kualitas pelayanan yang sesuai bagi peserta didik dan selalu meningkatkan kualitas dalam pelayanan bagi peserta didik maka kepuasan peserta didik sebagai konsumen akan meningkat dan terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarti, Yesi. 2007. *Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perguruan Tinggi AMIK DIAN CENDIKIA (DCC) Lampung Kampus Pringsewu Kabupaten Tanggamus Tahun 2007.* (Skripsi). Universitas Lampung.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek.* Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek.* Jakarta: Salemba Empat
- Nofitasari, Desi. 2010. *Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Harga Jual Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi*
- Novadila, Heppy. 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen*

Ditinjau dari Kualitas Jasa Pendidikan pada Lembaga Pendidikan Primagama Cabang Pahoman Bandar Lampung Tahun Akademik 2005/2006. (Skripsi). Universitas Lampung.
Mahasiswa Universitas Lampung 2010. (Skripsi). Universitas Lampung.

Sisuwono Dani. 2004. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tiga Berlian Auto Finance di Jakarta*

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

