

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**

**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada Siswa SMA Pengguna Jasa Lembaga Bimbingan Belajar  
Clever Desa Bandar Lor Kecamatan Mojoroto Kota Kediri)**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

**LIA INAYATUL MAGHFIROH**

*9.313.325.14*

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**

**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada Siswa SMA Pengguna Jasa Lembaga Bimbingan Belajar**

**Clever Desa Bandar Lor Kecamatan Mojojoto Kota Kediri)**

**LIA INAYATUL MAGHFIROH**

*NIM. 9.313.325.14*

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Andriani, SE.,MM.**  
**NIP. 19730113 200312 2 001**

**Faridatul Fitriyah, M.Sy.**  
**NIP. 19900402 201503 2 004**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 14 November 2018

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri

### *Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : LIA INAYATUL MAGHFIROH

NIM : 9.313.325.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Siswa SMA Pengguna Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever Desa Bandar Lor Kecamatan Mojoroto Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 14 November 2018, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Andriani, SE., MM.**  
NIP. 19730113 200312 2 001

**Faridatul Fitriyah, M.Sy.**  
NIP. 19900402 201503 2 004

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada Siswa SMA Pengguna Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever Desa  
Bandar Lor Kecamatan Mojoroto Kota Kediri)**

**LIA INAYATUL MAGHFIROH  
NIM. 9.313.325.14**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri Kediri pada tanggal 14  
November 2018

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
**Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE., MM.** ( )  
**NIP. 19740528 200312 2 001**  
.....
2. Penguji I  
**Dr. Andriani, SE., MM.** ( )  
**NIP. 19730113 200312 2 001**  
.....
3. Penguji II  
**Faridatul Fitriyah, M.Sy.** ( )  
**NIP. 19900402 201503 2 004**  
.....

Kediri, 14 November 2018  
Dekan Fakultas Syariah,

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I.**  
**NIP. 19750101 199803 1 002**

MOTTO



-!!! -... !!!! !!!!! !! !!! !!!!! !!! !!! !!! !!! !!! !!! !!! !!! !!!

*Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu ...*

*(QS. Ali Imran [3]: 159)*

-! - !!! !!! ! !!!!! ! ! !

*Dan sungguh, kelak Tuhan-mu pasti Memberikan karunia-Nya kepadamu, sehingga engkau menjadi puas.*

*(QS. Ad-Dhuha [93]: 5)*

*Barangsiapa yang bertakwa kepada Allah niscaya Allah akan mengadakan baginya jalan keluar dan memberinya rezeki dari arah yang tiada disangkannya. Dan barangsiapa yang bertawakkal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan keperluannya. (QS. At-Thalaq: 2-3)*

*My dear Allah, when I lose hope, Help me to remember that, Your love is greater than my disappointments and Your plans in my life are better than my dreams.*

*When you put your hope for love, praises, success, happiness, and recognition in the people... you will walk away disappointed with a broken heart.*

*It is only when you put this hope in Allah will your heart and soul find peace, relief, and pleasure.*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Terucap syukur alhamdulillahirobbil'alamin, atas rahmat dan karunia-Mu ya Allah, kau jadikan aku manusia yang kuat serta sabar dalam berjuang sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk meraih cita-cita ku. Dengan rasa bangga dan terimakasih kepersembahkan karya sederhana ini kepada:*

*Ayahku Wildan Mahmud dan Ibuku Masruroh tercinta, yang tiada henti memberiku semangat, do'a, nasehat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak terhingga, semoga ayah dan ibu selalu dirahmati Allah SWT.*

*Kakakku tersayang Nilna Fauziyah yang selalu menginspirasi serta Adikku terkasih Fithrotin Azizah yang selalu menghiburku dengan candaan riangnya dan menjadi sumber semangatku.*

*Sahabatku Khalimatus Sa'diyah yang berada jauh disana namun dekat dalam do'a, yang senantiasa mengenalkanku akan kebaikan dan membuatku percaya akan kekuatan do'a.*

*Untuk sahabatku Lutfi, Niken, Alif, Rysna, Urvi, Mega, Azizah yang selalu bersedia menjadi tempatku berkeluh kesah.*

*Semua sahabat-sahabatku tercinta "Kelas I ES '14" dan "Kelas XII-IPA 1" yang selalu memberikan semangat, dukungan serta kebahagiaan melalui canda dan tawa bersama.*

*Teman-teman seataap 45 hari "KKN Kelompok 33", serta teman-teman seperjuangan "Ekonomi Syariah 2014", sebuah pengalaman yang indah bisa berbagi dan belajar bersama kalian di kampus tercinta IAIN Kediri.*

## ABSTRAK

LIA INAYATUL MAGHFIROH, Dosen Pembimbing: Dr. ANDRIANI, SE, MM dan FARIDATUL FITRIYAH, M.Sy.: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Siswa SMA Pengguna Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever Desa Bandar Lor Kecamatan Mojojoto Kota Kediri), Ekonomi Syariah, Syariah, IAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja suatu jasa. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan atau lembaga supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan. Sedangkan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada siswa SMA pengguna jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever Bandar Lor Kediri, dan mengetahui kepuasan pelanggan (siswa SMA) pengguna jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever Bandar Lor Kediri, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (siswa SMA) pengguna jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever Bandar Lor Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, analisis dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi dan analisis regresi linier sederhana. Sampel pada penelitian ini adalah 95 responden dari konsumen LBB Clever yang sudah mengikuti bimbingan belajar selama minimal 2 bulan.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA pengguna jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever Bandar Lor Kediri dikategorikan cukup, berdasarkan rumus korelasi diperoleh nilai  $r$  0,794 dan signifikansi 0,000, yang berarti hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) signifikan dan positif. Dari analisis menggunakan rumus regresi linier sederhana diperoleh hasil adanya pengaruh kualitas pelayanan sebesar 63,1% terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini, semisal kualitas produk, harga, emosi, dan biaya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (siswa SMA) pengguna jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever Bandar Lor Kediri.

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan inayah-Nya kepada kita semua khususnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Siswa SMA Pengguna Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever Desa Bandar Lor Kecamatan Mojojoto Kota Kediri)”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat kepada kita semua khususnya bagi penulis.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari jalan kesesatan menuju jalan yang penuh berkah dan diridhai Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama Islam.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama penulis studi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, M.M, selaku Rektor IAIN Kediri, yang telah memimpin dengan bijaksana dalam meningkatkan kualitas mahasiswa dan mahasiswinya.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Syariah beserta staf-stafnya, atas segala kebijaksanaan, bantuan dan fasilitas sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
3. Ibu Dr. Andriani, SE.,MM. dan Ibu Faridatul Fitriyah, M.Sy. selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Amrul Mutaqin, MEI. selaku wali studi yang telah memberikan arahan selama menjadi wali studi.



5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ekonomi Syariah yang telah membagikan ilmunya dan kasih sayangnya kepada peneliti.
6. Pimpinan perpustakaan dan seluruh staf yang telah memfasilitasi peneliti dalam hal literasi guna menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayahanda Wildan Mahmud dan Ibunda Masruroh selaku orang tua tercinta. Terimakasih telah membesarkan dan membimbing saya dengan sabar dan penuh kasih sayang, yang selalu memberikan dukungan dan do'anya untuk saya. Saudara saya Nilna Fauziyah dan Fithrotin Azizah yang selalu memberikan semangat dan memotivasi saya.
8. Ibu Yulia Rosyida, S.Pd. yang telah berbaik hati mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Lembaga Bimbingan Belajar Clever serta memberikan keterangan yang dibutuhkan.
9. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ekonomi Syariah yang saling memberikan dukungan baik dengan materil maupun moril yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Atas segala jasa dan budinya, penulis tidak bisa memberikan balasan hanya bisa memberikan doa "*jazakumullah ahsanal jaza*" semoga kebaikannya di balas dengan kebaikan yang setimpal. Akhirnya penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, kritik, pengarahannya dan bimbingan yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Selanjutnya peneliti memohon kepada Allah SWT, semoga skripsi ini memberi manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Kediri, 05 November 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Hipotesis Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
G. Telaah Pustaka .....	10

BAB II LANDASAN TEORI .....	13
A. Kualitas Pelayanan .....	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2. Strategi Kualitas Jasa (Pelayanan).....	15
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
4. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam .....	17
B. Kepuasan Pelanggan .....	19
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	20
3. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	21
4. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	21
5. Kepuasan Pelanggan dalam Pandangan Islam.....	23
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	25
D. Lembaga Bimbingan Belajar.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Rancangan Penelitian .....	30
B. Definisi Operasional Variabel.....	31
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
1. Sumber Data .....	35
2. Metode Pengumpulan Data .....	35
F. Instrumen Penelitian.....	36

G. Analisis Data .....	36
1. Pemeriksaan Data ( <i>editing</i> ) .....	37
2. Pembuatan Kode ( <i>coding</i> ) .....	37
3. <i>Scoring</i> .....	38
4. Penyusunan Data (Tabulasi) .....	38
5. <i>Processing</i> .....	38
a. Uji Instrumen Penelitian .....	38
1) Uji Validitas .....	38
2) Uji Reliabilitas .....	40
b. Uji Asumsi Klasik .....	40
1) Uji Normalitas .....	41
2) Uji Heteroskedastisitas .....	41
3) Uji Autokorelasi .....	42
c. Analisa Korelasi .....	43
d. Regresi Linier Sederhana .....	44
e. Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	45
f. Koefisien Determinasi .....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
1. Profil Lembaga Bimbingan Belajar Clever .....	47
2. Visi, Misi dan Tujuan Lembaga Bimbingan Belajar Clever .....	48
3. Struktur Organisasi Lembaga Bimbingan Belajar Clever .....	49
4. Fasilitas Lembaga Bimbingan Belajar Clever .....	49

5. Keunggulan Lembaga Bimbingan Belajar Clever.....	50
6. Program Pelajaran.....	50
7. Ketentuan Harga.....	50
B. Deskripsi Responden.....	51
C. Deskripsi Data.....	53
1. Uji Instrumen Penelitian.....	53
a. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)	53
b. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
2. Analisis Deskriptif.....	58
3. Uji Asumsi Klasik .....	60
a. Uji Normalitas.....	60
b. Uji Heteroskedastisitas.....	61
c. Uji Autokorelasi.....	61
4. Analisa Korelasi .....	63
5. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	63
6. Uji Hipotesis (Uji T).....	65
7. Koefisien Determinasi .....	66
BAB V PEMBAHASAN .....	68
A. Kualitas Pelayanan Pada Siswa SMA Pengguna Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever.....	68
1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	68
2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	69

3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	69
4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	70
5. Perhatian ( <i>Emphaty</i> ) .....	70
B. Kepuasan Pelanggan Pada Siswa SMA Pengguna Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever.....	70
1. Kesesuaian harapan .....	71
2. Minat berkunjung kembali .....	71
3. Kesiediaan merekomendasi .....	72
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Siswa SMA Pengguna Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Clever.....	72
BAB VI KESIMPULAN .....	75
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Lembaga Bimbingan Belajar di Indonesia .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Peserta Didik di LBB Clever .....	4
Tabel 1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik SMA di LBB Clever .....	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	33
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Nilai r.....	44
Tabel 4.1 Pilihan Mata Pelajaran LBB Clever.....	50
Tabel 4.2 Paket Harga LBB Clever.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas.....	52
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Jasa....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Sebelum Uji Coba..	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba ....	57
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif .....	58
Tabel 4.14 Kategori untuk Variabel X.....	58

Tabel 4.15 Kategori untuk Variabel Y .....	59
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Normalitas Data dengan Program SPSS Versi 21,0 Variabel X dan Y .....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi .....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi.....	63
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Regresi Sederhana .....	64
Tabel 4.20 Hasil Uji t Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	65
Tabel 4.21 Hasil Uji t Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	66
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi.....	67



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo LBB Clever .....	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas ( <i>scatterplots</i> ).....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data dan Hasil Penelitian

Lampiran 3 Tabel Isaac Michael

Lampiran 4 Tabel  $r$  Product Moment

Lampiran 5 Tabel Durbin Watson

Lampiran 6 Distribusi Nilai  $t$

Lampiran 7 Surat Izin dan Balasan Penelitian

Lampiran 8 Daftar Konsultasi