

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Survei Pada Konsumen Primagama English Dongkelan Yogyakarta)

Berry Artha Puspita
141040332

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan secara bersama-sama dan parsial terhadap loyalitas konsumen Primagama English di Dongkelan Yogyakarta. Hal ini didasari kualitas dan kepuasan atas produk atau jasa tertentu dapat mempengaruhi loyalitas konsumen dalam hal ini adalah para siswa Primagama English di Dongkelan Yogyakarta. Bila kualitas produk/jasa tersebut di mata siswa baik/tinggi, maka akan menyebabkan tingginya loyalitas. Demikian pula jika pelanggan puas terhadap pelayanan yang diterima, kemungkinan akan membeli ulang dari penyedia jasa pelayanan tersebut. Sehingga makin pelanggan merasa puas maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi.

Penelitian ini merupakan penelitian survey yang mana informasinya dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan mengambil sampel dari suatu populasi dengan populasi penelitian adalah seluruh siswa Primagama English di Dongkelan Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sebanyak 100 kuesioner dibagikan kepada responden terpilih dan digunakan sebagai analisis statistik.

Pengukuran kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi : *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati) dan *Tangible* (bukti fisik). Instrumen untuk mengukur kepuasan konsumen terdiri atas 6 item, yang meliputi : puas atas pengajaran, puas atas ketepatan pelajaran, puas dalam variasi pengajaran, puas akan metode belajar, puas dengan yang dijanjikan, dan puas dengan kelengkapan fasilitas. Sedangkan Loyalitas terdiri dari 5 item pernyataan : Rutin menggunakan jasa kursus primagama English di Dongkelan, Tidak akan menggunakan jasa kursus lain, Tidak tertarik terhadap daya tarik jasa kursus yang lain, Mengajak pelanggan baru untuk menjadi siswa di primagama English Dongkelan, Kelebihan akan primagama English diberitahukan kepada orang lain..

Hasil analisis dengan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa : (1) Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Primagama English di Dongkelan Yogyakarta; dan (2) Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Primagama English di Dongkelan Yogyakarta.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas