

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
PADA LBB ANTOLOGI SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

AMAR RIZKI ZAKA
NIM. 12010112130279

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Amar Rizki Zaka

Nomor Induk Mahasiswa : 12010112130279

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PADA LBB ANTOLOGI
SEMARANG**

Dosen Pembimbing : Drs. Sutopo, MS.

Semarang, 9 Februari 2017

Dosen Pembimbing,

(Drs. Sutopo, MS)

NIP. 19520513 198503 1002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Amar Rizki Zaka

Nomor Induk Mahasiswa : 12010112130279

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PADA LBB ANTOLOGI
SEMARANG**

Telah dinyatakan telah lulus ujian pada tanggal 22 Mei 2017

Tim Penguji

1. Drs. Sutopo, MS. (.....)
2. Dr. Harry Soesanto, MMR. (.....)
3. Drs. Budi Sudaryanto, MT. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Amar Rizki Zaka, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA LBB ANTOLOGI SEMARANG** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan /atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas. Baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemungkinan terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 22 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,

(Amar Rizki Zaka)

NIM. 12010112130279

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Always be A Better Person. Tidak hanya cukup menjadi orang yang terbaik, jadilah orang yang lebih baik di antara yang terbaik”

(Amar Rizki Zaka)

“...Niscaya jika kalian mau bersyukur, maka aku Allah akan menambahkannya kepada kalian, dan jika kalian ingkar, maka sesungguhnya siksa-Ku sangatlah berat”

(QS Ibrahim : 7)

“Wahai orang-orang yang beriman, jika kalian menolong (agama)-nya Allah, maka Allah akan menolong kalian dan menetapkan pada telapak kaki kalian”

(QS Muhammad : 7)

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

- ✓ *Bapak dan Ibu tercinta*
- ✓ *Kakak dan adikku tersayang*
- ✓ *Orang-orang yang kusayangi dan menyayangiku*
- ✓ *Dan teman-teman baikku*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada LBB ANTOLOGI Semarang. Dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada LBB ANTOLOGI Semarang. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan target tertentu, adapun kriteria yang akan digunakan adalah para orang tua yang mendaftarkan anaknya untuk mengikuti les di LBB ANTOLOGI Semarang minimal satu semester.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,359 X1 + 0,168 X2 + 0,456 X3$$

Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel promosi (0,456), diikuti oleh variabel persepsi harga (0,359), dan yang terakhir variabel kualitas layanan (0,168). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa tiga variabel yang digunakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen. Angka *adjusted R square* yang diperoleh sebesar 0,847 menunjukkan bahwa 84,7% keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel persepsi harga, kualitas layanan dan promosi, sedangkan sisanya 15,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Persepsi harga, kualitas layanan, promosi, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this research are to know the factors that influence on LBB ANTOLOGI's customer's satisfaction and analyze the most dominant factor that influence on LBB ANTOLOGI's customers' satisfaction. Samples that used in this research are 100 amount of respondent and taken using purposive sampling approach which means taking sampling based on certain targets, criteria that used is parents who enroll their children for taking courses, at least one semester, in LBB ANTOLOGI Semarang.

Based on the research result, obtained the regression equality as followed:

$$**Y = 0,359 X1 + 0,168 X2 + 0,456 X3**$$

Independent variable that mostly affect the dependent variable is promotion variable (0,456), followed by price perception variable (0,359), and quality service variable (0,168). T test that used to examine the hypothesis shows that three used variables positively and significantly affect the dependent variables of customers' satisfaction. The number that obtained from adjusted R square is 0,847, shows that 84,7% purchase decision are explained through price perception variable, service quality and promotion, while another 15,3% is affected by others variables that are not examined in this research.

Keywords: Price Perception, Service Quality, Promotion, Customer's Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA LBB ANTOLOGI SEMARANG”**.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak- pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E., selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Drs. Sutopo, MS., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Sri Rahayu Tri Astuti, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan dukungan selama masa studi.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
6. Kedua orang tua saya H. Sartono, S.P., dan Hj. Alfin Munfiroh, S.Pd., atas do'a restu, kasih sayang, arahan, nasihat, didikan dan bimbingan, dorongan motivasi dan semangat, dukungan finansial, serta kesabaran kepada penulis selama ini.
7. Kakakku Khoirul Fatah dan Septriana Bela Dina dan adikku Wildan Fajarnur serta saudara-saudaraku yang lain yang telah memberikan motivasi dan bantuannya, serta terima kasih atas doanya yang telah membantu penulis dalam penelitian ini.

8. Bapak KH. Bahruddin, Ust. Shidiq Amrih Basuki dan ustadz-ustadz lainnya yang telah memberikan nasihat, motivasi dan dorongan semangat serta doa.
9. Keluarga besar masjid Asy-Syifa' Kelurahan Gedanganak yang memberikan dorongan semangat, motivasi dan doanya.
10. Teman-teman pengurus remaja masjid LDII se-Kabupaten Semarang yang telah memberikan dorongan semangat, motivasi, dan doanya.
11. Bapak Panji Suryo Nugroho, M.Ag., selaku direktur CV. ANTOLOGI EDUKASI BERMARTABAT yang menaungi Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) ANTOLOGI SEMARANG yang telah memberikan ijin untuk penelitian dan kepada seluruh staf dan karyawan serta para tentor LBB ANTOLOGI SEMARANG yang telah membantu memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
12. Dia yang kelak menjadi halalku yang selalu menjadi motivasiku, yang selalu memberikan arahan, dukungan, motivasi dan menghiburku, memberikan semangat, serta doanya kepada penulis selama penelitian ini.
13. Teman-teman Tim II KKN UNDIP 2015 : Arge, Adhi, Astuti, Yulinda, Putri, Rara, Tria, dan Tinjung atas pengalaman, kebersamaan dan kenangan indah yang tak terlupakan selama KKN di Desa Bondowoso, Kecamatan Mertoyudan, Kab. Magelang.
14. Teman-teman mahasiswa Manajemen angkatan 2012, terima kasih atas bantuan, dorongan dan motivasinya selama masa perkuliahan.
15. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
16. Semua pihak yang tak mungkin disebutkan satu persatu, yang telah membantu hingga terselesaikannya penelitian ini.

Penulis berharap semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkan.

Semarang, 22 Mei 2017

Penulis

Amar Rizki Zaka

NIM. 12010112130279

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS UJIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan dan Kegiatan Penelitian	12
1.4. Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	15
2.1.1. Landasan Teori	15
2.1.1.1. Kepuasan Pelanggan	15
2.1.1.2. Persepsi Harga	22
2.1.1.3. Kualitas Layanan	28
2.1.1.4. Promosi	31
2.1.2. Penelitian Terdahulu	37
2.2. Kerangka Pemikiran	42
2.3. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	44
3.1.1. Variabel Penelitian	44
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	45
3.2. Populasi dan Sampel	47
3.2.1. Populasi	47
3.2.2. Sampel	48
3.3. Jenis dan Sumber Data	49
3.3.1. Data Primer	49
3.3.2. Data Sekunder	49
3.4. Metode Pengumpulan Data	49
3.4.1. Studi Pustaka	49
3.4.2. Kuesioner	50

3.5. Metode Analisis Data	50
3.5.1. Uji Validitas	50
3.5.2. Uji Reabilitas	51
3.5.3. Uji Multikolonieritas	51
3.5.4. Uji Heteroskedastisitas	52
3.5.5. Uji Normalitas	53
3.5.6. Analisis Regresi Liner Berganda	54
3.5.7. Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t)	54
3.5.8. Uji F	55
3.5.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
BAB IV ANALISA DATA	57
4.1. Pendahuluan	57
4.2. Deskripsi Objek Penelitian	57
4.3. Gambaran Umum Responden	59
4.4. Analisis Deskripsi Variabel	63
4.4.1. Analisis Deskripsi Variabel Persepsi Harga	63
4.4.2. Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	66
4.4.3. Analisis Deskripsi Variabel Promosi	69
4.4.4. Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	71
4.5. Analisis Data	73
4.5.1. Uji Instrumen Data	73
4.5.1.1. Uji Validitas	73
4.5.1.2. Uji Reabilitas	75
4.5.2. Uji Asumsi Klasik	76
4.5.2.1. Uji Normalitas	76
4.5.2.2. Uji Multikolonieritas	79
4.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas	79
4.5.3. Analisis Regresi Liner Berganda	81
4.5.4. Uji <i>Goodness of Fit</i>	82
4.5.4.1. Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t)	82
4.5.4.2. Uji F	84
4.5.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
4.6. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	92
5.1. Kesimpulan	92
5.2. Keterbatasan Penelitian	94
5.3. Saran	95
5.3.1. Saran untuk LBB ANTOLOGI Semarang	95
5.3.2. Saran untuk Penelitian Mendatang	97
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Beberapa Lembaga Bimbingan Belajar di Kota Semarang	3
Tabel 1.2 Perkembangan jumlah siswa LBB ANTOLOGI Semarang	5
Tabel 1.3 Daftar harga yang ditawarkan LBB ANTOLOGI SEMARANG untuk tahun ajaran 2016/2017 (per tahun)	7
Tabel 1.4 Jumlah keluhan yang muncul pada LBB ANTOLOGI SEMARANG tahun 2013-2016	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	44
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	61
Tabel 4.5 Nilai Indeks Variabel Persepsi Harga (X1)	63
Tabel 4.6 Tanggapan Responden yang Dominan atas Variabel Persepsi Harga (X1)	64
Tabel 4.7 Nilai Indeks Variabel Kualitas Layanan (X2)	65
Tabel 4.8 Tanggapan Responden yang Dominan atas Variabel Kualitas Layanan (X2)	67
Tabel 4.9 Nilai Indeks Variabel Promosi (X3)	68
Tabel 4.10 Tanggapan Responden yang Dominan atas Variabel Promosi (X3)	69
Tabel 4.11 Nilai Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	70
Tabel 4.12 Tanggapan Responden yang Dominan atas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	82
Tabel 4.18 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	84
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram	76
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-Plot	77
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner
Lampiran B	Data Tabulasi
Lampiran C	Hasil Uji SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Lembaga Bimbingan Belajar atau biasa disingkat dengan LBB adalah lembaga pendidikan yang pengelolaannya dilakukan oleh pihak swasta yang bergerak pada bidang jasa peningkatan dan pengembangan kemampuan belajar siswa. Sampai saat ini, LBB semakin diminati orang tua dan siswa yang ingin menambah jam belajar di luar jam belajar di sekolah normal. Setiap tahunnya, pemerintah menetapkan nilai standar kelulusan siswa yang bisa digunakan untuk mendaftar pada perguruan tinggi. Susahnya ujian masuk perguruan tinggi yang sudah dimulai sejak 1980-an, menjadi peluang bagi pihak swasta untuk mendirikan lembaga bimbingan belajar yang tujuannya untuk membantu siswa SMA yang berkeinginan untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Sekitar tahun 1980-an, hanya ada dua lembaga bimbingan belajar yang ada di Indonesia, yaitu Ganesha Operation yang didirikan di kota Bandung dan Primagama di kota Yogyakarta. Keduanya bersaing untuk membantu siswa dalam mengikuti ujian masuk perguruan tinggi. Namun dengan seiring berjalannya waktu, mulai banyak berdiri dan berkembang berbagai lembaga bimbingan belajar di berbagai kota, seperti Neutron, Nurul Fikri atau Sony Sugema College (SSC) dan lembaga bimbingan belajar lainnya.

Saat ini, lembaga bimbingan belajar tidak hanya berfokus untuk membantu siswa dalam ujian masuk perguruan tinggi. Lembaga bimbingan belajar juga memberikan pelajaran tambahan bagi para siswa kelas X dan XI SMA untuk membantu mereka dalam ujian semester dan ujian kenaikan kelas. Bahkan, lembaga bimbingan belajar membuka kelas bagi siswa SD dan SMP untuk membantu mereka dalam meningkatkan kemampuan belajar dan meraih nilai terbaik dalam setiap ujian yang dilaksanakan di sekolah mulai dari ujian sekolah, ujian semester, ujian kenaikan kelas dan untuk mendaftar pada tingkatan sekolah yang lebih tinggi.

Semakin banyaknya lembaga bimbingan belajar di Indonesia, membuat persaingan antar LBB semakin ketat dalam hal menawarkan produk jasa bimbingan belajar yang tepat yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, terutama orang tua yang mempunyai anak pelajar. Khusus di kota Semarang, nama besar seperti Ganesha Operation, Primagama dan Neutron, sudah membuka beberapa cabang yang berada di berbagai sudut kota Semarang. Selain itu, masih banyak lembaga bimbingan belajar yang mulai didirikan dan berkembang yang di kota Semarang.

Pada tabel 1.1, dapat dilihat beberapa lembaga bimbingan belajar yang ada di kota Semarang. Selain yang terdapat di dalam tabel, masih banyak lagi lembaga bimbingan belajar yang berkembang di kota Semarang. Baik yang mempunyai beberapa cabang atau hanya yang memiliki satu cabang.

Tabel 1.1**Daftar Beberapa Lembaga Bimbingan Belajar di Kota Semarang**

No.	Nama LBB	Alamat LBB
1.	LBB Antologi Semarang	Jl. Meranti Raya 285 Banyumanik Semarang
2.	LBB Smarta School Semarang	Jl. Menoreh Utara XII Gang II Nomor 2 RT 6 RW 1 Kel. Sampang, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang
3.	LBB Wahana Mulia Semarang	Jl. Kembang Jeruk VI 7, Tlogosari Kulon, Pedurungan, Semarang 50196
4.	LBB Graha Exacta Semarang	Jl. Selomulyo Mukti Brt IX 54 Perum Graha Mukti Utama RT 006/09, Penggaron Semarang 50113
5.	LBB Primadelta Semarang	Jl. Padi Raya Blok F/645, Bangetayu, Genuk, Semarang 50115
6.	LBB Ganesha Operation Semarang	Jl. Veteran 65, Bendungan, Gajah Mungkur, Semarang 50231
7.	LBB Wahana Mulia Semarang	Jl. Kembang Jeruk VI 7, Tlogosari Kulon, Pedurungan, Semarang 50196
8.	LBB Bu Eko Semarang	Jl. Tejo Kusumo II 16 RT 001/18, Muktiharjo, Genuk, Semarang 50111
9.	LBB IPIEMS Semarang	Jl. Semawis Raya Bl A/18-19, Semarang
10.	LBB Yusnia Semarang	Jl. Jagalan Malang 386, Brumbungan, Semarang Tengah, Semarang 50135
11.	Pusat Bimbingan Belajar Aksara Puri	Komplek Puri Anjasmoro Bl I- 4/8, Tawangaglik kidul, Semarang Barat, Semarang 50144

No.	Nama LBB	Alamat LBB
12.	LBB ILC Dan Dian Ilmu	Jl. Parang Barong Perumnas Tlogosari Ruko Parang Barong Square 27, Tlogosari, Semarang 50196
13.	LBB Primagama Semarang	- Ruko Taman Niaga Blok G No 3 Bukit Semarang Baru - Jl.Timoho Raya No. 294, Bulusan, Semarang - Perum BPI A-9 Ngaliyan Semarang (Depan Kampus 2 UIN Walisongo Semarang)
14.	LBB Afsoh College Semarang	Perum Sinar Bukit Asri 141 Tembalang Semarang

Sumber : hariansemarang.com

Salah satu lembaga bimbingan belajar yang ada di kota Semarang adalah Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) ANTOLOGI yang beralamat di Jalan Meranti Raya No. 286, Banyumanik Semarang di bawah naungan CV. ANTOLOGI EDUKASI BERMARTABAT. Dipilihnya LBB ini untuk penelitian, dikarenakan LBB yang didirikan sejak 2004 ini memiliki beberapa program bimbingan belajar yang dilakukan secara kelas reguler dengan 5 siswa per kelas dan bimbingan secara privat di rumah-rumah siswa. Dengan jumlah siswa per kelas hanya 5 orang, kegiatan belajar mengajar di dalam kelas berjalan lebih efektif dan lebih efisien, dan siswa juga dapat menerima materi yang diajarkan dengan lebih baik dan siswa menjadi lebih paham akan materi yang sudah disampaikan oleh para tutor. Selain itu, setiap pelanggan

yang datang ke kantor LBB ANTOLOGI dilayani oleh karyawan dengan baik. Mata pelajaran yang diajarkan pada LBB meliputi Matematika, IPA, Bahasa Indonesia dan IPS untuk SD. Matematika, IPA dan Bahasa Inggris untuk SMP dan untuk SMA/ SMK, mata pelajarannya adalah Matematika dengan Fisika dan Kimia untuk SMA IPA dan dengan Akuntansi dan Bahasa Inggris untuk SMA IPS. LBB ini memiliki siswa mulai dari SD-SMA/SMK dan mahasiswa serta pekerja yang sebagian besar alamat rumahnya tersebar di sekitar Kec. Banyumanik dan sebagian Kec. Tembalang. Walaupun juga membuka kelas reguler, sebagian besar siswa yang mendaftar di LBB ini adalah mengikuti les privat. Les privat lebih diminati karena para siswa tidak harus berangkat menuju tempat les yang ada. Para siswa hanya tinggal menunggu tutor yang ditugaskan oleh LBB menuju ke rumahnya sesuai dengan jadwal les yang sudah ditentukan.

Tabel 1.2

**Perkembangan jumlah siswa LBB ANTOLOGI Semarang
Tahun 2013-2016**

Jenjang Pendidikan	Tahun Ajaran					
	2013/2014		2014/2015		2015/2016	
	L	P	L	P	L	P
SD	8	14	11	8	22	35
SMP	25	46	16	27	33	42
SMA/SMK	25	54	13	29	15	55
Lainnya	0	6	3	0	10	2

Jenjang Pendidikan	Tahun Ajaran					
	2013/2014		2014/2015		2015/2016	
	L	P	L	P	L	P
Jumlah	58	120	43	64	80	134
Total	178		107		214	

Sumber : LBB ANTOLOGI Semarang (2016)

Berdasarkan pada tabel 1.2, pada setiap tahunnya, jumlah siswa yang terdaftar mengikuti bimbingan les di LBB selalu berjumlah lebih dari 100 siswa. Hal ini dikarenakan masih adanya kepercayaan masyarakat sekitar terhadap lembaga ini untuk mendaftarkan anaknya untuk mengikuti les pada bimbingan belajar ini.

Walaupun lembaga ini bergerak di bidang pendidikan, namun lembaga ini juga tetap menjalankan kegiatan sebagai semestinya sebuah perusahaan. Hanya saja lembaga ini termasuk perusahaan yang berorientasi *non-profit*. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, LBB ANTOLOGI lebih mengedepankan kepuasan pelanggan. Tujuannya untuk meningkatkan jumlah masyarakat yang mendaftarkan anaknya untuk menjadi siswa bimbingan dan bisa berimbas ke perkembangan perusahaan ke depannya. Menurut Kotler dan Armstrong (1996), kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pelanggan meraka tidak puas, begitu pula sebaliknya.

Dalam usaha mencapai kepuasan pelanggan, terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan. Faktor yang pertama adalah harga yang ditawarkan. Menurut Swastha (2007), harga adalah jumlah uang ataupun non uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dan pelayanannya dari suatu barang. Pelanggan merasa puas jika harga yang diminta sesuai dengan harapan yang ia punya. Selain itu, harga menjadi salah satu hal yang menjadi pertimbangan orang tua siswa dalam mendaftarkan anaknya untuk mengikuti les di LBB ANTOLOGI. Dengan harga tertentu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, konsumen bisa menilai bahwa seberapa baik kualitas jasa yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu, dengan menetapkan strategi harga yang tepat, LBB ANTOLOGI mampu meraup keuntungan dari jasa bimbingan yang ditawarkan.

Tabel 1.3

Daftar harga yang ditawarkan LBB ANTOLOGI Semarang

Untuk tahun ajaran 2016/2017 (per tahun)

Jenis les	Paket	SD	SMP	SMA IPA/IPS	Kuliah/Alumni
Privat	1 siswa	Rp3.840.000	Rp4.320.000	Rp6.240.000	-
	2 siswa	Rp3.360.000	Rp3.840.000	Rp5.760.000	-
	3 siswa	Rp3.120.000	Rp3.600.000	Rp5.520.000	-
Privat Bhs. Inggris	1 siswa	Rp2.640.000	Rp2.640.000	Rp2.640.000	Rp2.640.000
	2 siswa	Rp2.400.000	Rp2.400.000	Rp2.400.000	Rp2.400.000
	3 siswa	Rp2.160.000	Rp2.160.000	Rp2.160.000	Rp2.160.000

Jenis les	Paket	SD	SMP	SMA IPA/IPS	Kuliah/Alumni
Kelas Reguler	-	Rp1.500.000	Rp1.600.000	Rp1.800.000	-
Kelas UN	-	Rp1.400.000	Rp1.500.000	Rp1.700.000	-
Kelas	UM STAN	-	-	-	Rp1.900.000
Alumni	SBMPTN	-	-	-	Rp1.900.000

Sumber : LBB ANTOLOGI Semarang (2016)

Jika dilihat dari tabel di atas, harga yang ditawarkan oleh LBB ini lebih mahal dibandingkan LBB lainnya yang sama-sama lebih mengedepankan les privat dibandingkan les dalam bentuk kelas. Hal ini dikarenakan LBB ANTOLOGI menawarkan kualitas pelayanan yang baik, manajemen perusahaan yang dijalankan dengan baik dan pengelolaan terhadap para tentor yang dipekerjakan oleh LBB ini dengan baik.

Faktor kedua yang diperhatikan untuk memperoleh kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan perusahaan terhadap pelanggan. Menurut Tjiptono (2008), kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat ekspektasi yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi dan melampaui ekspektasi pelanggan. Masalah yang kerap muncul dan dialami oleh LBB ANTOLOGI Semarang saat ini adalah adanya beberapa keluhan dari para orang tua atau

siswa yang mengikuti les privat atau kelas reguler di tempat ini. Keluhan ini menandakan adanya ketidakpuasan dari orang tua siswa atau siswa pengguna jasa les LBB ini. Berdasarkan data yang dihimpun, dalam beberapa tahun terakhir ini, pada setiap semester, keluhan yang muncul cenderung terjadi peningkatan. Umumnya, keluhan yang sering muncul berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh para tutor yang terdaftar di LBB ini. Sebagian besar tutor yang mengajar di LBB ini adalah mahasiswa aktif yang memiliki berbagai kegiatan di luar jadwal mengajar. Hal ini menyebabkan sering terjadinya kekosongan jadwal les pada hari yang sudah ditentukan. Terkadang para tutor tidak memberi kabar terlebih dahulu kepada orang tua siswa, sehingga orang tua kebingungan karena jadwal yang seharusnya sudah ada, tetapi karena tutor yang tidak bisa mengajar menjadi tidak ada les.

Tabel 1.4

**Jumlah keluhan yang muncul pada LBB ANTOLOGI Semarang
Tahun 2013-2016**

Tahun pelajaran	Semester	Jumlah Keluhan
2013/2014	Ganjil	3
	Genap	4
2014/2015	Ganjil	3
	Genap	4
2015/2016	Ganjil	5
	Genap	5

Sumber : LBB ANTOLOGI Semarang (2016)

Berdasarkan tabel 1.4, terdapat kecenderungan peningkatan jumlah keluhan yang didapat oleh lembaga ini. Keluhan yang muncul menjadi

indikator bahwa pelanggan masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga ini.

Faktor ketiga yang bisa memuaskan pelanggan adalah promosi yang dilakukan secara terus-menerus. Swastha (2007), menjelaskan bahwa promosi adalah kegiatan pemberian informasi atau persuasif satu arah yang dibuat dengan tujuan untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa promosi dilakukan untuk mengajak pelanggan mengenali dan memahami informasi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Sampai saat ini, dalam kegiatan promosi, LBB ANTOLOGI hanya mengandalkan kegiatan promosi dengan cara menyebarkan brosur pada saat penerimaan raport di sekolah-sekolah tertentu yang berada di sekitar kec. Banyumanik. Selain itu, secara tidak langsung, para siswa atau alumni siswa LBB ANTOLOGI yang sudah merasakan pengalamannya mengikuti les di LBB ini menjadi media promosi yang dilakukan oleh LBB ANTOLOGI. Jika dipelajari lebih lanjut, masih ada bauran promosi lain yang bisa dilakukan oleh LBB ANTOLOGI untuk menyebarkan informasi mengenai berbagai program unggulan yang ada di LBB ini.

Hal tersebut di atas menjadi latar belakang untuk mengajukan proposal penelitian dengan memilih judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA LBB ANTOLOGI SEMARANG”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan data tabel 1.2, cenderung terjadi peningkatan jumlah siswa yang mengikuti les selama kurun waktu 3 tahun ajaran terakhir. Akan tetapi, tabel 1.4 memperlihatkan jumlah keluhan yang meningkat pada kurun waktu yang sama. Adanya keluhan yang diterima oleh pihak manajemen LBB ANTOLOGI, mengindikasikan bahwa terdapat rasa ketidakpuasan oleh para pelanggan. Dapat diartikan bahwa, kepuasan pelanggan LBB mengalami penurunan dan perlu ditingkatkan lagi. Peningkatan kualitas layanan, pertimbangan penetapan harga yang tepat dan strategi promosi yang tepat diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan LBB ANTOLOGI Semarang?
2. Apakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan LBB ANTOLOGI Semarang?
3. Apakah pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan LBB ANTOLOGI Semarang?

1.3. Tujuan dan Kegiatan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan LBB ANTOLOGI Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan LBB ANTOLOGI Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan LBB ANTOLOGI Semarang.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang terkait, yaitu :

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan masukan dan saran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang pemasaran, sebagai bahan referensi, sebagai bahan perbandingan dan penyempurnaan bagi penelitian selanjutnya.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini memberikan kegunaan perusahaan, khususnya LBB ANTOLOGI Semarang, dalam mengelola persepsi harga, kualitas layanan dan promosi sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan perusahaan untuk meraih keuntungan dan mencapai tujuan perusahaan.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berisi informasi mengenai materi-materi yang akan dibahas pada tiap bab untuk dapat memberikan gambaran yang jelas tentang penulisan penelitian tersebut. Sistematika penulisan ini dibagi menjadi lima bab dengan rincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang mendasari penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai variabel-variabel yang akan diteliti, jenis dan sumber data, populasi dan penentuan sampel, metode pengumpulan data, dan teknik analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai deskripsi obyek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh dalam pembahasan, serta berisi saran-saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tema yang sama.