

Abstrak

Berdasarkan data Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan Indonesia, tercatat 11.207 lembaga bimbingan belajar yang mempunyai izin operasi. Salah satu faktor agar sebuah lembaga bimbingan belajar mendapatkan dan mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan dan harga yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Lembaga Bimbel Tridaya adalah salah satu Lembaga Bimbel yang berada di Kota Bandung. Bimbel Tridaya memanfaatkan kualitas pelayanan dan harga untuk menarik daya Tarik konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menggunakan teknik *non probability sampling; purposive*. Sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 100 orang yang menggunakan jasa Bimbel Tridaya pada Tahun Ajar 2017/2018. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Bimbel Tridaya Kota Bandung menghasilkan persentase sebesar 76,2%. Nilai tersebut termasuk kedalam kategori tinggi. Sedangkan faktor Harga menghasilkan nilai persentase sebesar 78,1%. Nilai tersebut termasuk kedalam kategori tinggi. Model regresi $Y = 3,598 + 0,264X_1 + 0,411X_2$ yang berarti setiap kenaikan 1 tingkat Kualitas Pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan 26,4%. Dan setiap kenaikan 1 tingkat Harga akan meningkatkan kepuasan pelanggan 41,1%. Hasil R^2 menjelaskan bahwa sebesar 46,7% kepuasan Bimbel Tridaya Kota Bandung dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Harga dan sisanya sebesar 53,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti lokasi Bimbel Tridaya, Promosi, dll.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan