

ABSTRAK

Kesadaran Pendidikan semakin lama semakin kuat di dalam masyarakat. Pendidikan ialah salah satu hal yang dianggap sangat penting oleh masyarakat di Indonesia. Kesadaran Pendidikan semakin lama semakin kuat di dalam masyarakat. Pendidikan ialah salah satu hal yang dianggap sangat penting oleh masyarakat di Indonesia. Tercatat, jumlah bimbingan belajar pada 2016 mencapai 1.866 usaha, meningkat dari 1.135 usaha pada 2009. Tumbuh suburnya bimbela ini dipengaruhi oleh ketakutan serta kurangnya rasa percaya diri pelajar ketika menghadapi ujian. Upaya mempertahankan kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui berbagai cara, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pertimbangan pelayanan berkaitan dengan kualitas yang pantas sehingga dapat memuaskan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Unit SMA – Alumni Kota Bandung Tahun Ajaran 2019 -2020.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menggunakan teknik non probability sampling; purposive. Sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 84 responden yang menggunakan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Unit SMA – Alumni Kota Bandung Tahun Ajaran 2019-2020.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan