

ABSTRACT

This research is meant to test the influence of service quality which is measured by using direct evidence, reliability, comprehension, guarantee and empathy meanwhile, price which is measured by using price suitability and service quality and services, meanwhile customer satisfaction is measured by using customer expectation to the customer loyalty at Alfa Gamma Surabaya tutoring agency.

The population is all customers of Alfa Gamma Surabaya tutoring agency Surabaya, the sample collection has been carried by using purposive sampling for the customers of Alfa Gamma Surabaya tutoring agency Surabaya since 2013 and still choosing Alfa Gamma Surabaya tutoring agency as tutoring place during 3 years, and based on the predetermined criteria, 112 customers have been selected as samples. The analysis method has been carried out by using multiple regressions analysis by using the instrument of SPSS application.

The result of the research shows that simultaneously service quality, price, and customer satisfaction have influence to the customer satisfaction, partially shows that service quality has significant and positive influence to the customer loyalty with the significant value is 0,007, meanwhile, price has significant and positive influence is 0,011, and customer satisfaction has significant and positive influence to the customer satisfaction with the significant value is 0,039.

Keywords: Service quality, price, customer satisfaction, and customer loyalty.

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang diukur dengan bukti langsung, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati, untuk variabel harga yang diukur dengan kesesuaian harga dengan kualitas jasa dan pelayanan, sedangkan untuk variabel kepuasan pelanggan yang diukur dengan harapan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada lembaga bimbingan belajar Alfa Gamma Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini pelanggan lembaga bimbingan belajar Alfa Gamma, pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan purposive sampling untuk pelanggan LBB Alfa Gamma sejak tahun 2013 dan tetap memilih LBB Alfa Gamma sebagai tempat bimbingan belajar selama 3 tahun, dan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan maka diperoleh sampel sebanyak 112 pelanggan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan sebesar 0,007, Sedangkan variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan sebesar 0,011, dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan 0,039.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.