

ABSTRAK

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KURSUS MATEMATIKA KUMON**

Studi kasus pada konsumen yang mengkursuskan anaknya di Kumon Tirtodipuran,  
Jalan Tirtodipuran No. 21, Kecamatan Mantrijeron, Kota Yogyakarta

**Yohanes Martin Hermantoro**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**Yogyakarta**  
**2011**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana karakteristik pelanggan yang mengkursuskan anak mereka di Kumon Tirtodipuran. Dan apakah kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kursus matematika Kumon.

Penelitian ini dilakukan selama bulan Agustus 2010 pada orangtua yang mengkursuskan anaknya di Kumon Tirtodipuran. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan menyebarkan kepada orangtua (responden) sebanyak 76 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Untuk teknik analisis data, digunakan analisis kualitatif dengan rumus persentase, dan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda yang sebelumnya di uji dengan uji asumsi klasik.

Berdasarkan penelitian ini, ditunjukkan bahwa kualitas layanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*) secara simultan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kursus matematika Kumon, dan secara parsial masing-masing variabel tersebut berpengaruh positif terhadap variabel terikat.

**ABSTRACT**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION**

Case study : Customer of Kumon Math Course

**Yohanes Martin Hermantoro**  
**Sanata Dharma University**  
**Management Study Programme**  
**052214090**

The research aims to determine how the characteristics of customers which their children experience course in Kumon Tirtodipuran. And whether the quality of service which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles simultaneously and partial influenced on Kumon customer satisfaction.

The research was conducted during August 2010 on the child's parents in Kumon Tirtodipuran. Technique of data collected by using a questionnaire and distribute to parents as much as 76 respondent. The research was done by using purposive sampling technique. For data analysis techniques, percentage analysis and multiple linear regression analysis were used.

Based on the research, the quality of service (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles) simultaneously influenced Kumon math course customer satisfaction, and partially of each variable has positive influence on the dependent variable.