

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT ORANG TUA SISWA
MELANJUTKAN BIMBINGAN BELAJAR**

(Studi Kasus pada konsumen jasa bimbingan belajar
di Lembaga Mind Programming Indonesia di Yogyakarta)

Ririn Dewanti Goeslaw
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2012

Perkembangan dunia pendidikan ditandai dengan banyaknya lembaga pendidikan non formal seperti kursus dan bimbingan belajar. Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat menjadikan peserta didik betah mengikuti bimbingan belajar di lembaga bimbingan bersangkutan. Orang tua siswa akan merasa puas apabila anaknya meningkat prestasinya setelah mengikuti les sehingga akan melanjutkan bimbingan belajar.

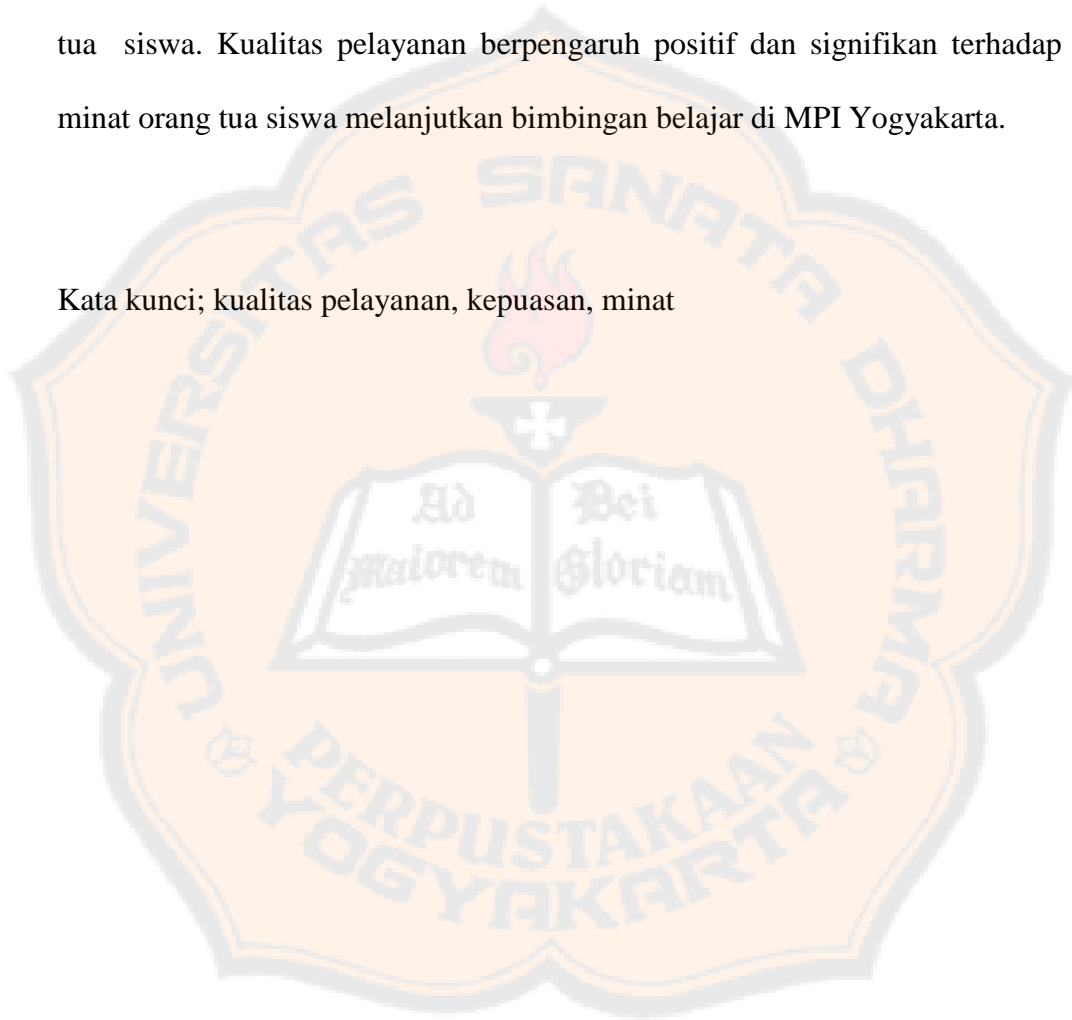
Metode yang digunakan adalah penelitian survei dengan menggunakan kuesioner. Subjek dalam penelitian adalah orang tua siswa bimbingan belajar di Mind Programming Indonesia (MPI) di Yogyakarta. Jumlah sampel adalah 84 responden. Peneliti mengukur variabel menggunakan skala likert. Uji instrumen dengan menggunakan korelasi

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

product moment (validitas) dan spearman brown (reliabilitas). Analisa data menggunakan regresi linear sederhana dan uji hipotesis menggunakan uji t.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bimbingan belajar di MPI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat orang tua siswa melanjutkan bimbingan belajar di MPI Yogyakarta.

Kata kunci; kualitas pelayanan, kepuasan, minat



ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF QUALITY SERVICE ON THEIR PARENT'S
SATISFACTION AND INTEREST TO CONTINUE WITH A
TUTORIAL OF LEARNING SERVICE**

(Case Study on the Mind Programming Indonesia at Yogyakarta)

Ririn Dewanti Goeslaw

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2012

The development of education is characterized by the number of education institution such as non-formal education courses and tutorial learning services. The quality service is expected to make the students feel glad and stay with the tutorial learning service. The parents of students will be satisfied if their children's performance increasing after the lesson and will continue sending their children to the tutorial learning service.

The research method used is survey using questionnaires. The subjects of the study are parents' students joining the Indonesian Mind Programming (MPI) in Yogyakarta. The number of sample is 84 respondents. The researcher measures variables using Likert Scale. The research instrument is tested using product moment correlation (validity) and spearman brown

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

(reliability). The analysis of data is conducted by using simple linear regression and the hypothesis is examined using t-test..

This study shows that service quality of MPI is reperceived positive and significantly influence the satisfaction of parents. The service quality positive if and significantly impact the parent' interest to send their children to MPI Yogyakarta.

