

Pengaruh Fasilitas, Kualitas Tentor, Harga Terhadap Kepuasan Peserta Didik Bimbingan Belajar Makarios

Melinda Siregar¹⁾, Siti Aisyah Nasution²⁾, Wenny Anggeresia Ginting³⁾, Dennys Paulus Parlindungan Damanik⁴⁾, Annisa Nauli Sinaga⁵⁾

Fakultas Ekonomi, Universitas Prima Indonesia
email: melindasiregar@unprimdn.ac.id

Tutoring is a place to gain knowledge apart from studying at school. Therefore, here the researchers are interested in exploring what things can influence the development of tutoring places so that in the future this has the potential for institutional owners to improve the tutoring they manage. The tutoring places that are being studied are institutions. Makarios tutoring and the independent variable which is the object of research is Facilities, Tenor Quality, Price, while the dependent variable in this research is student satisfaction. The evidence established in this study is primary evidence that can be accepted with distributed questionnaires to 116 resource persons who were Makarios tutoring students. The technique used in this scientific work is quantitative and conclusion The technique specified in Observation is part test (Validity and Reliability), test Basic Normality, Classical Assumption tests (Normality tests, Multicollinearity tests, Autocorrelation tests and tests Heteroscedasticity), Hypothesis Test (Multiple Linear Regression Analysis test, F test, t test and t test Coefficient of Determination). The implementation of this Scientific Work proves the impression that F(simultaneous) test model Facilities, Quality of Tentors, Prices meaningful and relevant on Student satisfaction and likewise the t test determination (partial) states that the Quality of Facilities (X1), Tentor Quality (X2) and Price (X3) are meaningful and relevant to Student Satisfaction (Y).

Keywords: *the Quality of Facilities, Tentor Quality, Price and student satisfaction*

PENDAHULUAN

Sistem Pendidikan di Indonesia di zaman sekarang ini terus mengalami perubahan seiring berjalannya waktu. Masyarakat juga semakin sadar akan peran penting Pendidikan untuk masa depan mereka namun yang menjadi masalah adalah pergantian kurikulum yang di terapkan pada sekolah setiap pergantian pemerintah, dengan pergantian kurikulum ini masyarakat terutama siswa dituntut untuk dapat beradaptasi dengan kondisi tersebut, oleh karena itu disini selain peran sekolah dalam menimba ilmu disini perlu juga dukungan peran daripada bimbingan belajar. Peran bimbingan belajar tidak hanya terbatas pada peningkatan keterampilan akademik, tetapi juga mencakup aspek pembentukan karakter dan pengembangan social (Apsari et al., 2023). Dengan adanya bimbingan belajar, anak-anak mendapatkan dukungan tambahan yang membantu mereka mengatur waktu dan fokus pada kegiatan yang lebih produktif. Program bimbingan yang dirancang dengan baik dapat mengintegrasikan berbagai metode pembelajaran yang menarik dan memotivasi, sehingga

mengurangi daya tarik penggunaan gawai yang sering kali bersifat adiktif (Sulistiyowati, 2019).namun untuk mendukung itu semua dalam bimbingan belajar harus tempat kursus bimbingan belajar harus menciptakan kepuasan kepada siswa seperti pada penyampaian materi yang diberikan tentor lebih mudah di cerna, apabila kepuasan siswa sudah tercipta maka itu akan berpengaruh kepada konsumen lain untuk mendaftarkan anaknya ke tempat bimbingan belajar tersebut. menurut (Faisal Akbar et al., 2021)Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap suatu ekspektasi mereka. Menurut (Isnaini, 2018) Kepuasan pelanggan menjadi salah satu aspek yang paling signifikan dalam bidang usaha, karena pelanggan merasa puas akan memiliki dampak yang signifikan terhadap laba usaha.dalam penelitian ini hanya variable fasilitas,kualitas tentor dan harga yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen. Fasilitas merupakan vasiabel yang pertama di gunakan untuk mengukur kepuasan konsumen (siswa).

Menurut (Srijani & Hidayat, 2017) Selain mengatur strategi dalam penentuan harga yang baik, penyediaan fasilitas juga menjadi unsur penting dalam menjaring kepuasan konsumen. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan (siswa). menyediakan fasilitas untuk kenyamanan siswa dalam proses menyerap ilmu. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain baik dalam bentuk fisik maupun non fisik seperti fasilitas yang membulat pelayanan menjadi maksimal apalagi ini untuk mendukung proses penyerapan ilmu yang di butuhkan dalam Pendidikan. Fasilitas merupakan faktor yang sangat penting untuk kenyamanan siswa dalam memperoleh ilmu pada bimbingan belajar. Selain fasilitas, kualitas tentor juga mempengaruhi kepuasan konsumen, dikarenakan tentor merupakan sumber yang akan menyampaikan ilmu kepada peserta didik.

Menurut (Arumsari, 2017) Kualitas generasi muda dapat sangat ditingkatkan melalui pendidikan, sehingga proses pendidikan perlu diperhatikan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Tenaga pekerja atau sumber daya manusia yang benar-benar ahli dan mempunyai talenta terbaik di bidangnya dapat dihasilkan melauai proses pendidikan yang baik.maka dari itu selain guru, kualitas tentor yang tugasnya hampir sama dengan guru menyampaikan ilmu kepada peserta didik di tuntut harus mempunyai kualitas agar kelak dapat membantu peserta didik dalam memecahkan masalah dalam hal Pendidikan. Disamping kualitas tentor, harga

juga menjadi variable pengukuran. apabila harga terlalu tinggi dari pasaran bimbingan belajar lain maka konsumen pun akan berpikir ulang.

Harga menjadi suatu patokan bagi konsumen, apabila harga terlalu tinggi konsumen akan mencari tempat bimbingan belajar yang harganya bisa di jangkau oleh keuangannya. Menurut (Resti & Soesanto, 2016), menyebutkan bahwa persepsi harga dalam pemasaran adalah faktor penting dalam menciptakan keputusan pembelian pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam pernyataan tersebut sudah jelas harga memiliki peran penting dalam kepuasan konsumen, apabila harga yang diberikan sesuai dengan napa yang diterima dan setara atau sesuai pangsa pasar maka banyak peserta didik tersebut maka persaingan tidak lah menjadi kendala.

KAJIAN LITERATUR

FASILITAS

Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat krusial dalam usaha jasa (TriHidayat & Nirawati, 2024). Kelengkapan desain interior serta eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara eksklusif. Fasilitas artinya bentuk fisik atau atmosfer yang disediakan perusahaan memakai tujuan menyampaikan rasa nyaman di konsumen. (Asiva Noor Rachmayani, 2015) menjelaskan fasilitas merupakan objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, kepuasan permintaan dan kenyamanan pengguna jasa. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi persyaratan maka pelanggan akan merasa puas. Berdasarkan definisi para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian "Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa"

KUALITAS TUTOR

Untuk mengukur Bimbingan Belajar itu sukses adalah dengan menciptakan peserta didik yang sukses, Berbagai tuntutan untuk menciptakan peserta didik yang unggul dan berkualitas menjadi tolak ukur seorang tutor/pengajar. Dalam mencetak lulusan yang baik, seorang guru/pengajar tidak dapat bekerja sendiri, tentunya harus ada bantuan dari pimpinan (Hanum et al., 2020). Perlu adanya kolaborasi dari berbagai pihak untuk menjamin adanya guru yang berkualitas, sehingga mampu menciptakan output lulusan yang diharapkan. Sistem pendidikan di Indonesia menghasilkan generasi muda yang siap untuk menatap masa depan yang baik. Hal tersebut memerlukan guru/pengajar yang berkualitas dalam penerapan

berbagai kebijakan yang ada. Guru/pengajar yang memiliki kualitas baik diperlukan kesiapan mental dan pikiran untuk menciptakan pembelajaran aktif dan inovatif (Pribudhiana et al., 2021). Karakteristik guru yang seharusnya memiliki ciri kepribadian, profesional, dan motivasi tinggi akan pekerjaannya (Toropova et al., 2021). Berdasarkan definisi para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian “Kualitas Tentor/Pengajar sangat mempengaruhi kepuasan konsumen karena mereka yang akan menciptakan peserta didik yang unggul”

HARGA

Penentuan harga sangat lah penting agar konsumen dapat memberikan pertimbangan dalam membandingkan produk/jasa yang sejenis. Menurut (Luky Achmal Febrianto & Ir Irmawati, 2022) Harga merupakan nilai rupiah yang diberikan atas imbalan jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. sedangkan (Erinawati & Syafarudin, 2021) menjelaskan Faktor harga menjadi elemen yang sangat krusial dalam mengarahkan keputusan pembelian pelanggan.sebelum memutuskan harga yang akan di tetapkan pihak owner harus mempertimbangkan kemampuan akan konsumen.

KEPUASAN KONSUMEN

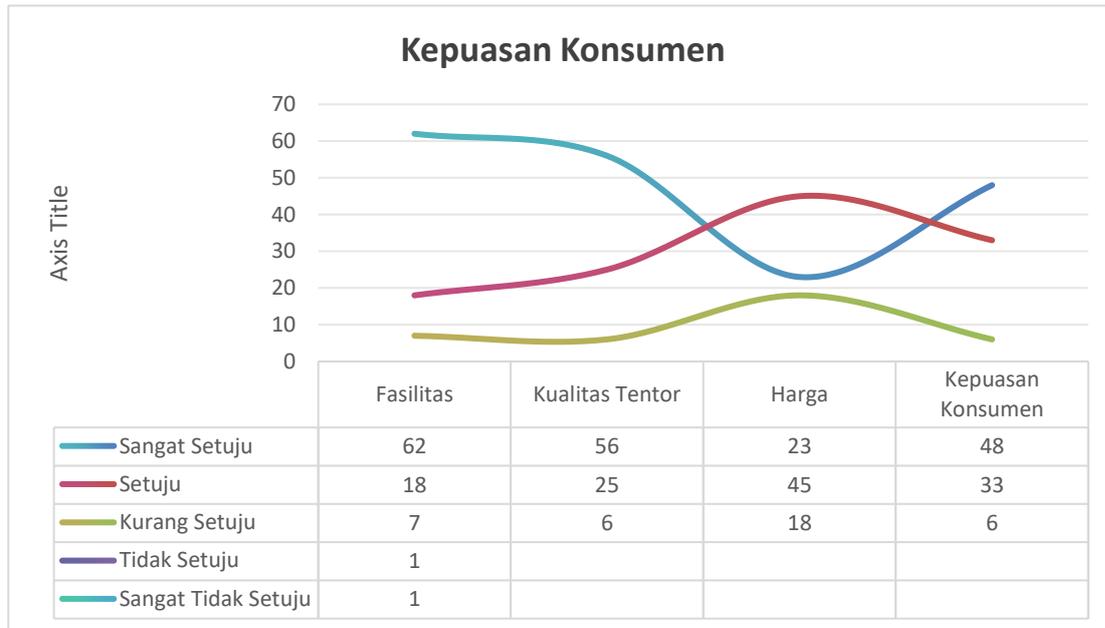
Agar usaha yang dibangun dapat berkembang dan bertahan tentu yang harus di perhatikan adalah kepuasan konsumen,jika konsumen sudah kecewa maka sulit dalam mempertahankan usaha. (Salsabila et al., 2022) Menjelaskan Kepuasan pelanggan, menurut Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang mencuat setelah membandingkan ekspektasi dengan hasil produk yang mereka gunakan, baik itu perasaan senang maupun kecewa (Salsabila et al., 2022). Oleh karena itu, jika pelanggan tidak puas atau bahkan merasa dirugikan, ada beberapa hal yang harus diubah. Ketika pelanggan tidak puas, mereka tidak akan kembali dan akan mengadukan ketidakpuasan mereka kepada orang lain. Hal-hal seperti ini pasti akan menimbulkan risiko yang signifikan bagi pengusaha.

METODE

Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif. Analisis regresi linear bergandadigunakan sebagai analisis data dengan maksud untuk mengungkapkan hubungan antar banyak variabel antara satu variabel terikat dengan lebih dari satu variabel bebas (Gani & Amalia, 2014). Sampel diambil purposive sampling method dan berhasil mengumpulkan 87 responden. Penelitian ini mendapatkan data yang berasal dari data primer dengan memanfaatkan penggunaan kuesioner untuk menjangkau sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

[Times New Roman, 11, normal].



Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel fasilitas kategori terbanyak yaitu pada klasifikasi sangat setuju sebanyak 62, setuju 18, kurang setuju 7 tidak setuju 1, sangat tidak setuju 1. Variabel kualitas tentor kategori terbanyak pada klasifikasi sangat setuju sebesar 56, setuju 25, kurang setuju 6, tidak setuju 0 dan sangat tidak setuju 0. Variabel harga kategori terbanyak pada klasifikasi sangat setuju sebesar 23, setuju 45, kurang setuju 18, tidak setuju 0 dan sangat tidak setuju 0. Sedangkan untuk variabel kepuasan konsumen kategori terbanyak pada klasifikasi sangat setuju sebesar 48, setuju 33, kurang setuju 6, tidak setuju 0 dan sangat tidak setuju 0

Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		87
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	Mean	0E-5
	Std. Deviation	.27123998
	Absolute	.145
<i>Most Extreme Differences</i>	Positive	.145
	Negative	-.076
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.832

Asymp. Sig. (2-tailed) .653

- a. Test distribution is Normal
- b. Calculated from data.

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah N berkurang dari 116 menjadi 87 dikarenakan terdapat data yang bernilai minus sehingga terbuang sewaktu melakukan transformasi data. Dapat dilihat juga bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* telah berubah menjadi 0.653, yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi dengan normal.

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
(Constant)	.354	.234			1.477	.267		
Fas_X1	-.067	.156	-.078		-.323	.466	.612	1.563
Kua_X2	1.675	.535	.399		3.123	.012	.777	1.897
Hrg_X3	-.277	.308	-.188		-.988	.309	.876	1.776

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil data di atas, nilai *Tolerance* yang ada pada semua variabel ≥ 0.01 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* ≤ 10 . Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut bebas dari gejala multikolinieritas.

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.317 ^a	.145	.166	.31877	1.876

Predictors: (Constant), X1, X2, X3

Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil *output* di atas, kesimpulan *dw* test untuk sampel (*n*) sebanyak 87, variabel independen (*k*) sebanyak 3 variabel, dan nilai *durbin-watson* dengan $\alpha = 5\%$ diperoleh *dU* sebesar 1,5714. Maka $dU < dW < 4-dU$ ($1,5714 < 1,876 < 2,4286$) yang berarti dapat disimpulkan bahwa data tersebut bebas dari gejala autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-3.224	1.213		-2.564	.008		
Fas_X1	-.423	.445	-.288	-1.234	.245	.607	1.355
Kua_X2	.022	.234	.089	.056	.877	.669	1.233
Hrg_X3	.035	.334	.023	.077	.855	.760	1.988

Tabel di atas merupakan hasil uji heterokedastisitas menggunakan uji park. Uji heterokedastisitas dianggap bebas dari gejala heterokedastisitas jika nilai Sig. pada variabel $X \geq 0,05$. Berdasarkan data di atas terlihat bahwa seluruh nilai Sig. adalah di atas 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa data terbebas dari gejala heterokedastisitas

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.321	.277		1.523	.166		

Fas_X1	-.088	.179	-.066	-.576	.567	.675	1.345
Kua_X2	1.408	.566	.564	3.124	.008	.776	1.356
Hrg_X3	-.186	.343	-.156	-.877	.388	.879	1.223

Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disusun persamaan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Konsumen (Y)} = 0,321 (a) - 0,088 \text{ Fasilitas}(b_1) + 1,408 \text{ Kualitas } (b_2) - 0,186 \text{ Harga}(b_3) + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan bahwa konstanta (a) sebesar 0,321 artinya bahwa Fasilitas (b_1), Kualitas (b_2), dan Harga (b_3) sama dengan konstan atau bernilai nol, maka Kepuasan Konsumen (Y) positif atau akan mengalami peningkatan sebesar 0,321. Koefisien regresi Fasilitas (b_1) sebesar -0,088 artinya setiap perubahan satu satuan rasio Fasilitas (b_1), maka Kepuasan Konsumen (Y) negatif atau akan mengalami penurunan sebesar -0,088. Koefisien regresi Kualitas (b_2) sebesar 1,408 artinya bahwa setiap perubahan satu satuan rasio Kualitas (b_2), maka Kepuasan Konsumen (Y) positif atau akan mengalami peningkatan sebesar 1,408. Koefisien regresi Harga (b_3) sebesar -0,186 artinya bahwa setiap perubahan satu satuan rasio Harga (b_3), maka Kepuasan Konsumen (Y) negatif atau akan mengalami penurunan sebesar -0,186.

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.255	.177	.554	.3234	1.650

Predictors: (Constant), X1, X2, X3

Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil data di atas dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,554 atau 55,4%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 55,4% dan sisanya berasal dari variabel lain yang berada di luar model.

Uji T

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.287	.256		1.533	.012		
Fas_X1	-.099	.156	-.088	3,341	.022	.765	1.453
Kua_X2	1.657	.565	.554	5.232	.028	.776	1.665
Hrg_X3	-.177	.332	-.146	3.988	.018	.883	1.765

Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil output di atas, dapat dilihat bahwa t tabel sebesar 2,32366.

Berikut adalah penjelasannya:

Fasilitas (X1) pada thitung sebesar 3,341 dimana thitung > ttabel yaitu 3,341 > 2,32366 dan nilai sig < 0,05 yang berarti secara parsial Fasilitas (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y), maka pernyataan H1 diterima.

Kualitas Tentor (X2) pada thitung sebesar 5,232 dimana thitung > ttabel yaitu 5,232 > 2,32366 dan nilai sig < 0,05 yang berarti secara parsial Kualitas Tentor (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y), maka pernyataan H₂ diterima.

Harga (X₃) pada thitung sebesar 3,988 dimana thitung < ttabel yaitu 3,988 > 2,32366 dan nilai sig > 0,05 yang berarti secara parsial Harga (X₃) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y), maka pernyataan H₃ diterima.

Uji F

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	.755	4	.115	4.111	.041 ^b
I	Residual	4.654	77	.076		
	Total	5.765	54			

Dependent Variable:

Predictors: (Constant), X1, X2, X3

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 4,111 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,57. Dengan demikian $F_{hitung} (4,111) > F_{tabel} (2,57)$ yang berarti bahwa Fasilitas (X_1), Kualitas Tentor (X_2), dan Harga (X_3), berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada bimbingan belajar Makarios.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasar hasil percobaan hipotesis secara simultan pada variabel fasilitas diperoleh hasil regresi dimana $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $3,34151 < 2,32366$ dan nilai $sig > 0,05$ yang berarti bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y). ini berarti bahwa fasilitas berperan penting dalam suatu bisnis khususnya melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi usaha.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian (Al Hidayat et al., 2024) dan (Cakra Pamungkas et al., 2024)

Pengaruh Kualitas Tentor Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil regresi diperoleh bahwa variabel kualitas tentor memperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,232 > 2,32366$ dan nilai $sig < 0,05$ yang berarti bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y). hal ini menunjukkan bahwa kualitas tentor dalam memberikan pelayanan mengajar mendapat respon positif dari konsumendiman konsumen merasa puas terhadap jasa dari bimbingan belajar tersebut. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nasirin et al., 2023) , (Wibowo et al., 2024) dan (Hanum et al., 2020)

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasar hasil percobaan hipotesis secara individu pada variabel harga diperoleh hasil regresi dimana $3,988 > 2,32366$ dan nilai $sig > 0,05$ yang berarti secara parsial Harga (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). harga yang ditawarkan kepada konsumen atas layanan jasa dinilai sudah baik dan terjangkau sesuai daya beli konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Simatupang & Karimah, 2024) dan (Isnaini, 2018)

KESIMPULAN

Setelah melakukan berbagai uji statistik dan melihat hasil yang didapatkan serta pembahasan yang dipaparkan, maka peneliti kemudian menarik kesimpulan bahwa

fasilitas, kualitas tentor, dan harga memiliki pengaruh yang positif baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen pada Bimbingan Belajar Makarios.

REFERENSI

- Al Hidayat, R., Eka Putra, M. B., & Cahya Pradipta, R. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Qween. *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara*, 3(1), 59–70. <https://doi.org/10.56135/jabnus.v3i1.147>
- Apsari, N. C., Nurfauziah, L. S., & Asiah, D. H. S. (2023). Dampak Penggunaan Gawai (Gadget) Terhadap Perilaku Sosial Anak Usia Dini. *Share : Social Work Journal*, 13(1), 11. <https://doi.org/10.24198/share.v13i1.40927>
- Arumsari, D. (2017). Pengaruh Media Pembelajaran Dan Keterampilan Pengelolaan Kelas Terhadap Prestasi Belajar Siswa SMK Negeri 5 Madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.25273/jap.v6i1.1290>
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析*Title. 6.
- Cakra Pamungkas, N., Prasetyo, G., Elsandi, R., Diah Faridayanti, A., & Abdullah, M. (2024). Fasilitas Dan Pelayanan Berkualitas: Fondasi Kepuasan Pelanggan PT. Kramat Djati Asri Sejati. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(2), 224–236. <https://doi.org/10.36985/2w7rtz06>
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap

- Keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130–146. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10>
- Faisal Akbar, M., Ariyanto, A., & Sudarsono, A. (2021). Pengaruh Fasilitas Olahraga Terhadap Kepuasan Pelanggan Member Sport Club Meadow Terrace BSD. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 2(1), 21–28. <https://ejournal.seminar-id.com/index.php/tin>
- Gani, I., & Amalia, S. (2014). Alat Analisis Data. *CV Andi Offset*, 306.
- Hanum, N. A., Supriyanto, A., & Timan, A. (2020). Pengembangan Kualitas Guru : Upaya Kepala Sekolah. *Sekolah Dasar: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan*, 29(1), 38–50.
- Isnaini, S. (2018). Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Andini Jombang. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 1(1), 69–81. <https://doi.org/10.33752/bima.v1i1.5329>
- Luky Achmal Febrianto, & Ir Irmawati. (2022). Pengaruh Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi Gojek Platform Go-Food. *Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*, 210–215. <https://journal.unimma.ac.id>
- Nasirin, M. I., Dumadi, D., & Ikhwan, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Tend Kopi Sitanggal. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 551–558. <https://doi.org/10.57235/jleb.v1i2.1116>
- Pribudhiana, R., Bin Don, Y., & Bin Yusof, M. R. (2021). Determining the influence of teacher quality toward teacher readiness in implementing Indonesian education policy. *Eurasian Journal of Educational Research*, 2021(93), 373–390. <https://doi.org/10.14689/EJER.2021.93.18>
- Resti, D., & Soesanto, H. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang pada Rumah Kecantikan Safira di Pati. *Diponegoro Journal of Management*, 5(1), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Salsabila, C., Umbara, T., & Setyorini, R. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Somethinc. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 668–679. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.405>
- Simatupang, L. N., & Karimah, N. (2024). Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Bimbingan Belajar Palem V. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 62–72. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v9i2.416>
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Di Aston Madiun Hotel & Conference Center Ninik Srijani , Achmad Sukma Hidayat Universitas PGRI Madiun Pendahuluan Perkembangan usaha dewasa ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang . Melihat kondisi tersebut menyebabkan para p. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 31–38.
- Sulistyowati, H. (2019). Efektivitas Bimbingan Belajar dalam Meningkatkan Sikap dan Kebiasaan Belajar Siswa Pada Siswa Kelas XI SMK. *Jurnal Prakarsa Paedagogia*, 2(2).

<https://doi.org/10.24176/jpp.v2i2.6341>

Toropova, A., Myrberg, E., & Johansson, S. (2021). Teacher job satisfaction: the importance of school working conditions and teacher characteristics. *Educational Review*, 73(1), 71–97.

<https://doi.org/10.1080/00131911.2019.1705247>

TriHidayat, R. F., & Nirawati, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 7355–7367.

<https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.9758>

Wibowo, M. A., Setiadi, R., & Ikhwan, S. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Pondok Susu Murni Putribumi Saditan, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes. *MANTAP: Journal of Management Accounting, Tax and Production*, 2(2), 539–550.

<https://doi.org/10.57235/mantap.v2i2.3213>

1.