

ABSTRAK

Desi Tambunan, NIM 7183510007. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kursus Bahasa Jerman Di German Education Medan Tuntungan.”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen kursus bahasa jerman di German Education Medan Tuntungan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan sampel ditentukan dengan menggunakan metode *non-probabilitas* (sampling jenuh) dengan sampel sebanyak 180 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kusioner dengan skala likert dan diolah secara statistik menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan alat hitung *SPSS 21.0 for windows*. Pengujian hipotesis menggunakan uji f, uji t dan koefisien determinasi yang sebelumnya data telah di uji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen kursus bahasa jerman di German Education Medan Tuntungan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan oleh hasil nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 92.261 > 3.05$ dan tingkat signifikansinya $0.000 < 0.05$. Uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0.510 atau 51.0% yang artinya kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh sebesar 51.0% terhadap kepuasan konsumen sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Desi Tambunan, Nim. 7183510007. “ *The influence of service quality and facilities on consumer satisfaction German language courses at German education Medan Tuntungan.*”

This study aims to determine the effect of service quality and facilities on consumer satisfaction in German courses at German education Medan Tuntungan. This study uses quantitative methods and the determination of the sample using the non-probability method (saturated sampling) with a sample of 180 respondents. Data collection techniques in this study were carried out by distributing questionnaires with a Likert scale and statistically processed using multiple regression analysis with the help of the SPSS 21.0 calculator for windows. Hypothesis testing using f test, t test and coefficient of determination which previously the data has been tested using validity test, reliability test and classical assumption test.

The results of this study indicate that partially the quality of service and facilities has a positive effect on consumer satisfaction in German courses at German Language Education Medan Tuntungan. The results also show that the quality of service and facilities simultaneously affect customer satisfaction. This is evidenced by the results of $F_{count} > F_{table} = 92.261 > 3.05$ and a significance level of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination test shows a value of 0.510 or 51.0% which means that the quality of service and facilities has an influence of 51.0% on consumer satisfaction while the rest is influenced by other variables.

Keywords: *Service Quality, Facilities And Customer Satisfaction*