Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Customer Di English First Tebet

Mudrika Haida Risti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Raya Jatiwaringgin No. 18 Bekasi, Indonesia

e-mail korespondensi : Mkhaidaristi@gmail.com

Submit: 00-00-2025| Revisi : 00-00-2025 | Terima : 00-00-2025 | Terbit online: 00-00-2025

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan di English First (EF) Tebet dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah survei dengan kuesioner yang dibagikan kepada 90 responden, terdiri dari siswa dan orang tua yang terdaftar. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yang memungkinkan peneliti untuk menjangkau responden secara acak. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert yang memudahkan pengukuran variabel yang diteliti. Metode analisis statistik yang diterapkan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dapat diandalkan dan valid. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik untuk memenuhi syarat analisis regresi, diikuti dengan analisis korelasi dan regresi linier berganda. Selain itu, koefisien determinasi, uji t, dan uji F juga diterapkan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,210, yang lebih besar dari 0,05 (α=5%). Selain itu, variabel kualitas pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai thitung sebesar 3,229 yang lebih besar dari ttabel (1.987) dan nilai signifikansi uji t sebesar 0,002, yang juga lebih kecil dari 0,05 (α=5%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut tidak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan customer di EF Tebet.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas pembelajaran, Kepuasan Customer.

Abstract - *This study aims to analyze the impact of service quality and learning quality on customer satisfaction at English First (EF) Tebet using a quantitative approach. The method used is a survey with questionnaires distributed to 90 respondents, consisting of students and registered parents. In this study, the sampling technique used is accidental sampling, which allows the researcher to reach respondents randomly. The research instrument employs a Likert scale, which facilitates the measurement of the variables under investigation. The statistical analysis methods applied include validity and reliability tests to ensure that the questionnaire used is dependable and valid. Subsequently, classical assumption tests are conducted to meet the requirements for regression analysis, followed by correlation and multiple linear regression analysis. Additionally, the coefficient of determination, t-test, and F-test are also applied to assess the impact of each variable on customer satisfaction. The results of the study indicate that the service quality variable does not significantly affect customer satisfaction, with a t-test significance value of 0.210, which is greater than 0.05 (α=5%). Furthermore, the learning quality variable has a positive effect on customer satisfaction, with a t-value of 3.229, which is greater than the t-table value (1.987), and a significance value of the t-test of 0.002, which is also smaller than 0.05 (α=5%). Therefore, it can be concluded that these two variables do not simultaneously influence customer satisfaction at EF Tebet.*

Keywords : Service Quality, Learning Quality, Customer Satisfaction.

1. Pendahuluan

Kemampuan bahasa inggris menjadi sangat penting dalam era globalisasi ini, di mana kemampuan berbahasa Inggris sering kali menjadi syarat utama di berbagai bidang pekerjaan. sebagai lembaga pendidikan bahasa inggris, harus mampu memenuhi kebutuhan ini dengan menyediakan layanan dan pembelajaran berkualitas tinggi. Hal ini lah yang mendorong seseorang untuk meningkatkan segala kemampuan yang dimilikinya meliputi keterampilan, pengalaman kerja, termasuk kemampuan berbahasa asing.

Menurut (Hamirul, 2020) kualitas pelayanan merupakan sebuah perbandingan antara sebuah kenyataan atas pelayanan yang akan diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin di terima oleh konsumen atau pelanggan. Menurut (Waluyo & Crosby Lethimen, 2020) kualitas pelayanan adalah sebuah penyesuaian terhadap beberapa karakteristik-karakteristik dimana kualitas pelayanan dapat dianggap sebagai titik keunggulan dalam memenuhi

kebutuhan dalam sebuah pengguna jasa.Menurut (Azwar, 2020) kualitas pelayanan juga merupakan suatu bentuk penelitian atas konsumen terhadap sebuah tingkat pelayanan yang akan diterima dengan sebuah layanan yang dapat kita harapkan.

Kumar & Sharma (2020) menyatakan bahwa kualitas pembelajaran terdiri dari beberapa komponen kunci yang saling terkait. Mereka menekankan pentingnya metode pengajaran yang efektif dan relevansi materi pembelajaran. Kualitas pembelajaran tidak hanya ditentukan oleh konten yang diajarkan, tetapi juga oleh bagaimana konten tersebut disampaikan.

Zeithaml dan Biner dalam Widyastuti (2020:81) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan "Customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectations". Handi dalam Putri (2018:25) memberikan pernyataan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa.

Penguasaan bahasa Inggris sangat penting dalam meningkatkan kemampuan hard skill dan soft skill saja tidaklah cukup, untuk menghadapi era globalisasi dan tantangan dunia internasional, kemampuan bahasa Inggris sudah menjadi mutlak untuk dikuasai. Oleh karena itu, setiap orang khususnya para pelajar dan mahasiswa perlu membekali diri dengan belajar bahasa asing, terutama bahasa Inggris yang merupakan bahasa pengantar internasional yang sangat diperlukan dalam dunia kerja.

Kursus bahasa inggris merupakan salah satu pilihan untuk murid-murid memperoleh bimbingan tambahan belajar Bahasa Inggris selain di sekolah. Lembaga pendidikan Bahasa Inggris saat ini sangat banyak kita jumpai di berbagai kota besar di Indonesia. Jasa bimbingan belajar ini bisa menjadi sangat besar. Anak bisa mendapatkan manfaat belajar yang sulit ditemui di sekolah. Anak juga bisa lebih fokus dan perhatian mengikuti bimbingan belajar karena jumlah siswa yang jauh lebih sedikit dibanding jumlah murid di dalam kelas di sekolahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Kualitas Layanan dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Customer Di English First Tebet*, dengan harapan dapat memberikan wawasan tentang pentingnya kualitas layanan dan kualitas pembelajaran di dunia pendidikan.

2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif disebut juga sebagai penelitian tradisional karena sudah lama digunakan. Creswell dalam (Kusumastuti dkk. 2020) menyatakan metode penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. metode kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk angka atau numerik. Untuk pengumpulan data, penelitian ini menggunakan teknik angket (kuesioner) sebagai instrumen penelitian.

Populasi adalah wiilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011: 80) dikutip (Saepul et al., 2020). Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh customer murid atau orang tua yang belajar di English First Tebet, dengan jumlah yang tidak diketahui (infinitit) secara pasti.

Sampel adalah bagian dari karakteristik dan jumlah pada populasi, peneliti menggunakan sampel pada populasi besar karena keterbatasan sumber daya dan waktu, dan tetap mendapatkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi. (Sugiyono, 2019).

Menurut Kusumastuti teknik sampling adalah teknik untuk mengambil sampel dari populasi penelitian, dengan tujuan agar sampel tersebut dapat mewakili keseluruhan karakteristik yang ada dalam populasi, sehingga kesimpulan penelitian dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi. Sampel yang terpilih merupakan sumber data yang akan diolah secara statistik dan dapat memberikan gambaran untuk populasi. Jadi sampel merupakan gambaran karakteristik populasi. Kesalahan dalam pengambilan sampel dapat menghasilkan sampel yang tidak mampu mewakili karakteristik populasi secara menyeluruh. (Syahza, 2021).

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan teknik sampling insidential. Teknik ini merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan (insidential) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel. Karakteristik responden yang digunakan yaitu murid atau orang tua yang sedang berada di center EF Tebet.

Menurut Ferdinand (2014) di kutip (Tania et al., 2022) untuk menentukan jumlah sampel dengan cara jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Dalam penelitian ini terdapat 13 indikator, maka sampel yang diperoleh yaitu 13 x 5 = 65 orang responden. Jumlah responden yang diperoleh 65 responden. Namun dalam penelitian ini karena memiliki populasi yang banyak, maka akan digunakan sampel sebanyak 90 orang responden agar hasil akurasi dari angket lebih baik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (Angket). Menurut Sugiyono (2017:142) dikutip (Tania et al., 2022) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.Tekhnik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data seperti uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinearitas, uji hipotesis secara parsial (uji T) dan secara simultan (uji F), koefisien determinasi (R2), regresi linear berganda.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif statistik deskriptif dan statistik inferensial, tujuannya untuk menarik kesimpulan tentang populasi berdasarkan data sampel. (Sugiyono, 2019). Selanjutnya, data diolah menggunakan software IBM SPSS (Statistical Product and Services Solutions) yang merupakan salah satu program untuk menggambarkan data, pengujian hipotesis, dan mencari korelasi atau hubungan antara satu atau lebih variabel.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Kualitas Data

3.1.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali validitas kuesioner diuji untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner relevan dan mampu mengukur konsep yang ingin diukur. Kuesioner yang valid menghasilkan data yang dapat digunakan untuk membuat keputusan yang tepat. (Yusuf, 2014)

Tabel 1. Uji Validitas

Item Pertanyaan	Nilai Korelasi r hitung	Nilai ketentuan r tabel	Probabilitas Item	Keterangan
X1.1	0,599	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X1.2	0,484	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X1.3	0,453	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X1.4	0,561	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X1.5	0,689	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X1.6	0,521	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X1.7	0,663	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X2.1	0,596	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X2.2	0,431	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X2.3	0,451	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X2.4	0,605	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X2.5	0,654	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X2.6	0,397	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X2.7	0,709	0,361	0,000 < 0,05	VALID
X2.8	0,537	0,361	0,000 < 0,05	VALID
Y.1	0,574	0,361	0,000 < 0,05	VALID
Y.2	0,452	0,361	0,000 < 0,05	VALID
Y.3	0,589	0,361	0,000 < 0,05	VALID
Y.4	0,487	0,361	0,000 < 0,05	VALID
Y.5	0,400	0,361	0,000 < 0,05	VALID
Y.6	0,631	0,361	0,000 < 0,05	VALID
Y.7	0,505	0,361	0,000 < 0,05	VALID
Y.8	0,569	0,361	0,000 < 0,05	VALID
Y.9	0,718	0,361	0,000 < 0,05	VALID

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui bahwa setiap item pertanyaan yang digunakan pada tiap variabel dinyatakan valid secara keseluruhan. Hal ini didasarkan pada perhitungan yang membandingkan nilai korelasi r-hitung dengan r-tabel (r-hitung > r-tabel) dengan nilai probabilitas 0,000 < 0,05. Hasil output menunjukkan bahwa seluruh nilai r-hitung dalam item pertanyaan variabel lebih besar dari nilai r-tabel dengan taraf signifikan 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, seluruh item pada variabel dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Reliablitas merupakan alat untuk menilai kuesioner yang berfungsi sebagai indikator variabel. Sebuah kuesioner dianggap reliabel atau dapat diandalkan jika jawaban seseorang terhadap pernyataan di dalamnya tetap konsisten dari waktu ke waktu. (Wahjusaputri & Purwanto, 2022). Cronbach adalah tes yang paling umum digunakan untuk menilai konsistensi internal suatu instrumen. Tes ini bisa diterapkan pada instrumen dengan pertanyaan yang memiliki lebih dari dua pilihan jawaban. Hasil dari tes Cronbach berupa angka antara 0 dan 1. Suatu konstruk atau variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach Alpha yang diperoleh lebih dari 0,70.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	**Cronbach' Alpha**	**Reability Coeffisiens**	**Keterangan**
Kualitas Layanan (X1)	0,650	7 items	Reliabel
Kualitas Pembelajaran (X2)	0,675	8 items	Reliabel
Kepuasan Customer (Y)	0,697	9 items	Reliabel

Berdasarkan tabel 2, maka hasil pengujian didapatkan masing-masing variabel (X1,X2, danY) memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0,6, sehingga dikatakan bahwa seluruh pertanyaan dari instrumen penelitian dinyatakan reliabel, berarti instrumen yang dimiliki dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data penelitian.

3.2 Uji Asumsi Klasik

3.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok variabel atau data, apakah sebaran variabel atau data tersebut berdistribusi normal atau kah tidak. Uji Normalitas berfungsi untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi yang normal. (Ismail & Indrawati, 2022).

Tabel 3. Uji Normalitas One-Sample Kolmonogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.42104047
Most Extreme Differences	Absolute	.124
	Positive	.080
	Negative	-.124
Test Statistic		.124
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002[c]

Berdasarkan pada gambar 3, hasil output test of normality di kolom Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai sig. sebesar 0,002 > 0,05 maka artinya variabel berdistribusi normal, sehingga data bisa dilakukan untuk analisis selanjutnya.

3.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat atau adanya korelasi, maka terdapat masalah multikolineritas (multiko). Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. (Gunawan & Mengolah, 2020).

Tabel 4. Uji Multikolonearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan	0,442	2,264	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pembelajaran	0,442	2,264	Tidak terjadi multikolinearitas

Berdasarkan tabel 4 di atas, diketahui semua variabel independen dalam model regresi memiliki nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10 yaitu sebesar 2,264 dan nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 yaitu sebesar 0,442. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan antara variabel-variabel independen dalam model. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terjadinya multikolinearitas terpenuhi. Model regresi ini dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut karena koefisien regresi yang diestimasi efisien dan tidak dipengaruhi oleh multikolinearitas, karena seluruh nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. (Duli, 2019).

Variabel	B	t	Sig
Kualitas Layanan	-.108	-1.145	.255
Kualitas Pembelajaran	-.038	-.422	-674

Gambar 2. Uji Heteroskedaastisitas

Berdasarkan tabel 5. Dari hasil pengujian terlihat pada tabel 5. bahwa besarnya nilai signifikansi pada variabel independen Kualitas layanan sebesar 0,255 dan variabel kualitas pembelajaran sebesar 0,674. Nilai signifikansi untuk semua v-ariabel bebas memiliki nilai lebih dari 5% (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.3 Uji Hipotesis

3.3.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk membuat model pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. (Nihayah, 2019).

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Berganda

	Model	**Unstandardized Coefficients B**	**Standardized Coefficients Std. Error**	**Beta**	**t**	**Sig.**
1	(Constant)	18.550	3.436		5.398	.000
	Kualitas Layanan	.184	.145	.168	1.263	.210
	Kualitas Pembelajaran	.447	.138	.429	3.229	.002

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat hasil persamaan regresi berganda yaitu:

Nilai konstanta b sebesar 18.550 menunjukkan bahwa variabel independen X1, X2 nol atau tidak ada. Maka kepuasan customer adalah sebesar 18.550. X1) (Kualitas layanan) besarnya nilai koefisiensi regresi 0,184. Nilai (b1) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas layanan (X1) dengan kepuasan customer (Y). Jika kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan customer menjadi meningkat. Nilai koefisien regresi b sebesar 0,184 artinya jika harga di naikkan sebesar 1 satuan atau satu tingkat, maka kepuasan customer naik sebesar, 0,184.

3.3.2 Uji t

Uji t atau independen sampel test berfungsi untuk menguji pengaruh signifikan variabel X terhadap variabel Y. Untuk mengetahui pengaruh signifikan atau tidak maka angka t-hitung harus dibandingkan dengan t-tabel. (Sugiyono, 2019).

Tabel 5. Uji t

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	5.398	.000
	Kualitas Layanan	1.263	.210
	Kualitas Pembelajaran	3.229	.002

a. Hasil Uji (X1) Terhadap (Y) Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 5. dapat di jelaskan hasil uji t. pengujian berpengaruh variabel (X1) terhadap (Y) menghasilkan nilai thitung sebesar 3,219 lebih besar dari ttabel (1.987) atau nilai signifikansi uji t sebesar 0,210 lebih besar dari 0,05 (α=5%) Maka dapat disimpulkan bahwa Ha ditolak Ho diterima. Artinya kualitas layanan tidak memiliki pengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan customer.
b. Hasil Uji (X2) Terhadap (Y) Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 5. dapat di jelaskan hasil uji t. pengujian berpengaruh variabel X1 terhadap Y mengasilkan nilai t hitung sebesar 3,229 lebih besar dari

t tabel (1.987) atau nilai signifikasi uji t sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 (α=5%) sehingga tolak H0. Jadi dapat di simpulkan ada pengaruh (X2) terhadap (Y) signifikan.

3.3.3 Uji F

Uji F mengukur pengaruh variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y) secara simultan. Kriteria pengujiannya adalah:

1) Jika F hitung > F tabel dan signifikansi < 0,05, terdapat pengaruh signifikan.
2) Jika F hitung < F tabel dan signifikansi > 0,05, tidak terdapat pengaruh signifikan.

Tabel 6. Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.766	2	42.383	20.517	.000b
	Residual	179.723	87	2.066		
	Total	264.489	89			

Berdasarkan data tabel IV.6, hasil output diperoleh nilai F-hitung sebesar 20.517 dengan nilai signifikan 0,000. Dengan demikian nilai F-hitung > F-tabel yaitu 3.098 dengan nilai signifikan (Sig) 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, yang artinya *Kualitas Layanan* (X1) Dan *Kualitas Pembelajaran* (X2) secara simultan atau bersama – sama berpengaruh terhadap Kepuasan Customer (Y) Di English First Tebet.

3.3.4 Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi adalah uji yang menerangkan variasi pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikatnya (dependen). Nilai koefisien determinasi bisa diukur dengan nilai R Square atau Adjusted R-Square. R-Square digunakan pada saat variabel bebas hanya satu saja (biasa disebut dengan regresi linear sederhana), sedangkan Adjusted R-Square digunakan pada saat variabel bebas lebih dari satu (regresi linear berganda). (Ismanto & Pebruary, 2021).

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566[a]	.320	.305	1.473

Berdasarkan tabel 7 Hasil analisis regresi menunjukan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,320 artinya bahwa variabel keputusan pembelian (Y) dapat dijelaskan variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) sebesar 32% sedangkan sisanya yaitu 68% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian.

4. Kesimpulan

Berdasar hasil penelitian diatas bertujuan menguji pengaruh kualitas layanan dan kualitas pembelajaran terhadap kepuasan customer di English First Tebet, kesimpulan: variabel kualitas layanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer (Y) di English First Tebet. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan customer, menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan customer. Variabel kualitas pembelajaran (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer (Y) di English First Tebet. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan customer, menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pembelajaran dengan kepuasan customer. Pengujian hasil uji F dapat disimpulkan variabel kualitas layanan (X1), Variabel kualitas pembelajaran (X2), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer (Y) di English First Tebet.

Referensi

Dewi, Hapsari Shinta Citra Puspita, and Erta Erta. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa." Empiricism Journal 4, no. 1 (2023): 261-270.

Christono, A. B., and Chairiah Chairiah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan." Journal of Economics and Business UBS 8, no. 1 (2019): 1-17.

Rosalia, Intan, and Marsudi Lestariningsih. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Globalart San Diego Surabaya." Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM) 10, no. 3 (2021).

Debora, Fransisca, and Hernadewita Hernadewita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode SEMPLS." Jurnal Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering 11, no. 1 (2019): 49-60.

Hadyarti, Vidi, and Moh Zaki Kurniawan. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." Eco-Entrepreneur 8, no. 2 (2022): 47-59.

Bulkia, Sri. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa." At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen 2, no. 1 (2018).

Aprileny, Imelda, Afzalur Rochim, and Jayanti Apri Emarawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan." Jurnal STEI Ekonomi 31, no. 02 (2022): 60-77.

Ardhana, Oldy, and Sri Rahayu TRI ASTUTI. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)." PhD diss., Universitas Diponegoro, 2010.

Firdaus, Syarif, Darmo H. Suwiryo, and Fenty Sukmawaty. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa." Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramaniora 5, no. 2 (2021): 320.

Rokhani, Siti, and Peggy Ratna Marlianingrum. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19." Journal of Management Small and Medium Enterprises (SMEs) 14, no. 3 (2021): 291-310.

Yudita, Muhammad Aldo, and Sugiyono Sugiyono. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM) 10, no. 10 (2021).

Mariska, Lidya, and Shinta Wahyu Hati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam." Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis 3, no. 1 (2015).

Aprileny, Imelda, Afzalur Rochim, and Jayanti Apri Emarawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan." Jurnal STEI Ekonomi 31, no. 02 (2022): 60-77