

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi berbagai kualitas, baik jasa maupun produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core.

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Bandung Surapati Core. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa Lembaga Pendidikan Bandung Surapati Core. Sampel dalam penelitian ini adalah 104 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* jenis *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Lembaga Pendidikan Bandung Surapati Core dinilai sangat baik. Kemudian, kepuasan siswa Lembaga Pendidikan Bandung Surapati Core merasa sangat puas dengan pelayanan yang didapat. Secara masing-masing, dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Sedangkan dimensi *tangible* dan *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Secara bersama-sama, kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa Lembaga Pendidikan Primagama Bandung Surapati Core. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 62,9%, sedangkan sisanya sebesar 37,1% merupakan kontribusi dari faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : *kepuasan siswa, kualitas pelayanan, regresi linier berganda*