

**PENGARUH KOMPETENSI TUTOR DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BIMBINGAN  
BELAJAR DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL *INTERVENING***



**Skripsi**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan (S.Pd) Dalam Ilmu  
Pendidikan Matematika

**Oleh**

**IZZATI KHOIRUNNISA  
NPM: 1811050421**

**Jurusan: Pendidikan Matematika**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443/2022 M**

**PENGARUH KOMPETENSI TUTOR, DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
BIMBINGAN BELAJAR DENGAN KEPUASAN  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan  
Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan (S.Pd) Dalam  
Ilmu Pendidikan Matematika

**Disusun Oleh:**

**IZZATI KHOIRUNNISA  
NPM: 1811050421**

**Jurusan: Pendidikan Matematika**

**Pembimbing I : Dr. Achi Rinaldi, M.si**

**Pembimbing II : Indah Resti Ayuni Suri, M.si**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN  
INTAN LAMPUNG  
1443 H / 2022**

## ABSTRAK

# PENGARUH KOMPETENSI TUTOR DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BIMBINGAN BELAJAR DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Oleh  
Izzati Khoirunnisa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi tutor, dan harga terhadap loyalitas pelanggan bimbingan belajar dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*. Layanan bimbingan belajar merupakan sebuah jenis bimbingan yang membantu para peserta didik dalam menghadapi dan guna untuk memecahkan masalah-masalah pendidikan. Bimbingan belajar bisa bermaknakan bantuan yang diberikan oleh tutor atau pembimbing kepada peserta bimbingan belajar dalam menghadapi dan memecahkan masalah pendidikan dan masalah belajar.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif menggunakan *metode stratified random sampling*. Populasi penelitian ini adalah peserta didik pada Bimbingan Belajar As-samba di Bandar Lampung. Pengumpulan data menggunakan instrument angket sebanyak 100 responden. Kemudian data dianalisis menggunakan teknik Path Analysis dengan software Lisrel versi 8.80 student dan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tutor, dan harga masing-masing berpengaruh langsung secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan. Kompetensi tutor dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan. Dan hasil akhir kompetensi tutor dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*.

Sesuai dengan hasil penelitian bahwasannya: bahwa setiap variabel berpengaruh signifikan, dimana peserta didik ataupun pelanggan merasa loyalitas dan puas terhadap bimbingan belajar As-Samba Gemilang Indonesia di Bandar Lampung.

**Kata kunci:** Kompetensi Tutor, Harga, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Izzati Khoirunnisa

NPM : 1811050421

Jurusan : Pendidikan Matematika

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Tutor, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.



**Bandar Lampung,  
Penulis,**

**2022**

**Izzati Khoirunnisa  
1811050421**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MATEMATIKA

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung (0721) 703260

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KOMPETENSI TUTOR DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BIMBINGAN BELAJAR DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.**

Nama : Izzati Khoirunnisa  
NPM : 1811050421  
Jurusan : Pendidikan Matematika  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan


**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.


**Pembimbing I**

  
**Dr. Achi Rinaldi, M.Si**  
NIP.

**Pembimbing II**

  
**Indah Resti Avuni Suri, M.Si**  
NIP.

Mengetahui,  
**Ketua Jurusan Pendidikan Matematika**

  
**Dr. Bambang Sri Anggoro**  
NIP. 198402282006041004



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Soramin Sukarasa Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : **PENGARUH KOMPETENSI TUTOR DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BIMBINGAN BELAJAR DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Disusun oleh: **IZZATI KHOIRUNNISA, NPM. 1811050421**, Jurusan: **Pendidikan Matematika** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada hari/tanggal: **kamis/ 9 juni 2022** pukul **08.00 s.d 10.00 WIB**.

TIM MUNAQASYAH

Ketua	: Dr. H. Subandi, MM.	(.....)
Sekretaris	: Aini Alhaq, M.Pd.	(.....)
Pembahas Utama	: Fredi Ganda Putra, M.Pd.	(.....)
Pembahas I	: Dr. Achi Rinaldi, S.SI, M.SI	(.....)
Pembahas II	: Indah Resti Ayuni Suri M.SI	(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

  
Prof. Dr. H. Gita Diana, M.Pd.  
NIP. 19640325198803200

## MOTTO

وَأَحْسِنُ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ

“Dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu” (Q.S Al-Qassas:77)



## PERSEMBAHAN

Cahaya akan tampak terang sesudah gelap, Pelangi nan indah pun muncul sesudah hujan. Indahnya kehidupan tak mudah diraih harus melewati jalan yang terjal. Meski terkadang telah menerpa, namun warna-warni hidup justru akan terasa saat semua jalan terlewati dengan baik.

Alhamdulillahirrobbil'alamin puji syukur kehadiratallah SWT yang telah memberikan kekuatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir pada perkuliahan ini. Karya ini adalah bagian dari ibadahku menuntut ilmu kepada allah SWT. Dengan rasa syukur yang tak terhingga, skripsi ini penulis persembahkan untuk orang yang sangat kucintai dan kusayangi:

Pahlawan sejati dalam kehidupanku, teruntuk kedua orang tua ku ibunda Dewi hartati dan Ayah Rohadi tercinta yang telah senantiasa dalam setiap sujudnya selalu memberikan doa dan tetesan keringat untuk keberhasilan anak tercintanya. Beliau sangat berperan penting dalam penulisan ini, mereka sangatlah berharga bagiku, memberikan motivasi dan dukungan serta semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga skripsi ini sebagai salah satu baktiku, ungkapan rasa kasih sayang dan sebagai kado keseriusanku membalas jasmu yang mungkin tidak pernah bisa terbalaskan, terimakasih banyak atas limpahan kasih sayang yang tiada terhingga bagai sang surya menyinari dunia, semoga segala pengorbananmu terhadapku dibalas oleh Allah SWT. Kepada Adik-adikku yang aku sayangi, Fadillah Aditiya Ahmad, Raihan Hadibillah dan Abdullah Husain. Terimakasih selalu memberikan senyum ceria dan canda kalian yang membuatku semangat untuk menggapai cita-cita dan kesuksesan, selalu memberikan dukungannya kepada penulis. Semoga kita kelak menjadi anak-anak yang membanggakan dan sukses bersama untuk membahagiakan kedua orang tua kita dan tetap menjadi pribadi yang rendah hati. Kepada almamaterku tercinta, UIN RADEN INTAN LAMPUNG sebagai tempatku menuntut ilmu dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi penulis.



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Izzati Khoirunnisa, lahir pada tanggal 18 juli 2001 di desa banjar sari kecamatan natar, lampung selatan. Puri pertama dari empat bersaudara yang dilahirkan oleh kedua orang tua tercinta ayah Rohadi S.Ag dan Ibunda Dewi Hartati S.Ag

Penulis meyelesaikan pendidikan Taman kanak-kanak Aisiyah Tangkit batupada tahun 2005, melanjutkan pendidikan tingkat sekolah dasar di MIM Tangkit Batu Natar dari tahun (2006-2012), kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di MTs Muhammadiyah 1 Natar pada tahun (2012-2015), setelah itu penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMA Plus Muhammadiyah Natar pada tahun (2015-2018), dan

Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2018, dengan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, Pada Program Studi Pendidikan Matematika. Pada juni 2021 penulis melaksanakan KKN-DR di desa kalisari, kecamatan Natar Lampung selatan.

**Bandar lampung,  
Yang Membuat,**

**2022**



**Izzati Khoirunnisa  
1811050421**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala Puji bagi Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada hambanya, serta selalu memberikan kelapangan jalan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam terlimpahkan selalu kepada pencerah umat Nabi Muhammad SAW, revolusioner islam yang mengajak manusia dari kedholiman menuju pilar cahaya terang yakni islam. Semoga terlimpah pula kepada keluarga, serta sahabat, serta para pengikutnya.

Selesaiannya penulisan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kompetensi Tutor, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening**”. Skripsi ini disusun dengan memenuhi tugas dan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Matematika pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penyelesaian ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Sehingga terselesaikannya skripsi ini. Rasa hormat dan terima kasih penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof Dr. Hj Nirva Diana, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Dr. Bambang Sri Anggoro, M.Pd, selaku ketua Jurusan Pendidikan Matematika Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Dr. Achi Rinaldi, M.Si, selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Indah Resti Ayuni Suri, M.Si, selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu membimbing dan mengarahkan penulis dengan ikhlas dan sabar dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah banyak membantu dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh perkuliahan.

6. Kepada Umi Fitri S.Pd selaku pendiri Bimbingan Belajar As-Samba Bandar Lampung, yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian di bimbingan belajar As-samba, juga kepada Umi dan Abi As-samba yang telah membantu membimbing dan memberikan motivasi.
7. Sahabat Tercintaku, kepada Menik lestari, Wulan Pujiana, Uun Indasah, Virda Giand Aqneza, Siti Nurjanah, Dian Tara Fitriyani, dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, dan memberikan bantuan dalam penulisan penulis. Tiada yang lebih indah daripada kasih seorang sahabat, semoga kita selalu menjalin hubungan baik sampai kapanpun.
8. Teman-teman angkatan 2018 Jurusan Pendidikan Matematika khususnya kelas F, yang telah memotivasi selama perjalanan penulisan menjadi mahasiswa UIN Raden Intan Lampung. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.
9. Seluruh saudaraku dimanapun berada terima kasih atas segala yang telah engkau berikan kepadaku.
10. IMMawan dan IMMawati UIN Raden Intan Lampung, yang telah memberikan semangat.
11. Teman-teman KKN-DR UIN raden intan Lampung, Desa Kalisari Kecamatan Natar Lampung selatan.
12. Teman-teman PPL UIN raden intan Lampung.

Semoga semua kebaikan, baik itu bantuan, bimbingan, dan kontribusi yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT, Jazakumullah khoiril jaza... Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penulisan ini tentunya masih banyak terdapat kesalahan dan masih jauh dari ukuran kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat, khususnya bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

**Bandar Lampung,  
Penulis,**

**2022**

**Izzati khoirunnisa  
NPM.1811050421**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
1. Pengaruh .....	1
2. Kompetensi tutor.....	1
3. Harga .....	2
4. Loyalitas pelanggan .....	2
5. Bimbingan belajar.....	2
6. Kepuasan pelanggan .....	3
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Identitas Dan Batasan Masalah.....	13
1. Identitas masalah.....	13
2. Batasan masalah.....	13
D. Rumusan Masalah .....	14
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Manfaat Penelitian.....	14
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	15
H. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS</b>	
A. Teori Yang Digunakan .....	18
1. Kompetensi Tutor .....	18
a. Pengertain Kompetensi .....	18
b. Tutor.....	26
c. Tujuan Dan Sarana Kompetensi .....	28
d. Pelaksanaan Metode Kompetensi .....	29

2.	Harga.....	31
a.	Fungsi Harga .....	31
b.	Tujuan Penetapan .....	32
c.	Jenis-Jenis Harga.....	32
d.	Faktor-Faktor Harga.....	33
e.	Indikator Harga .....	34
3.	Loyalitas Pelanggan .....	35
a.	Loyalitas Dalam Islam .....	35
b.	Faktor-Faktor Loyalitas.....	36
c.	Indikator Loyalitas .....	36
4.	Kepuasan Pelanggan .....	39
a.	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	40
b.	Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	41
c.	Kepuasan Dalam Islam.....	41
d.	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	43
5.	Bimbingan Belajar.....	44
a.	Pengertian Bimbingan Belajar.....	44
b.	Fungsi Bimbingan Belajar.....	47
B.	Kerangka Berfikir .....	49
C.	Pengajuan Hipotesis .....	49

### **Bab III Metode Penelitian**

A.	Waktu Dan Tempat Penelitian .....	51
B.	Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	52
C.	Populasi, Sampel, Dan Teknik.....	53
1.	Populasi .....	53
2.	Sampel .....	53
3.	Teknik Pengumpulan Data.....	53
D.	Definisi Operasional Variabel.....	53
1.	Variabel Independent .....	53
2.	Variabel Dependent .....	54
3.	Variabel <i>Intervening</i> .....	54
E.	Instrumen Penelitian .....	54
1.	Kuesioner.....	54
2.	Wawancara .....	55
3.	Dokumentasi.....	55
F.	Uji Validitas Dan Reabilitas Data.....	56
1.	Uji Validitas.....	56
2.	Uji Reabilitas .....	57
G.	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	60
H.	Uji Prasarat Analisis .....	60

1. Uji Normalitas .....	61
2. Uji multikolinearitas .....	62
3. Uji Heteroskedastisitas .....	63
I. Uji Hipotesis.....	63
1. Uji Statistik t .....	64
2. Uji Sobel .....	65

#### **Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

A. Analisis Hasil Uji Coba Instrumen .....	67
1. Uji Coba Instrumen .....	67
a. Uji Validitas .....	67
1) Uji validitas isi.....	67
2) Uji validitas konstruk.....	69
b. Uji Reabilitas .....	72
c. Kesimpulan Hasil Perhitungan Uji Coba Instrumen .....	73
B. Analisis Data .....	76
1. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	76
2. Uji Prasarat Analisis .....	78
a. Uji Normalitas .....	79
b. Uji multikolinearitas .....	79
c. Uji Heterokedastisitas .....	80
C. Uji hipotesis.....	81
1. Uji Statistik t .....	81
2. Uji Sobel .....	82
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	83

#### **Bab V Kesimpulan dan Rekomendasi**

A. Kesimpulan.....	86
B. Rekomendasi .....	86

#### **Daftar Pustaka**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data peserta didik bimbingan As-samba Bandar Lampung .....	12
Tabel 2 .1 Sub kompetensi dan Indikator Esensial Kompetensi Kepribadian .....	16
Tabel 2.2 Contoh aspek penilaian kompetensi .....	30
Tabel 3.2 Pengukuran skala kategori responden .....	55
Tabel 4.1 Hasil Validator Angket Instrument Penelitian ...	68
Tabel 4.2 Uji Validitas Konstruk Angket (Kompetensi Tutor) .....	69
Tabel 4.3 Uji Validitas Konstruk Angket (Harga) .....	70
Tabel 4.4 Uji Validitas Konstruk Angket (Loyalitas) .....	71
Tabel 4.5 Uji Validitas Konstruk Angket (kepuasan) .....	71
Tabel 4.6 pengujian Reabilitas instrumen penelitian .....	72
Tabel 4.7 Kesimpulan Hasil Perhitungan Uji Coba Angket (Kompetensi Tutor) .....	73
Tabel 4.8 Kesimpulan Hasil Perhitungan Uji Coba Angket (Harga) .....	74
Tabel 4.9 Kesimpulan Hasil Perhitungan Uji Coba Angket (Loyalitas) .....	75
Tabel 4.10 Kesimpulan Hasil Perhitungan Uji Coba Angket (Kepuasan) .....	76
Tabel 4.11 Structural Equation (Output LISREL) .....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas penelitian .....	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas nilai tolerance dan VIF .....	80
Tabel 4.14 Hasil uji sobel kompetensi tutor terhadap loyalitas melalui kepuasan .....	83
Tabel 4.15 Hasil uji sobel harga terhadap loyalitas melalui kepuasan .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema kerangka penelitian.....	59
Gambar 4.1 Diagram Jalur berdasarkan Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficient</i> ) .....	95
Gambar 4.2 Diagram Jalur berdasarkan Statistik t .....	96
Gambar 4.3 Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	101





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Uji Coba Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 Koesioner Penelitian .....	95
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Data Penelitian.....	101
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas Data Penelitian .....	109
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas .....	112
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	114
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	115
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian .....	116



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Begitu penting bagi penulis untuk menjelaskan secara jelas maksud dalam judul penelitian yang ingin diteliti ini, hal ini dilakukan agar tidak terjadi suatu kesalahpahaman didalam penafsirannya. Judul “Pengaruh Kompetensi Tutor dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*”. Berikut istilah yang perlu ditegaskan dalam judul ini yaitu:

#### 1. Pengaruh

Menurut kamus besar Indonesia “pengaruh merupakan energi yang terdapat ataupun yang muncul dari suatu orang atau barang yang berperan membentuk sifat, keyakinan, ataupun perbuatan seseorang”.<sup>1</sup>

#### 2. Kompetensi Tutor

Tutor ialah Seorang yang memberikan komponen dalam proses pendidikan pembelajaran peserta didik, yang dilakukan dalam wujud memberikan materi yang lebih spesifik kepada peserta didik, maksudnya lebih menjuru kepada belajar secara eksklusif (belajar secara mandiri) baik dimulai dari pendidikan Usia dini, Sekolah Dasar, SMP hingga jenjang SMA. Keberhasilan yang dicapai oleh peserta didik dalam pembelajaran sangat ditetapkan oleh metode serta keahlian tutor untuk mengantarkan bahan ajar. Tutor yang idealnya wajib mempunyai kemampuan (kompetensi) tertentu, agar bisa dibilang prasyarat berarti untuk menjalankan tugas pendidikan program pembelajaran dalam upaya menggapai tujuan pendidikan yang di harapkan bisa menambah kefahaman peserta didik. Keahlian atau (kompetensi) tersebut bisa berbentuklah cerminan profil kompetensi pada tutor pembelajaran yang terarah sehingga sanggup menggambarkan kondisi/ profil para tutor dalam pendidikan di lapangan. Riset ini bertujuan buat mengenali profil sebetulnya tutor pembelajaran kesetaraan di Jawa Tengah dalam pendidikan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Pius abdillah, danu prasetya, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (arloka).2011, Jakarta, h.24

<sup>2</sup> Nurul Fitriani dan Widya Nusantara, ‘*Pengaruh Kompetensi Tutor Terhadap Hasil Belajar Kabupaten Ponorogo*’.2010. h.16-17

### 3. Harga

Harga merupakan sebuah transaksi bayaran yang sudah ditentukan dengan kesepakatan bersama antara konsumen dengan penjual, dikorbankan oleh konsumen guna untuk mendapatkan, dan menggunakan beberapa campuran kombinasi dari benda maupun barang beserta pelayanan dari sesuatu produk. Harga selaku perlengkapan agar mendapatkan produk ataupun jasa ataupun bisa pula dikatakan penentuan nilai sesuatu produk . disini ialah sesuatu proses belajar peserta didik yang dituangkan dalam wujud suatu hasil pencapaian yang telah dilakukan dalam proses pembelajaran bimbingan belajar. Didalam proses pendidikan peserta didik dituntut mengikuti seluruh mata pelajaran yang ada tanpa terkecuali. sangat berarti. Dalam sesuatu lembaga bimbingan pembelajaran keberhasilan proses belajar mengajar bisa dilihat dari yang dicapai oleh partisipan didik.

### 4. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas secara umum dimaksud kesetiaan, maksudnya adalah kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Mardalis mendefinisikan loyalitas selaku keadaan di mana pelanggan memiliki perilaku positif terhadap sesuatu produk atau di penelitian ini berfokus pada bimbingan belajar, memiliki komitmen pada bim

bingan belajar tersebut, serta bermaksud meneruskan bimbingan belajarnya di masa mendatang. Loyalitas mempunyai arti keyakinan pelanggan di mana memakai sesuatu layanan tertentu dengan tingkatan konsistensi yang besar. Ini berarti loyalitas senantiasa berkaitan dengan preferensi pelanggan serta pembelian aktual.<sup>3</sup>

### 5. Bimbingan Belajar

Bimbingan Belajar bisa di artikan sebagai sesuatu proses pemberian bimbingan langsung kepada individu ataupun kelompok yang dilakukan secara berkesinambungan, dan secara bertahap agar peserta didik tersebut bisa menguasai materi yang kurang untuk dipahami dan untuk mencapai suatu keberhasilan

---

<sup>3</sup> A. Mardalis, 'Meraih Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis benefit*, 9.2 (2005), 111 – 119 <<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>>.

didalam diri peserta didik, sehingga mereka mampu mengarahkan dirinya serta bisa berperan secara normal.<sup>4</sup>

#### 6. Kepuasan Pelanggan

Penafsiran kepuasan berlandaskan kesimpulan dari sebagian pendapat dapat dimaksud perasaan puas, serta bahagia individu, harapan, serta realitas telah terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan merupakan puas, merasa bahagia. Mengenai (perihal yang bertabiat puas, kesenangan, kelegaan serta sebagainya). Kepuasan bisa dimaksud selaku perasaan puas, rasa bahagia serta kelegaan seorang disebabkan konsumsi sesuatu produk ataupun jasa sudah memperoleh pelayanan sesuatu jasa dengan baik.<sup>5</sup> Kepuasan selaku akibat munculnya perasaan seorang sehabis menyamakan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Sebaliknya tingkatan kepuasan ialah hasil perbandingan antara harapan dengan kinerja yang dicoba. Apabila kinerja tidak cocok harapan, hingga hasilnya merupakan kecewa. Apabila kinerja cocok dengan harapannya, hingga hasilnya puas. Apabila kinerja melebihi harapan hendak mencuat perasaan sangat puas, demikian pula kebalikannya.<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Tutor dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”** Tempat Bimbingan belajar yang akan diteliti bernama bimbingan belajar “As-samba” guna untuk mengetahui pengaruh signifikan pada setiap variabel.

#### **B. Latar Belakang Masalah**

Bidang pendidikan memiliki peranan yang amat sangat penting untuk menjamin perkembangan dan kelangsungan kehidupan umat manusia ditandai dengan banyaknya berdiri berbagai universitas perguruan tinggi negeri, perguruan tinggi swasta maupun sekolahan yang sudah banyak sekali berdiri di seluruh dunia, bukan hanya pendidikan formal tetapi juga

---

<sup>4</sup> Abuhamad, dan Ahmad rohani, *Bimbingan Konseling*, Renika Cipta, Jakarta, 1993, h.121

<sup>5</sup> Rahman, “Kepuasan”, KBBi Daring, 2016. Web 14 Juli 2021.  
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kepuasan>

<sup>6</sup> Rachmad Hidayat, Jurusan Teknik Industri, and Universitas Trunojoyo Madura, ‘Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri’, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11.1 (2009), 59–72 <<https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>>.

pendidikan non formal. Karena pendidikan ini merupakan upaya dengan tujuan untuk membentuk individu peserta didik atau pelajar yang maju, dan berkembang pesat dimasa sekarang dan masa yang akan datang. Pendidikan pada zaman ini tidak lepas juga dengan Perkembangan pada teknologi serta komunikasi, pendidikan teknologi sangat tumbuh pesat pada abad ke-21 dikala ini. Bukan hanya teknologi yang tumbuh dan berkembang, namun ilmu pengetahuan juga menghadapi pertumbuhan dalam menggunakan teknologi yang ada dengan baik. Didalam ruang lingkup pendidikan teknologi digunakan dalam kebutuhan dan kesejahteraan manusia. Yang sudah di jelaskan dalam surah al-Jatsiyah ayat ke-13 yang berbunyi:

وَسَخَّرَ لَكُم مَّا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْاَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ ۗ اِنَّ فِيْ ذٰلِكَ لَاٰيٰتٍ  
لِّقَوْمٍ يَّتَفَكَّرُوْنَ

Artinya: Dan dia menundukkan apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi untukmu semuanya (sebagai rahmat) dari-Nya. Sungguh, dalam hal yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang berpikir.<sup>7</sup>

Sebagai makhluk dan ciptaan Allah, manusia diciptakan dan juga diberikan keunggulan, dan juga kecerdasan yang sempurna dibandingkan dengan makhluk ciptaan Allah yang lainnya, di mana melalui kepala atau otak manusia atas kuasa Allah, digunakan untuk berfikir dan menyaring apapun segala perbuatan yang baik dan buruk, mana yang bias dilakukan mana yang tidak bisa untuk ditiru. Di mana manusia ini membutuhkan adanya suatu pedoman yaitu Al-Qur'an, manusia pula membutuhkan pengetahuan untuk mengetahui kuasa Allah melalui pendidikan. Memiliki pendidikan, ilmu pengetahuan yang pedoman pada Al-Qur'an dan hadist untuk manusia sangatlah penting sehingga tidak salah dalam penerapan di kehidupan. Dan juga ini merupakan sebuah kewajiban seperti yang diperintahkan oleh Allah di dalam surah Al-mujadalah:11 berbunyi:

---

<sup>7</sup> Al-Qur'an dan terjemahan, gramedia, Jakarta, 2009, h.122

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, “Berdirilah kamu,” maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Maha teliti apa yang kamu kerjakan.<sup>8</sup>

Maksud dari ayat di atas bahwasannya Allah mengangkat derajat orang-orang yang memiliki ilmu, setiap makhluk jika melapangkan dadanya niscaya Allah akan sebuah keberhasilan, rezeki dan lainnya untuk makhluk yang beriman. Dan juga dengan kebiasaan belajar dengan baik maka setiap makhluk akan dapat memperoleh ilmu yang baik dan juga bermanfaat pada dirinya. Maka dengan terdapatnya ilmu didalam bunyi Al-Qur’an surah Al-Mujadallah di atas sehingga terdapat lah sebagai dari arahan kita agar terus belajar dalam agama maupun ilmu pendidikan, dengan maksud bisa tercapainya sebuah ilmu yang dapat bermanfaat. Ilmu pengetahuan yang dimaksud yaitu segala sesuatu yang belum diketahui oleh manusia. Sehingga manusia agar memperoleh ilmu pengetahuan yang baik diperlukannya aspek belajar.<sup>9</sup>

Belajar merupakan kata yang tidak asing lagi bahkan sudah merupakan bagian dari hal yang tak terpisahkan dari segala kegiatan peserta didik atau peserta didik dalam menuntut ilmu pengetahuan, namun banyak diantara peserta didik yang belum mengerti apa itu hakikat dalam pembelajaran. Menurut witakker beliau meyakini bahwa belajar terdapat proses di mana tingkah

---

<sup>8</sup> Departemen agama RI, Al-Qur’an dan terjemahan, mekar Surabaya.

<sup>9</sup> Indah Resti ayuni suri and others, ‘Peningkatan Kemampuan Komunikasi Matematis : Dampak Pendekatan Matematika Realistik Indonesia ( PMRI )’, journal, Bandar Lampung, 2021, h.28–29.

laku di timbulkan atau di ubah menjadi pengalaman atau latihan untuk pembelajaran.<sup>10</sup>

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa belajar yaitu suatu berubahannya tingkah dan perbuatan dalam diri individu seseorang, tentu dari tingkah perilaku individu yang kurang baik menjadi tingkah laku yang baik. Kegiatan pembelajar pada lingkungan yang lebih sempit dapat diterangkan sebagai sebuah upaya maupun usaha yang dilakukan untuk mendapatkan pengetahuan akademik. Banyaknya peserta didik yang berhasil secara gemilang dalam belajar, sering juga kita menemui peserta didik yang gagal, seperti nilai yang rendah, tidak naik kelas, maupun tidak lulus ujian. tentu nya semuanya banyak terdapat dalam berbagai aspek masalah.

Permasalahan pada pendidikan dimasa pandemi di dunia saat wabah corona virus. Corona virus merupakan sebuah virus dari keluarga besar virus-virus yang menyebabkan dan menimbulkan penyakit mulai dari indikasi penyakit ringan dari sesak nafas hingga indikasi hingga berat yang menyebabkan seseorang bisa meninggal. Terdeteksi bahwa paling tidak ada 2 tipe corona virus yang sudah di temukan dan dikenal, tetapi pada saat ini ada beberapa jenis varian baru di covid-19 menimbulkan penyakit yang bisa memunculkan efek yang berat. Corona virus Diseases 2019 atau biasa disebut Covid-19 merupakan penyakit jenis terbatu di tahun 2019 awalnya, yang belum sempat di analisis tadinya pada manusia. Ciri dan juga segala gejala keseluruhan pada peradangan Covid-19 antara lain indikasi kendala respirasi kelemahan, kronis sejenis demam yang panas berlarut hari, batuk tak henti henti, radang, serta sesak pernafasan. Masa inkubasi yaitu rata- rata pada 56 hari dengan masa inkubasi ini terpanjang yaitu 14 hari. Bertepatan ditanggal 30 Januari 2020 yang lalu *World Health Organization* telah menetapkan selaku adanya kedaruratan kesehatan masyarakat yang seketika meresahkan dunia. Kemudian ditanggal 2 Maret 2020, Indonesia memberikan informasi bahwasannya permasalahan konfirmasi pada Covid-19 terdapat sebanyak 2 permasalahan. Hingga dengan di tanggal 16 Maret 2020 terdapat kurang lebih 10 orang yang dinyatakan terdeteksi positif corona. Dengan permasalahan kesehatan demikian maka virus Covid-19 di Indonesia dikala ini berdampak

---

<sup>10</sup> Djamarah, *Psikologi Belajar*, PT Renika Grafindo Persada, Jakarta, 2008,h.12

pada seluruh masyarakat. Menurut Kompas, akibat virus Covid-19 terjadi diberbagai bidang-bidang semacam sosial, maupun ekonomi, juga pada pariwisata serta saat ini yang sedang penulis bahas yaitu bidang pembelajaran atau pendidikan. Pesan Edaran yang dikeluarkan pemerintah pada tanggal 18 Maret 2020 di mana seluruh aktivitas didalam maupun diluar ruangan pada seluruh zona sedangkan waktu ditunda demi kurangi penyebaran corona paling utama pada bidang pembelajaran ataupun pendidikan, hingga saat ini virus ini masih belum mampu untuk diselesaikan.<sup>11</sup>

Dengan adanya permasalahan di atas Menteri Pendidikan serta Kebudayaan Republik Indonesia mengumumkan hasil Surat Edaran No 4 pada Tahun 2020, Tentang Penerapan Kebijakan Pembelajaran dalam situasi masa darurat penyebaran Covid-19. Dalam Pesan Edaran tersebut dijelaskan bahwasannya proses belajar dilaksanakan di rumah melalui pendidikan daring/ jarak jauh dilaksanakan untuk membagikan pengalaman belajar yang bermakna untuk peserta didik. Belajar di rumah bisa difokuskan pada pembelajaran hidup antara lain mengenai pandemi Covid.<sup>12</sup>

Sehingga adanya Dampak covid tersebut menyebabkan krisis pendidikan terutama pada anak-anak yang susah dalam memahami pelajaran, di mana setiap pembelajaran yang berlangsung dilakukan secara daring / jarak jauh dengan melalui bimbingan orang tua. pendidikan daring ialah pembelajaran dari rumah dengan menggunakan sebuah jaringan internet dalam proses pendidikan. Dengan pendidikan daring (dari rumah) peserta didik mempunyai keleluasaan waktu belajar, bisa belajar kapanpun serta di manapun. Sehingga muncul Solusi di mana banyaknya bidang perusahaan terutama pada bidang pendidikan non formal antara lain merupakan tempat bimbingan yang mendampingi belajar para pelajar.

Berdasarkan permasalahan tersebut, pemecahan masalah yang tepat yang dapat dilakukan dengan terdapatnya dorongan

---

<sup>11</sup> Dewi, Wahyu Aji Fatma, 'Dampak Covid-19 Terhadap Implementasi Pembelajaran Daring Di Sekolah Dasar', *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, Jakarta, 2020, h.59–61 <<https://doi.org/10.31004/Edukatif.V2i1.89>>

<sup>12</sup> Dito Aditia Darma Nasution, Erlina Erlina, and Iskandar Muda, 'Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Perekonomian Indonesia', *Jurnal Benefita*, 5.2 (2020), 212 <<https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5313>>.



pendampingan proses belajar dirumah melalui bimbingan belajar. Demikian dari itu maka dilaksanakan sebagai upaya dengan tujuan menolong dan membantu orangtua dalam membimbing serta mengajarkan anaknya jika orangtua terdapat kesulitan dalam belajar dirumah. Yusuf dan Nurihsan menjelaskan bahwa bimbingan belajar adalah bimbingan yang di arahkan untuk membantu para individu dalam menghadapi dan memecahkan masalah-masalah akademik dengan cara mengembangkan suasana-suasana belajar mengajar yang kondusif agar terhindar dari kesulitan belajar.<sup>13</sup>

Layanan bimbingan belajar merupakan layanan di mana berbentuk sebuah bimbingan yang memungkinkan para peserta didik agar guna untuk meningkatkan dan mengembangkan pada diri individunya terkait sikap dan kebiasaan belajar yang baik, materi pembelajaran yang cocok dengan kecepatan peserta didik, ketepatan dalam menghadapi kesulitan belajarnya, maupun berbagai aspek terwujudnya tujuan dan juga berbagai kegiatan belajar berbagai aspek aktivitas belajar yang lainnya, sesuai dengan pertumbuhan dan sesuai dengan hasil tercapainya pengabdian yang dilaksanakan dengan bimbingan belajar agar dapat mengatasi adanya kesusahan pembelajaran belajar peserta didik.<sup>14</sup>

Dengan demikian perkembangan Bisnis di Indonesia semakin hari semakin unggul dalam sebuah persaingan dan perubahan. Situasi tersebut menunjukkan persaingan pada perusahaan kinerja, layanan perkantoran ataupun dalam dunia pendidikan, misalnya bimbingan belajar, karena adanya pesaing yang semakin hari bertambah berdiri dan munculnya lembaga pendidikan maupun pada berkembangnya teknologi. Persaingan yang semakin ketat dan panas ini akan menjadikan para perusahaan menjadi lebih bersaing dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan bimbingan belajar yaitu bagi peserta didik atau peserta didik maupun untuk orang tuanya. Sehingga persaingan dalam pendidikan pun semakin meningkat dan menjadikan para pelaku bisnis lebih bersinergi lagi dalam memberikan pelayanannya terhadap pelanggan bimbingan belajar, dengan target dan tujuan

---

<sup>13</sup> Yusuf, S & Nurihsan, J. (2012). *Landasan Bimbingan Dan Konseling*, Bandung: Pt Remaja Rosdakarya. h.45

<sup>14</sup> Sukardi, K, D. *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002, h.18-20

agar bisa memberikan yang terbaik untuk para pelanggan, agar terciptanya kepuasan yang baik dan buruknya suatu perusahaan. Ini merupakan menjadi hal yang sangat penting dalam membentuk kepuasan terhadap pelanggan pelanggan.<sup>15</sup>

Persaingan di dalam bisnis baik perusahaan maupun pendidikan tersebut ibaratnya adalah sebuah perusahaan seperti karena pertandingan. Dalam hal ini, salah sedikit saja dalam hal mempertahankan dan mengambil keputusan bisnis, bisa mengakibatkan merosotnya penjualan suatu layanan suatu perusahaan. Kualitas adalah jaminan terbaik atas kepuasan loyalitas pelanggan, perlawanan terkuat suatu perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan jalan untuk mempertahankan berbagai perkembangan dan penghasilan.

Sesuatu layanan bimbingan belajar butuh mengidentifikasi adanya kekuatan serta kelemahan pada layanan dalam suatu persaingan. Perihal ini hendaklah sangat menolong layanan bimbingan belajar dalam mengidentifikasi dirinya, dan menggunakan setiap sebuah kesempatan yang terdapat serta menjauhi ataupun meminimalkan sebuah kegagalan, sehingga bisa meningkatkan pada strategi bersaing dengan metode mencari kesesuaian antara kekuatan internal sebuah layanan serta kekuatan eksternal layanan tersebut. Pengembangan strategi bersaing ini guna bertujuan agar lembaga tutorial atau bimbingan belajar bisa memandang secara objektif keadaan internal serta eksternal sehingga bisa mengestimasi pergantian area eksternal, yang sangat berarti buat mendapatkan keunggulan bersaing serta mempunyai produk yang cocok dengan kemauan konsumen dengan sokongan maksimal dari sumber energi yang terdapat.

Kompetensi adalah sebuah keyakinan seseorang kepada dirinya di mana adanya suatu kehendak agar dapat menyelesaikan semua pekerjaan dengan sukses “kompetensi diri, keterampilan, serta pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang adalah untuk melaksanakan pekerjaan dan tugasnya”. Berartinya layanan pembelajaran mengenali aspek kunci sukses eksternal serta internal area layanan pembelajaran ialah nilai lebih guna untuk

---

<sup>15</sup> Ningtias, Annisaa Ayu, And Anindhyta Budiarti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfabeta Surabaya." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, journal, Surabaya, 2017, h.65-66  
<[Http://Ejournal.Nusamandiri.Ac.Id/Index.Php/Jitk/Article/View/360](http://Ejournal.Nusamandiri.Ac.Id/Index.Php/Jitk/Article/View/360)>

energi saing lembaga. Aspek sukses tersebut misalnya mutu layanan, harga produk, serta kepuasan pelanggan. Yang membuat analisis aspek area sangat berarti untuk manajer ataupun manajemen puncak merupakan industri tidak berdiri sendiri melainkan berinteraksi dengan area serta area itu sendiri dan Pengaruh area sangat lingkungan serta bisa pengaruhi pada masing-masing bagian.

Pada saat ini banyak sekali kemajuan serta pergantian yang terjalin dalam dunia bisnis modern. Ada pula pergantian yang terjalin diisyaratkan dengan pola pikir warga yang tumbuh, kemajuan teknologi, serta style hidup yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi. Pengaruh dari pertumbuhan era saat ini ialah banyak sekali bermunculan produk benda serta jasa yang menawarkan bermacam kelebihan serta keunikan tiap- tiap produk serta jasa tersebut. Oleh sebab itu di tengah persaingan yang ketat baik industri manufaktur ataupun jasa berupaya semaksimal bisa jadi dalam meningkatkan kinerja industri buat memperoleh pelanggan serta menghasilkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan ialah bentuk nyata dari seseorang pelanggan yang merasa puas hendak kinerja yang diberikan oleh industri. Oleh sebab itu sesuatu industri dituntut buat membagikan mutu pelayanan yang baik, membangun citra industri positif buat pelanggannya, sebab citra industri jadi salah satu pegangan untuk mereka dalam mengambil langkah berikutnya serta kinerja yang cocok ataupun apalagi melebihi ekspektasi dari pelanggan supaya kepuasan pelanggan bisa terbentuk.<sup>16</sup>

Munculnya bimbingan belajar, dengan adanya sebuah tujuan belajar secara umum yaitu untuk mendapatkan pengetahuan, upaya untuk menanamkan konsep dan keterampilan serta upaya untuk menanamkan konsep dan keterampilan serta upaya untuk membentuk sikap dan perilaku pada proses belajar. Oleh karena itu guru harus dapat memfasilitasi, membimbing, mengarahkan, dan mengajari setiap peserta didik yang mengalami kesulitan belajar siswa. Apapun permasalahan yang terdapat pada peserta didik yaitu kesulitan belajar di sekolah, tentunya dapat

---

<sup>16</sup> R W Nafi and N Prastyaningstih, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani ...', *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 7.September (2019), 46–59.

dibimbing dan diberikan pemahaman dengan baik oleh orang tua di rumah.

Layanan bimbingan belajar merupakan sebuah jenis bimbingan yang membantu para peserta didik dalam menghadapi dan guna untuk memecahkan masalah-masalah pendidikan. Bimbingan belajar bisa bermaknakan bantuan yang diberikan oleh tutor atau pembimbing kepada peserta bimbingan belajar dalam menghadapi dan memecahkan masalah pendidikan (dalam yang arti luas) dan masalah belajar (dalam yang arti sempit).<sup>17</sup> Harga merupakan seluruh wujud bayaran moneter yang dikorbankan oleh konsumen guna untuk mendapatkan, mempunyai, menggunakan beberapa campuran kombinasi dari benda maupun barang beserta pelayanan dari sesuatu produk.<sup>18</sup>

Kepuasan (*satisfaction*) merupakan suatu perasaan bahagia ataupun rasa kecewa seseorang yang muncul karena adanya membandingkan kinerja yang di persepsikan suatu produk maupun hasil terhadap pandangan ekspektasi pelanggan. Jika kinerja tidak sesuai untuk memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Penelitian dilaksanakan di “Bimbingan Belajar As-samba” di kota Bandar Lampung. Bimbingan belajar As-samba salah satu yang keberadaannya sudah dikenal didaerah Bandar Lampung. Bimbingan belajar As-samba selalu mengembangkan dan membuktikan bahwa dapat menjadi bimbingan belajar yang unggul, dalam menunjang peserta didik dan siswi yang berilmu, berakhlak mulia, berprestasi, sehingga menjadi generasi penerus bangsa sesuai dengan nilai-nilai islami.

Saat ini bimbingan belajar As-samba sudah memiliki beberapa cabang. Cabang pertama yang beralamat di Jl. Tamin no 10A Tanjung Karang barat, cabang kedua ada di Jl. purnawirawan raya No.24/97 gunung terang, Cabang ketiga di Jl. Gatot subroto No.129 RT 010 LK II bumi raya kecamatan Bumi waras, dan cabang yang ke empat tepat di Jl. Cikditiro blok A10 No.10 Kelurahan Beringin Raya kecamatan kemiling. Tentunya ini merupakan pencapaian yang baik bagi sebuah bimbingan belajar

---

<sup>17</sup> Dewa Ketut Sukardi, Pengantar Pelaksana Program: *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, Renika Cipta, Jakarta, 2001, h.20

<sup>18</sup> Adji Kusuma, fakultas Ekonomi And Universitas Diponegoro, ‘Analisis Pengaruh Harga , Jenis Media Promosi , Resiko Kinerja , Dan Keputusan Pembelian Via Internet ( Studi Kasus Pada Konsumen Toko Fashion Online Yang Bertindak’ , 2011.

yang berada di kota Bandar Lampung. Karena telah memberikan rasa kepuasan dan kepercayaan pelanggan dengan memilih As-samba sebagai tempat terpilih pembelajaran. Salah satu cabang bimbingan belajar As-samba yang terdapat di gunung terang Bandar Lampung hingga kini memiliki jumlah peserta didik yang cukup banyak dan mampu bertahan di tengah-tengah ketatnya pesaing bimbingan belajar lain yang berada di Bandar Lampung.

Adapun data jumlah peserta didik As-samba gunung terang Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**

**Data peserta didik bimbingan As-samba Bandar Lampung**

Jumlah data peserta didik bimbingan belajar As-Samba

Pembelajaran	Data Peserta Didik		
	Gunung Terang	Kemiling	Tamin
Calistung	72	30	50
Mengaji	18	5	28
Tematik/Bimbel SD	28	25	62
Mtk/B.Ingggris/B.Arab(SD)	26	5	7
Ipa/ Mtk/B.Ingggris (SMP)	3	8	7
Fisika/Kimia/Biologi(SMA) Dan Tes Kepolisian	3	1	6
Jumlah	150	74	160
Total Keseluruhan	384 (Peserta Didik)		

Sumber: *Data primer bimbingan belajar As-Samba (2021)*

Tabel tersebut menunjukkan bahwa perkembangan data jumlah peserta didik bimbingan belajar As-Samba pada tahun ajaran 2021, dilihat bahwa jumlah peserta didik bimbingan As-Samba dicabang gunung terang memiliki jumlah peserta didik sebanyak 150, sedangkan pada cabang bimbingan belajar As-samba cabang kemiling terdapat 74 peserta didik, dan untuk cabang tamin memiliki sebanyak 160 peserta didik. Maka jika di akumulasi keseluruhannya dapat diketahui bahwa jumlah total keseluruhan peserta didik yang sedang melakukan bimbingan belajar di As-samba berjumlah 384 peserta didik. Data peserta ini berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dengan pemilik As-samba yaitu umi fitri, dan data primer ini dari dokumentasi pada daftar hadir peserta didik, maupun data soft file *excel* dari bimbingan masing-masing cabang As-samba yang peneliti data ulang, lalu didata jumlah keseluruhannya.

Semenjak beroperasi di Bandar Lampung, bimbingan belajar As-samba belum pernah melakukan penelitian mengukur pengaruh kompetensi tutor, harga, dan terhadap loyalitas pelanggan lembaga bimbingan belajar dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Sebagai bimbingan belajar, As-samba memahami diperlukannya pengukuran apakah pengaruh kompetensi tutor, harga, dan prestasi peserta didik signifikan terhadap kepuasan pelanggan bimbingan belajar As-samba Bandar Lampung. Maka diperlukannya melaksanakan penelitian terkait dengan permasalahan tersebut pada bimbingan belajar As-samba Bandar Lampung. Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kompetensi Tutor, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”**.

### **C. Identifikasi dan Batasan Masalah**

#### **1. Identitas Masalah**

Identifikasi masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pemahaman materi peserta didik bimbingan belajar masih rendah, sehingga adanya keinginan belajar bersama para tutor di suatu bimbingan belajar
- b. Sulitnya pembelajaran disaat ini, di mana diberlakukan pembelajaran sekolah secara (daring), sehingga susah nya para peserta didik untuk memahami pembelajaran secara mandiri. Maka diperlukan bimbingan belajar dengan tutor atau pendamping peserta didik.
- c. Peserta didik mengandalkan tutor atau guru dalam menyampaikan materi
- d. Pentingnya bagi peserta didik untuk mendapatkan pelayanan bimbingan pembelajaran maupun penjelasan materi pada mata pelajaran yang belum bisa dipahami.
- e. Lembaga bimbingan yang berkualitas baik, ditentukan pada kompetensi tutor, harga yang bersaing terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan bimbingan belajar

#### **2. Batasan Masalah**

Permasalahan Dalam Penelitian Ini dibatasi Sebagai Berikut:

- a. Dalam penelitian ini Kemampuan yang di ukur adalah pengaruh kompetensi, tutor, harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan
- b. Metode digunakan untuk mengukur variabel penelitian adalah variabel *intervening*.
- c. Penelitian dilakukan pada peserta didik bimbingan belajar As-samba Gemilang Indonesia, bertempat di Bandar Lampung.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identitas dan pembatasan masalah maka penelitian maka penulis membatasi Rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah kompetensi tutor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan?
3. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas?
4. Apakah kompetensi tutor secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, melalui kepuasan?
5. Apakah harga secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, melalui kepuasan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, identitas dan pembatasan masalah, dan rumusan masalah di atas adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi tutor, harga, dan peserta didik terhadap loyalitas pelanggan bimbingan belajar, maka penelitian dapat merumuskan tujuan masalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Apakah kompetensi tutor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan
2. Untuk Mengetahui Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan
3. Untuk Mengetahui Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas
4. Untuk Mengetahui Apakah kompetensi tutor secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, melalui kepuasan
5. Untuk Mengetahui Apakah harga secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, melalui kepuasan

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

secara teoritis dapat memberikan masukan mengenai judul skripsi yaitu, pengaruh kompetensi tutor, harga, dan peserta didik terhadap loyalitas pelanggan bimbingan belajar dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*.

2. Secara praktis

a. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini bisa memperluas pengetahuan, wawasan, pengalaman, serta gagasan sehingga mampu mengetahui pengaruh langsung dari tutor, harga, serta prestasi peserta didik terhadap loyalitas bimbingan belajar.

b. Bagi Pengajar

Diharapkan penelitian ini bisa memberikan acuan kepada pengajar atau tutor dalam mengetahui pengaruh langsung dan signifikansi kompetensi tutor, harga, serta peserta didik terhadap kepuasan.

c. Bagi peserta didik

Diharapkan penelitian ini bisa membantu dalam pembelajaran peserta didik agar lebih bisa meningkatkan pemahaman terkait dengan materi bimbingan belajar.

**G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

1. Penelitian Yang Dilakukan Oleh Annisa Ayu Nintias Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfagamma Surabaya”. Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan positif variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.<sup>19</sup>
2. Penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno dengan judul “Pengaruh Kompetensi Tutor Harga Dan Peserta didik Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* pada Mater Priva Tangerang”. Menunjukkan bahwa variabel-variabel kompetensi tutor, harga dan berpengaruh

---

<sup>19</sup>Annisa Ayu Nintias, jurnal Ilmu And Riset Manajemen Volume, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfagamma Surabaya’, jurnal, surabaya, 2017, h.15–16.



terhadap kepuasan telah teruji kebenarannya, dilakukan pada bimbingan belajar Master privat.<sup>20</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh Johanes Gerardo Runtuwu, sem oroh, dan Rita taroreh dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Menando”. Menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna cafe dan resto cabana manado.<sup>21</sup>
4. Penelitian yang dilakukan oleh raihan wishal nafis, dan Novita prastyaningsih dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo”. Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan di lembaga bimbingan belajar kumon ahmad yani purbolingo, terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial, variabel kepuasan pelanggan berpengaruh dominan terhadap loyalitas.<sup>22</sup>

## H. Sistematika Penulisan

Adapun sistem penulisan mengenai isi dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN berisi tentang penegasan judul, latar belakang, masalah mengenai “Pengaruh Kompetensi Tutor, Harga, Dan Peserta didik Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*“. Pada bab ini juga terdapat sub-sub lainnya yaitu: penegasan judul latar belakang masalah penelitian, identitas

---

<sup>20</sup> Sutrisno, Siswa Terhadap and others, ‘Pengaruh Kompetensi Tutor, Harga Dan Siswa Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Dengan Kepuasan Sebagai Intervening’, 78–89.

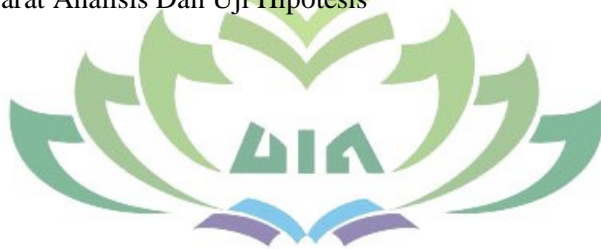
<sup>21</sup> Johanes Runtuwu, Sem Orroh, and Rita Taroreh, ‘Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado’, *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2.3 (2014), 1803–13 <<https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973>>.

<sup>22</sup> “ibid” h.25

masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**, bab ini berisikan teori yang berupa pengertian atau definisi yang diambil dari kutipan buku skripsi, dan jurnal yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literature yang berhubungan dengan penelitian penulis. Adapun kajian teori yang dibahas peneliti pada bab ini berkaitan dengan Pengaruh Kompetensi Tutor dan harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Dengan Kepuasan Variabel *Intervening*.

**BAB III METODE PENELITIAN**, bab ini berisikan tempat dan waktu penelitian yaitu di Bimbingan Belajar As-samba Bandar Lampung, Pendekatan Dan Jenis Penelitian, Populasi Sampel, Dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian, Definisi Operasional, Instrument Penelitian, Validitas Instrument, Uji Prasarat Analisis Dan Uji Hipotesis



## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

- a. Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan maka diketahui signifikan, dikarenakan pelanggan bimbingan belajar sudah merasa puas terhadap layanan bimbingan belajar As-samba sehingga pelanggan juga merasa loyalitas.
- b. Kompetensi tutor berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan maka diketahui signifikan, dikarenakan kompetensi tutor di bimbingan belajar dikatakan sudah baik sehingga pelanggan loyalitas terhadap bimbingan belajar As-samba Bandar Lampung.
- c. Harga berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan maka diketahui signifikan, dikarenakan semakin negatif atau murah nilai suatu harga maka pelanggan lebih bias loyalitas terhadap bimbingan belajar As-samba Bandar Lampung.
- d. Diketahui nilai R-Square loyalitas pelanggan, adalah 0,628, yang berarti kompetensi tutor, harga dan kepuasan mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan.
- e. Kompetensi tutor berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan maka diketahui signifikan, dikarenakan semakin baik kompetensi tutor maka pelanggan merasa senang atau puas terhadap layanan kompetensi tutor bimbingan belajar As-samba Bandar Lampung.
- f. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien maka diketahui signifikan, dikarenakan harga yang terjangkau mengakibatkan pelanggan merasa loyalitas terhadap bimbingan belajar.
- g. Diketahui nilai R-Square kepuasan pelanggan kompetensi tutor harga mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan bimbingan belajar As-samba Bandar Lampung.

### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran yang ingin dipaparkan oleh peneliti, bagi pihak bimbingan belajar dapat melakukan beberapa hal untuk peningkatan kepuasan siswa dengan cara antara lain :

- a. Melakukan review dan penilaian kinerja tutor secara berkala dengan berbagai metode penilaian.

- b. Untuk menghindari kesalahan dalam memilih tutor dilakukan peningkatan teknik seleksi dan rekrutmen.
- c. Tutor dapat lebih memotivasi siswa (misal dengan pemberian reward, dll)
- d. Survey secara berkala harga kursus privat ke beberapa pesaing sebagai masukan dan bahan perbandingan.
- e. Memberikan promosi-promosi khusus (misal : free sesion atau free trial) sebagai pelengkap harga kursus (benefit tambahan) sehingga harga kursus tidak terkesan mahal karena banyak keunggulan lain yang ditawarkan
- f. Menjaga hubungan baik dengan tutor dan orangtua siswa.
- g. Cepat tanggap dan responsif terhadap keluhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan yang dapat berujung pada loyalitas.

Penelitian lanjutan dan pengujian variabel-variabel kompetensi tutor, harga dan dapat dilakukan dengan menggunakan metodologi lain untuk menganalisa lebih dalam hal-hal yang ingin diketahui perusahaan. Variabel independen lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas dapat ditambahkan seperti kualitas layanan, strategi pemasaran, brand image dan lain-lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Ferryal, and Herwin Herwin, 'Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Beras Organik Di Jakarta', *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4.1 (2019), 1–8 <<https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.235>>
- Achi Rinaldi, M syajali, Dkk, *Statistik Inferensial Untuk Ilmu Sosial Dan Pendidikan* (bandar lampung :indonesia, 2020)
- Achi Rinaldi, 'Pengembangan Media Ajar Matematika Dengan Menggunakan Media Microsoft Visual Basic Untuk Meningkatkan Kemampuan Matematis Mahasiswa', 4.1 (2018)
- Andi Besse Ferial, *Effect of Competence on Performance Through Motivation YUME : Journal of Management, Makassar, Pkbn Kota*, 2.1 (2019)
- Charli, Leo, Tri Ariani, and Lusi Asmara, 'Hubungan Minat Belajar Terhadap Matematika', *Science and Physics Education Journal (SPEJ)*, 2.2 (2019), 52–60 <<https://doi.org/10.31539/spej.v2i2.727>>
- Danu prasetya, dan pius abdillah, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (arloka)
- Denziana, Angrita, and Winda Monica, 'Analisis Ukuran Perusahaan Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Yang Tergolong Lq45 Di Bei Periode 2011-2014)', *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7.2 (2016)
- Eko irawan, Eknomi, Fakultas, and Universitas Diponegoro, 'Analisis Pengaruh Harga , Jenis Media Promosi , Resiko Kinerja , Dan Keputusan Pembelian Via Internet ( Studi Kasus Pada Konsumen Toko Fashion Online Yang Bertindak', 2011
- Endi Septian, *Pengaruh harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Kedai Makan Pak Mur Karawang*', karawang, 2015
- Harsanto, L., and W. Hidayat, 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Pada Ukm Martabak Mas Ipung Di Perumahan Plamongan Indah Semarang', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6.3 (2017), 340–51
- Hery Susanto, Achi Rinaldi, Novalia, 'Analisis Validitas Reabilitas Tingkat Kesukaran Dan Daya Beda Pada Butir Soal Ujian Akhir Semester Ganjil Mata Pelajaran Matematika', 6.2 (2015), 203–16
- Hidayat, Rachmad, Jurusan Teknik Industri, and Universitas Trunojoyo Madura, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas

- Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11.1 (2009), 59–72  
<<https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>>
- Ilyas Nasrullah, Ilmu, Jurnal, And Riset Manajemen Volume, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfagamma Surabaya*, 6 (2017), 1–16
- Ismi yanti, Islam, Universitas, Negeri Raden, and Correspondence Adress, *pengaruh Kepuasan terhadap kemampuan hasil belajar siswa pada jenjang SMP*, 10.2 (2019), 261–70
- Kuswanto Adji, *pengaruh Kepuasan terhadap kemampuan berfikir siswa pada jenjang SMP*, surabaya, 2020.
- Mardalis, A., *Meraih Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis BENEFIT*, 9.2 (2005), 111 – 119  
<<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>>
- Musanto, Trisno, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya*, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6.2 (2004), 123–36 <<https://doi.org/10.9744/jmk.6.2.pp.123-136>>
- Nafi, R W, and N Prastyaningsih, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani*, *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 7.September (2019), 46–59
- Naswa antasari, Aliran Masalah, Khilafiyah Antara, Bashrah Dan, Kajian Masalah, Amil Dalam Kitab, and others, *Analisis Kompetensi Tutor Pendidikan Kesetaraan Dalam Pembelajaran Di Propinsi Jawa Tengah Tahun 2008, 2007*
- Nasution, Dito Aditia Darma, Erlina Erlina, and Iskandar Muda, *Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Perekonomian Indonesia*, *Jurnal Benefita*, 5.2 (2020), 212  
<<https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5313>>
- Nursidik, Hamidah, Indah Resti, Ayuni Suri, Way Kandis, *Media Pembelajaran Interaktif Berbantu Software Lectora Inspire*, Bandar Lampung 1.68 (2018), 237–44
- Nurul Fitriani dan Widya, *Pengaruh Kompetensi Tutor Terhadap Hasil Belajar Kabupaten Ponorogo*, ponorogo, 2021
- Panji kusuma, *panduan, Sebagai, Bagi Peneliti, and Universitas Gadjah Mada*, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia Vol 14 No . 3 Tahun 1999*, 14.3 (1999)
- Permatasari, Devi, and Ahmad Rudi Yulianto, *Analisis Kinerja*

- Keuangan: Kemampuan Bank Syariah Dalam Penyaluran Pembiayaan*, Jurnal Akuntansi Indonesia, 7.1 (2018), 67–79
- 'Pandu wibawa, *prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) 2014* Yogyakarta, 15 November 2014 ISSN: 1979-911X', November, 2014, 155–60
- 'Pandu wibawa , *Prosiding Seminar Nasional Peran Bimbingan Dan Konseling Dalam Penguatan Pendidikan Karakter Universitas Ahmad Dahlan 2017* 260', 2001, 2017, 260–68
- Rahmawati, Desi, '*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lbb Tcc Di Tulungagung ( Studi Kasus Pada Lembaga Bimbingan Belajar LBB Tulungagung )*', 2.2 (2015)
- Rizal, Ahmad, *Pengaruh Kompetensi Tutor Terhadap Hasil Belajar Warga Belajar Kejar Paket B*, 2009
- Runtuwu, Johanes, Sem Oroh, and Rita Taroreh, '*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado*', *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2.3 (2014), 1803–13 <<https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973>>
- Anastasia Sofie Widyastuti, '*Pengaruh Kompetensi Tutor, Harga Dan Siswa Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Dengan Kepuasan Sebagai Intervening*', 78–89
- Yuliyanti, Renny, Ruhban Masykur, Indah Resti, and Ayuni Suri, '*Peningkatan Kemampuan Komunikasi Matematis: Dampak Pendekatan Matematika Realistik Indonesia ( Pmri )*', 4.1 (2021), 23–29
- Zamhuri, Ahmad, '*Pengaruh Kreativitas Siswa Dan Fasilitas Belajar Terhadap Pendidikan Agama Islam Di SMAN Se Kecamatan XIII Kota Kampar Kabupaten Kampar*', *Jurnal Pendidikan Islam*, 6.1 (2017), 137–55