

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN SISWA MENGIKUTI BIMBINGAN BELAJAR DI GENERASI MILENIAL CERDAS (GMC) MOJOKERTO

Pramitha Nur Hidayah¹, Budi Utami², M Syamsul Hidayat³
Manajemen, Universitas Islam Majapahit, Mojokerto

E-mail: pramithanur27@gmail.com¹, utamihwahjoe@gmail.com², syamshidayat@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di Generasi Milenial Cerdas (GMC) Mojokerto. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap 120 siswa jenjang SMP dan SMA. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, KMO, Bartlett's Test of Sphericity, serta analisis faktor. Hasil penelitian menunjukkan adanya enam faktor utama yang memengaruhi kepuasan siswa, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas fisik, persepsi harga, proses layanan, personal traits tentor, dan program bimbingan. Dari keenam faktor tersebut, kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang paling berpengaruh. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan, perbaikan fasilitas, serta penyesuaian program agar sesuai dengan kebutuhan siswa.

Kata kunci

Kepuasan siswa, kualitas pelayanan, fasilitas, harga

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing student satisfaction in attending tutoring at Generasi Milenial Cerdas (GMC) Mojokerto. The research applied a quantitative approach using a survey method with 120 junior and senior high school students as respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, KMO, Bartlett's Test of Sphericity, and factor analysis. The results indicate six main factors affecting student satisfaction: service quality, physical facilities, price perception, service process, personal traits of tutors, and the tutoring program. Among these, service quality was found to be the most dominant factor. These findings highlight the importance of improving service quality, enhancing facilities, and adjusting programs to meet students' needs.

Keywords

Student satisfaction, service quality, facilities, price

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital mendorong perubahan cara belajar siswa, terutama generasi milenial dan generasi Z. Akses ke berbagai sumber belajar daring semakin terbuka, tetapi tidak semua siswa mampu menyaring informasi yang relevan. Hal ini membuat bimbingan belajar menjadi alternatif penting bagi siswa untuk meningkatkan pemahaman materi dan kesiapan menghadapi ujian (Siregar et al., 2024). Rahmayani dkk. menjelaskan bimbingan belajar membantu siswa mengembangkan kemampuan diri dan kebiasaan belajar yang baik, sehingga lebih siap menghadapi ujian maupun perkembangan akademik.

Kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan kompetensi pengajar. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, lebih besar dibandingkan faktor harga dan lokasi (Amalia Br Pakpahan & Wisnu Rayhan Adhitya, 2023). Fasilitas yang memadai serta pengajar yang kompeten juga terbukti meningkatkan efektivitas dan motivasi belajar (Siregar et al., 2024). Menurut Kotler dan Keller (Kotler & Keller, 2016), kepuasan muncul

ketika hasil layanan sesuai atau melebihi harapan. Oliver menambahkan bahwa ketidakpuasan timbul bila realitas lebih rendah dari ekspektasi.

Di Mojokerto, lembaga Generasi Milenial Cerdas (GMC) menjadi salah satu bimbingan belajar yang berkembang pesat seiring meningkatnya kebutuhan pendidikan nonformal. Namun, masih terdapat keluhan terkait metode pembelajaran yang kurang sesuai dengan gaya belajar siswa, fasilitas belajar yang terbatas, serta biaya yang dinilai belum sebanding dengan layanan. Fenomena ini sejalan dengan temuan (Kirana & Ainun, 2022) yang menekankan pentingnya kesesuaian harga dan kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan siswa. Moenir (Moenir, 2010) menegaskan fasilitas yang memadai dapat memperlancar kegiatan belajar dan meningkatkan kenyamanan siswa, sehingga berpengaruh pada kepuasan mereka.

Kotler dan Armstrong (Kotler & Armstrong, 2018) menjelaskan bahwa pemasaran jasa pendidikan tidak hanya terdiri dari 4P (produk, harga, tempat, promosi), tetapi berkembang menjadi 7P dengan tambahan orang, proses, dan bukti fisik. Dalam konteks bimbingan belajar, produk berupa program dan metode pembelajaran, harga mencakup biaya les, tempat berkaitan dengan lokasi dan aksesibilitas, promosi dilakukan melalui media sosial atau testimoni, orang merujuk pada kualitas tentor dan staf, proses mencakup cara layanan disampaikan, sedangkan bukti fisik berupa ruang kelas dan fasilitas penunjang.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa mengikuti bimbingan belajar di GMC Mojokerto. Hasilnya diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengelola GMC dalam meningkatkan mutu layanan, serta menjadi referensi bagi lembaga bimbingan belajar lain dalam merancang strategi peningkatan kualitas pendidikan nonformal.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan antar variabel (Sugiyono, 2017). Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan siswa di Bimbingan Belajar Generasi Milenial Cerdas (GMC) Mojokerto. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert yang diberikan kepada 120 responden, yaitu siswa SMP dan SMA yang aktif mengikuti bimbingan belajar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, di mana seluruh populasi yang memenuhi kriteria dijadikan responden (Sugiyono, 2017). Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan kelayakan. Analisis data dilakukan melalui uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) dan Bartlett's Test of Sphericity (BTS) untuk menilai kelayakan data, kemudian dilanjutkan dengan analisis faktor untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

a. Karakteristik Responden dan Distribusi Frekuensi Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden

Domisili	Jumlah	Presentase	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Kabupaten Mojokerto	67	67.00%	Perempuan	84	84.00%

Kota Mojokerto	33	33.00%	Laki-laki	16	16.00%
Total	100	100.00%	Total	100	100.00%
Usia	Jumlah		Presentase		
17 tahun	60		60.00%		
18 tahun	40		40.00%		
Total	100		100.00%		

Responden didominasi oleh siswa berusia remaja (SMP dan SMA). Dari sisi jenis kelamin, jumlah siswa perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Mayoritas responden berdomisili di wilayah sekitar Mojokerto sehingga akses ke GMC relatif mudah. Sementara responden berdasarkan usia didominasi siswa berusia 17 tahun.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden

VARIABEL	FAKTOR	FREKUENSI				JUMLAH
		STS	TS	S	SS	
Produk	X _{1.1} Variasi program bimbingan belajar	0	0	47	53	100
	X _{1.2} Metode pengajaran	0	0	48	52	100
	X _{1.3} Kurikulum	0	0	50	50	100
	X _{1.4} Materi pembelajaran tambahan	0	1	51	48	100
	X _{1.5} Logo dan identitas visual yang konsisten	0	3	55	42	100
	X _{1.6} Keahlian tentor	0	0	50	50	100
	X _{1.7} Variasi jadwal bimbingan belajar	0	0	47	53	100
	X _{1.8} Kapasitas tentor	0	1	52	47	100
	X _{1.9} Sertifikasi kelulusan/program	0	3	51	46	100
Harga	X _{2.1} Harga bersaing	0	12	65	23	100
	X _{2.2} Sistem pembayaran	0	0	50	50	100
Tempat	X _{3.1} Dekat dengan jalan raya	0	7	52	41	100
	X _{3.2} Mudah dijangkau	0	0	52	48	100
	X _{3.3} Aksesibilitas lokasi	0	0	48	52	100
	X _{3.4} Lingkungan sekitar yang kondusif	0	2	51	47	100
Promosi	X _{4.1} Brosur	0	5	55	40	100
	X _{4.2} Media sosial	0	1	50	49	100
	X _{4.3} Diskon	0	6	56	38	100
	X _{4.4} Testimoni dari siswa dan orang tua	0	0	46	54	100
Personal Traits	X _{5.1} Cekatan	0	0	52	48	100
	X _{5.2} Responsif	0	0	50	50	100
	X _{5.3} Ramah	0	0	46	54	100
	X _{5.4} Kinerja manajemen SDM	0	0	64	36	100
Proses	X _{6.1} Interaksi antara murid dan tentor	0	0	41	59	100
	X _{6.2} Prosedur pendaftaran dan pembayaran	0	0	44	56	100
	X _{6.3} Penilaian dan umpan balik	0	0	50	50	100
Physical Evidence	X _{7.1} Ruang belajar	0	1	56	43	100
	X _{7.2} Ruang tunggu	0	10	56	34	100
	X _{7.3} Ruang tamu	0	2	59	39	100
	X _{7.4} Musholla	0	1	62	37	100
	X _{7.5} Lahan parkir	0	3	58	39	100

Sebagian besar siswa memberikan penilaian positif terhadap layanan GMC. Nilai tertinggi diberikan pada aspek kejelasan penyampaian materi, sikap ramah tutor, dan kemudahan dalam proses pendaftaran. Namun, masih ada responden yang menilai kurang optimal pada kenyamanan fasilitas belajar dan kesesuaian metode dengan gaya belajar.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

Semua item pertanyaan dinyatakan valid dengan nilai korelasi di atas r tabel sebesar 0,1966, serta reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha > 0,7. Hal ini menunjukkan instrumen yang digunakan layak untuk mengukur variabel penelitian.

c. Uji KMO dan Bartlett's Test

Tabel 3 KMO dan Bartlett's Test
KMO and Bartlett's Test

KMO		.854
BTS	Approx. Chi-Square	2120.862
	df	465
	Sig.	.000

Hasil KMO > 0,5 dan signifikansi Bartlett < 0,05, artinya data layak dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis faktor.

d. Eigenvalue

Tabel 4 Eigenvalue

Faktor Terbentuk	Nilai Eigenvalue Total	% of Variance	% Cumulative
1	13.489	43.512	43.512
2	2.136	6.889	50.401
3	1.637	5.280	55.681
4	1.215	3.919	59.601
5	1.197	3.863	63.463
6	1.037	3.344	66.808

Faktor 1 memiliki nilai EV di atas 1 sebesar 13,489, faktor 2 memiliki nilai EV sebesar 2,136, faktor 3 memiliki nilai EV sebesar 1,637, faktor 4 memiliki nilai EV sebesar 1,215, faktor 5 memiliki nilai EV sebesar 1,197, dan faktor 6 memiliki nilai EV sebesar 1,037. Varians yang dapat dijelaskan oleh faktor 1 adalah 43,512%, varians yang dapat dijelaskan oleh faktor 2 adalah 6,889%, varians yang dapat dijelaskan oleh faktor 3 adalah 5,280%, varians yang dapat dijelaskan oleh faktor 4 adalah 3,919%, varians yang dapat dijelaskan oleh faktor 5 adalah 3,863%, dan varians yang dapat dijelaskan oleh faktor 6 adalah 3,344%.

e. Unsur Pembentukan Faktor Baru

Tabel 5 Pembentukan Faktor Baru

No	Indikator	Faktor Terbentuk	Nilai Loading	Eigenvalue	% of Variance	% Cumulative
1.	Metode pengajaran (X1.2)		0,620			
	Kurikulum (X1.3)		0,732			
	Keahlian tutor (X1.6)		0,516			

	Variasi jadwal bimbingan belajar (X1.7)	Faktor Kualitas Pengajaran	0,745	13.489	43.512	43.512
	Kapasitas tentor (X1.8)		0,704			
	Sertifikasi kelulusan/program (X1.9)		0,640			
2.	Brosur (X4.1)	Faktor Fasilitas Pendukung Belajar	0,540	2.136	6.889	50.401
	Ruang belajar (X7.1)		0,667			
	Ruang tunggu (X7.2)		0,774			
	Ruang tamu (X7.3)		0,763			
	Musholla (X7.4)		0,766			
	Lahan parkir (X7.5)		0,751			
3.	Materi pembelajaran tambahan (X1.4)	Faktor Pendukung Pembelajaran dan <i>Branding</i>	0,507	1.637	5.280	55.681
	Logo dan identitas visual yang konsisten (X1.5)		0,506			
	Media sosial (X4.2)		0,710			
	Interaksi antara murid dan tentor (X6.1)		0,689			
	Penilaian dan umpan balik (X6.3)		0,518			
4.	Diskon (X4.3)	Faktor Pelayanan dan Kemudahan Administrasi	0,526	1.215	3.919	59.601
	Responsif (X5.2)		0,721			
	Ramah (X5.3)		0,518			
	Prosedur pendaftaran dan pembayaran (X6.2)		0,596			

5.	Mudah dijangkau (X3.2)	Faktor Aksesibilitas	0,734	1.197	3.863	63.463
	Aksesibilitas lokasi (3.3)		0,618			
6.	Harga bersaing (X2.1)	Faktor Kompetitif	0,741	1.037	3.344	66.808
	Dekat dengan jalan raya (X3.1)		0,662			
	Kinerja manajemen SDM (X5.4)		0,566			

Dari hasil ekstraksi, terbentuk enam faktor utama yang memengaruhi kepuasan siswa, yaitu:

1. Kualitas Pengajaran
2. Fasilitas Pendukung Belajar
3. Persepsi Pendukung Pembelajaran
4. Pelayanan dan Kemudahan Administrasi
5. Aksesibilitas
6. Kompetitif

Faktor kualitas pengajaran menjadi yang paling dominan.

f. Tingkat Kepuasan Siswa

Secara keseluruhan, mayoritas siswa menyatakan puas dengan pengalaman belajar di GMC. Mereka menilai positif manfaat materi, penyajian yang mudah dipahami, serta sikap pengajar yang responsif. Namun, sebagian kecil siswa mengeluhkan ruang belajar yang kurang nyaman dan metode belajar yang terlalu padat.

3.2 Pembahasan

Hasil analisis faktor dengan metode PCA dan rotasi varimax menunjukkan bahwa dari 31 indikator awal, terbentuk enam faktor utama yang memengaruhi kepuasan siswa di GMC Mojokerto dengan total variansi 66,808%.

a. Kualitas Pengajaran

Meliputi metode, kurikulum, keahlian tutor, variasi jadwal, kapasitas tutor, dan sertifikasi program. Faktor ini menjadi penentu utama kepuasan siswa karena berkaitan langsung dengan mutu pembelajaran.

b. Fasilitas Pendukung Belajar

Terdiri atas ruang kelas, ruang tunggu, ruang tamu, musholla, lahan parkir, dan media promosi. Fasilitas yang lengkap dan nyaman meningkatkan rasa aman serta kenyamanan siswa.

c. Pendukung Pembelajaran dan Branding

Mencakup materi tambahan, identitas visual, media sosial, interaksi siswa-tutor, serta penilaian dan umpan balik. Faktor ini memperkuat citra lembaga sekaligus meningkatkan keterlibatan siswa.

d. Pelayanan dan Kemudahan Administrasi

Berisi aspek responsif, keramahan staf, prosedur pendaftaran dan pembayaran yang mudah, serta kebijakan diskon. Hal ini mencerminkan profesionalisme manajemen dan memberi pengalaman positif bagi siswa serta orang tua.

- e. Aksesibilitas
Meliputi lokasi strategis, kemudahan transportasi, serta lingkungan belajar yang kondusif. Faktor ini memengaruhi kenyamanan dan efisiensi waktu siswa serta orang tua.
- f. Kompetitif
Berhubungan dengan harga bersaing, kedekatan dengan jalan raya, serta manajemen SDM yang baik. Hal ini menumbuhkan persepsi value for money dan menjaga daya saing GMC.

Secara metodologis, hasil ini sah karena didukung uji KMO (0,854) dan Bartlett's Test (sig. 0,000) yang menegaskan kelayakan data. Secara konseptual, keenam faktor sejalan dengan teori pemasaran jasa (7P), perilaku konsumen, dan teori kepuasan pelanggan. Keseluruhan temuan menunjukkan bahwa kepuasan siswa di GMC Mojokerto tidak hanya ditentukan oleh aspek akademis, tetapi juga fasilitas, pelayanan, branding, aksesibilitas, dan daya saing harga. Oleh karena itu, strategi pengembangan GMC perlu difokuskan pada penguatan keenam faktor tersebut untuk meningkatkan kepuasan sekaligus daya saing di sektor pendidikan nonformal.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan 26 indikator awal yang merepresentasikan berbagai aspek kepuasan siswa di GMC Mojokerto. Melalui analisis faktor, indikator tersebut berhasil direduksi menjadi enam faktor utama, yaitu:

1. Kualitas pengajaran – mencakup metode, kurikulum, keahlian dan kapasitas tutor, variasi jadwal, serta sertifikasi program.
2. Fasilitas pendukung belajar – meliputi ruang belajar, ruang tunggu, ruang tamu, musholla, lahan parkir, serta media promosi seperti brosur.
3. Pendukung pembelajaran dan branding – terdiri atas materi tambahan, media sosial, interaksi siswa-tutor, serta sistem penilaian dan umpan balik.
4. Pelayanan dan kemudahan administrasi – meliputi prosedur pendaftaran dan pembayaran, diskon, serta sikap responsif dan ramah dari staf.
5. Aksesibilitas – mencakup lokasi strategis dekat jalan raya serta kemudahan akses ke lembaga.
6. Faktor kompetitif – terkait harga bersaing, sistem pembayaran, dan kinerja manajemen SDM.

Beberapa indikator dieliminasi karena memiliki loading factor di bawah 0,5, sehingga tidak cukup kuat untuk membentuk dimensi baru.

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan GMC Mojokerto untuk meningkatkan kepuasan siswa:

- a. Fokus pada enam faktor utama
GMC sebaiknya memprioritaskan peningkatan pada faktor kualitas pengajaran, fasilitas pendukung, pendukung pembelajaran dan branding, pelayanan administrasi, aksesibilitas, serta faktor kompetitif, karena faktor-faktor ini terbukti paling berpengaruh terhadap kepuasan siswa.
- b. Perbaiki indikator tereliminasi
Lima indikator yang tereliminasi perlu mendapat perhatian, yaitu variasi program bimbingan, sistem pembayaran, lingkungan belajar yang kondusif, testimoni siswa

dan orang tua, serta kecepatan layanan staf. Perbaikan pada aspek ini dapat meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh.

c. Strategi peningkatan mutu

- 1) Meningkatkan metode dan kualitas pengajaran agar lebih efektif dan menyenangkan.
- 2) Memperbaiki fasilitas belajar sehingga lebih nyaman dan mendukung proses pembelajaran.
- 3) Memperkuat citra lembaga melalui promosi, materi pendukung, dan reputasi yang baik.
- 4) Mempermudah layanan administrasi, termasuk pendaftaran dan pembayaran.
- 5) Memastikan lokasi dan aksesibilitas mudah dijangkau siswa.
- 6) Menawarkan harga yang bersaing dengan kualitas layanan yang sepadan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Br Pakpahan, & Wisnu Rayhan Adhitya. (2023). Pengaruh Biaya Pendidikan, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Smk Pab 2 Helvetia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 71–84. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.791>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Springer.
- Kirana, A., & Ainun, H. (2022). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa di Bimbingan Belajar JILC Makassar Cabang Balla Lompoa*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Siregar, M., Nasution, S. A., Ginting, W. A., Damanik, D. P. P., & Sinaga, A. N. (2024a). *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Tentor, Harga Terhadap Kepuasan Peserta Didik Bimbingan Belajar Makarios*. VI, 1–13.
- Siregar, M., Nasution, S. A., Ginting, W. A., Damanik, D. P. P., & Sinaga, A. N. (2024b). *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Tentor, Harga Terhadap Kepuasan Peserta Didik Bimbingan Belajar Makarios*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.