

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

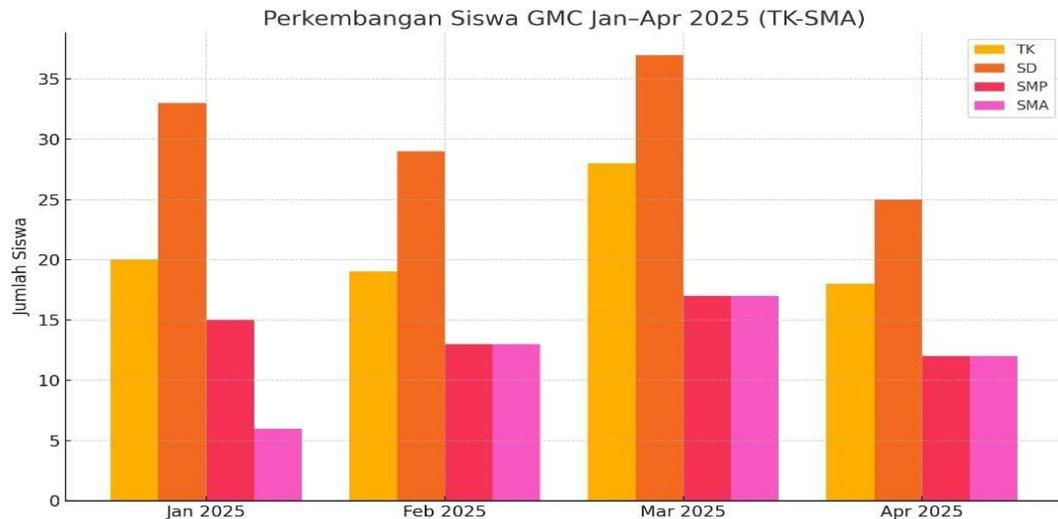
Di era digital, generasi milenial menghadapi tantangan dalam pendidikan. Perkembangan teknologi informasi mengubah cara siswa belajar dan berinteraksi. Kemajuan ini memungkinkan akses berbagai sumber pembelajaran daring, tetapi juga menimbulkan tantangan dalam menyaring informasi relevan. Oleh karena itu, banyak siswa mencari alternatif pembelajaran di luar sekolah formal, seperti lembaga bimbingan belajar.

Bimbingan belajar menjadi alternatif yang banyak dipilih siswa untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap materi sekolah. Berbagai faktor memengaruhi kepuasan siswa terhadap bimbel, seperti kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga. Keberadaan bimbel tidak hanya membantu siswa memahami materi lebih mendalam, tetapi juga membangun kepercayaan diri dalam menghadapi ujian. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik serta harga kompetitif dapat meningkatkan kepuasan siswa terhadap bimbel.

Di Mojokerto, bimbingan belajar seperti Generasi Milenial Cerdas (GMC) semakin berkembang seiring meningkatnya permintaan masyarakat akan pendidikan berkualitas. Berdasarkan wawancara dengan pengelola GMC pada tahun 2025, terdapat sekitar 20 lembaga bimbingan belajar dengan lebih dari 6.000 siswa aktif di Mojokerto. Fasilitas yang memadai, seperti ruang belajar yang nyaman dan teknologi pendukung, menjadi faktor penting dalam kepuasan siswa dan meningkatkan efektivitas serta pengalaman belajar. Kondisi ini menunjukkan

tingginya kebutuhan dukungan belajar di luar sekolah dan relevansi penelitian ini.

Gambar 1. 1 Grafik Perkembangan Siswa yang Bergabung di Lembaga Bimbingan Belajar GMC bulan Januari-April 2025



Sumber: Data Hasil Wawancara di Lembaga Bimbingan Belajar GMC

Grafik di atas menunjukkan perkembangan jumlah siswa yang bergabung di Lembaga Bimbingan Belajar Generasi Milenial Cerdas (GMC) pada jenjang TK hingga SMA selama periode Januari hingga April 2025. Berdasarkan data bulanan, terlihat bahwa jumlah siswa jenjang SD mendominasi pendaftaran setiap bulan, dengan puncaknya terjadi pada Maret 2025. Jenjang TK juga mengalami peningkatan yang signifikan di bulan Maret, sementara jumlah siswa jenjang SMP dan SMA cenderung stabil dari bulan ke bulan. Pada bulan April, terjadi penurunan jumlah siswa di semua jenjang, yang kemungkinan disebabkan oleh masa ujian sekolah sehingga pendaftaran siswa baru menurun. Grafik ini memberikan gambaran yang jelas mengenai fluktuasi jumlah siswa dan kecenderungan minat pendaftaran berdasarkan jenjang pendidikan.

Selain itu, kualitas tutor juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan siswa. Tutor berkualitas tidak hanya memahami materi dengan baik,

tetapi juga mampu menyampaikannya secara menarik dan mudah dipahami. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengajar yang baik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan siswa dalam bimbingan belajar. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa di bimbingan belajar Generasi Milenial Cerdas (GMC) Mojokerto, dengan fokus pada kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga.

Fenomena ini terkait dengan kebutuhan siswa bersaing dalam ujian nasional yang semakin ketat. Siswa memerlukan tambahan materi dan strategi belajar efektif. Bimbingan belajar menjadi alternatif utama meningkatkan kesiapan akademik. Lembaga bimbingan belajar berkembang pesat dengan berbagai strategi pemasaran untuk menarik peserta didik, bahkan menawarkan jaminan skor tertentu agar siswa diterima di sekolah atau perguruan tinggi favorit.

Banyak orang tua beranggapan bahwa pendidikan di luar sekolah formal memberikan nilai tambah bagi anak-anak mereka, sehingga mendorong pertumbuhan lembaga bimbingan belajar. Faktor seperti harga, kualitas pengajaran, dan fasilitas mempengaruhi kepuasan siswa. Studi [1] menunjukkan bahwa fasilitas nyaman, tutor kompeten, dan harga kompetitif berperan dalam meningkatkan kepuasan siswa.

Generasi Z dan Alpha memiliki karakteristik khusus dalam belajar, seperti lebih menyukai pembelajaran interaktif dan berbasis teknologi serta kurang cocok dengan metode konvensional. Studi menunjukkan mereka lebih responsif terhadap metode yang menggabungkan teknologi, fleksibilitas, dan keterlibatan aktif. Menurut [2], kepuasan peserta pelatihan dipengaruhi oleh kualitas program, pelayanan, dan harga lembaga pendidikan nonformal. Oleh karena itu, pendekatan

pembelajaran di GMC yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka menjadi penting agar lebih efektif dan sesuai karakteristik mereka.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, kualitas layanan menjadi faktor paling dominan. Penelitian [3] menegaskan bahwa kualitas pelayanan lembaga pendidikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa, lebih dari faktor biaya dan lokasi. Oleh karena itu, lembaga bimbingan belajar perlu terus meningkatkan standar layanan agar tetap relevan dengan kebutuhan siswa dan orang tua.

Dalam era persaingan ketat, lembaga bimbingan belajar berupaya meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan siswa dan orang tua yang semakin selektif. Kepuasan siswa menjadi indikator utama keberhasilan lembaga pendidikan nonformal, karena dapat meningkatkan loyalitas serta menarik siswa baru melalui rekomendasi [1]. Namun, tidak semua lembaga bimbingan belajar mampu memberikan kepuasan optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, harga, dan fasilitas.

Di Mojokerto, GMC merupakan salah satu lembaga bimbingan belajar yang dikenal dan memiliki reputasi baik. Namun, masih ada keluhan dari siswa yang merasa layanannya belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Faktor yang sering menjadi perhatian dalam kepuasan siswa adalah kualitas pengajaran tutor, fasilitas, serta harga yang dikenakan [3]. Penelitian [4] juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di bimbingan belajar, dengan kontribusi 57,5% dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah keberagaman program yang

ditawarkan oleh lembaga bimbingan belajar. Program fleksibel yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa dapat meningkatkan motivasi belajar dan kepuasan mereka [2]. Selain itu, studi [1] menunjukkan bahwa kualitas tutor berdampak langsung pada kepuasan siswa, karena pengajar kompeten dan interaktif meningkatkan efektivitas pembelajaran serta memberikan pengalaman belajar lebih menyenangkan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa di GMC, terutama dalam aspek kualitas layanan, harga, dan fasilitas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola lembaga bimbingan belajar dalam merancang strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan siswa.

Berdasarkan wawancara dengan siswa dan orang tua mengungkapkan bahwa metode pengajaran di GMC sering tidak sesuai dengan gaya belajar siswa. Penelitian [1] menunjukkan bahwa kepuasan siswa sangat dipengaruhi oleh kualitas pengajaran tutor. Metode yang tidak efektif membuat siswa sulit memahami materi dan kehilangan motivasi belajar. Selain itu, beberapa siswa juga mengeluhkan fasilitas yang kurang nyaman dan harga layanan yang dinilai belum sebanding dengan kualitas yang diterima. Permasalahan-permasalahan tersebut berdampak pada menurunnya kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar.

Di sisi lain, penelitian terdahulu umumnya hanya menyoroti satu atau dua faktor saja, seperti kualitas pengajar atau harga, tanpa mengkaji secara menyeluruh keterkaitan berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan siswa. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan

harga, agar dapat memberikan masukan strategis bagi pengelola GMC dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan belajar.

Selain itu, beberapa siswa mengungkapkan bahwa materi yang diajarkan terlalu padat, sehingga sulit dipahami. Penelitian [4] menyebutkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan lembaga bimbingan belajar, termasuk penyampaian materi yang sistematis dan tidak membebani. Jika materi terlalu banyak dalam waktu singkat, siswa kesulitan mencerna informasi dan mengaplikasikannya dalam ujian atau tugas akademik.

Fasilitas GMC juga menjadi sorotan, beberapa siswa mengeluhkan kurangnya ruang belajar yang nyaman. Menurut [3], fasilitas adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan siswa. Fasilitas yang tidak memadai, seperti ruang sempit dan tidak nyaman, dapat menghambat proses belajar dan menurunkan efektivitas pembelajaran.

Ketidakpuasan siswa di GMC tidak hanya berdampak pada motivasi belajar, tetapi juga dapat mengurangi efektivitas pembelajaran. Menurut [2], kepuasan siswa di lembaga pendidikan erat kaitannya dengan kualitas pelayanan dan fasilitas. Siswa yang tidak puas dengan metode atau fasilitas cenderung kurang aktif dalam kelas, sehingga dapat menurunkan prestasi akademis.

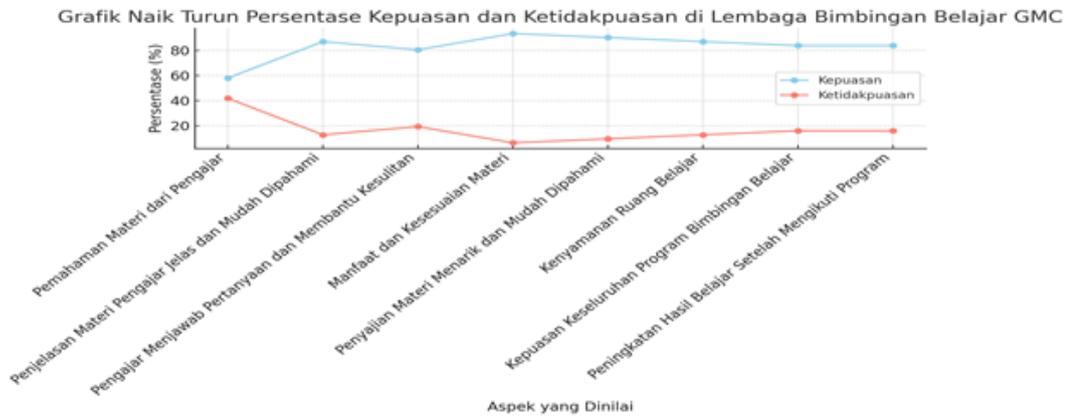
Ketidakpuasan ini dapat menyebabkan tingginya tingkat putus dari bimbingan, yang akhirnya mempengaruhi reputasi lembaga. Penelitian [1] menjelaskan bahwa bimbingan belajar yang gagal memenuhi ekspektasi siswa dan orang tua akan mengalami penurunan jumlah siswa. Oleh karena itu, penyelesaian ketidakpuasan siswa di GMC mendesak dilakukan agar lembaga tetap kompetitif dan memberikan layanan pendidikan lebih baik.

Observasi proses belajar mengajar di GMC menunjukkan bahwa interaksi pengajar dan siswa terkadang kurang optimal. Siswa merasa kurang diperhatikan, terutama dalam sesi tanya jawab, sehingga mengurangi motivasi mereka. Penelitian [1] menunjukkan bahwa kualitas tutor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Jika pengajar kurang responsif atau tidak cukup perhatian, kepuasan dan motivasi belajar siswa dapat menurun.

Selain itu, masalah komunikasi antara pengelola bimbingan dan orang tua sering membuat orang tua merasa tidak terlibat dalam pendidikan anak. Padahal, keterlibatan orang tua dapat meningkatkan hasil belajar siswa. Penelitian [3] menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, termasuk komunikasi yang baik, berhubungan positif dengan kepuasan siswa. Oleh karena itu, meningkatkan keterlibatan orang tua melalui komunikasi yang lebih terbuka dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan siswa di GMC.

Kualitas layanan lembaga bimbingan belajar menjadi faktor utama dalam kepuasan siswa. Studi [4] menemukan bahwa layanan baik menciptakan loyalitas siswa. Jika GMC ingin meningkatkan kepuasan, maka peningkatan layanan, seperti kejelasan informasi akademik, perhatian pengajar, dan komunikasi efektif dengan orang tua, perlu diprioritaskan.

Gambar 1. 2 Grafik Naik Turun Presentase Kepuasan dan Ketidakpuasan Siswa di Lembaga Bimbingan Belajar GMC



Sumber: Data Hasil Kuesioner Kepuasan Siswa Mengikuti Bimbingan Belajar di GMC, 2024

Berdasarkan survei, 83.9% siswa di GMC puas dengan pengalaman belajar, terutama manfaat dan kesesuaian materi (93.5%) serta penyajian yang memudahkan pemahaman (90.3%). Siswa juga menilai positif kejelasan penjelasan pengajar (87.1%) dan kenyamanan ruang belajar (87.1%). Kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas pengajaran, fasilitas, serta keterlibatan pengajar. Menurut [1], kualitas tentor, fasilitas, dan harga menjadi faktor utama kepuasan siswa. Jika salah satu faktor ini tidak optimal, maka akan berdampak pada persepsi siswa terhadap kualitas lembaga bimbingan.

Meskipun sebagian besar siswa puas, beberapa area masih perlu diperhatikan. Sebanyak 41.9% siswa merasa pemahaman mereka kurang optimal, dan 19.4% mengeluhkan kurangnya dukungan dalam menghadapi kesulitan belajar. Hal ini sejalan dengan penelitian [3], yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi lembaga bimbingan dengan siswa berperan dalam kepuasan mereka. Ketika siswa merasa tidak mendapatkan bimbingan yang cukup dalam

memahami materi, kepuasan mereka menurun.

Selain itu, komunikasi efektif antara pengelola bimbingan dan orang tua menjadi faktor penting dalam memastikan kepuasan siswa. Banyak orang tua ingin lebih terlibat dalam perkembangan akademik anak, tetapi komunikasi terbatas sering menyebabkan kesalahpahaman atau ketidakterlibatan. Menurut [4], kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi faktor internal seperti kualitas pengajar dan materi, tetapi juga dukungan eksternal, termasuk komunikasi dengan orang tua dan strategi pembelajaran. Oleh karena itu, GMC perlu meningkatkan komunikasi dengan orang tua guna menciptakan sistem pembelajaran yang lebih efektif dan transparan.

Untuk memenuhi harapan siswa secara lebih baik, GMC dapat meneliti lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dan memperbaiki layanan di aspek yang masih memiliki celah. Salah satu langkahnya adalah meningkatkan kualitas pengajaran dengan metode lebih interaktif serta menyediakan sistem umpan balik yang responsif. Penelitian [2] menunjukkan bahwa institusi yang memperhatikan umpan balik dan perbaikan layanan memiliki tingkat kepuasan siswa lebih tinggi. Oleh karena itu, GMC perlu beradaptasi dan berinovasi dalam menyajikan materi serta meningkatkan interaksi siswa dan pengajar untuk menciptakan pengalaman belajar lebih optimal.

Kepuasan siswa dalam bimbingan belajar berpengaruh terhadap semangat dan motivasi belajar. Menurunnya kepuasan siswa dapat berdampak negatif pada efektivitas pembelajaran dan keberlanjutan lembaga. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa di Bimbingan Belajar GMC.

Beberapa faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan siswa meliputi metode pengajaran, kualitas pengajar, fasilitas, harga, dan komunikasi. Menurut [1], kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, tutor, dan harga bimbingan belajar. Faktor-faktor ini menciptakan lingkungan belajar nyaman serta meningkatkan kepercayaan siswa terhadap pembelajaran.

Selain itu, penelitian [3] menekankan bahwa biaya pendidikan dan kualitas pelayanan adalah faktor utama penentu kepuasan siswa. Mereka menemukan bahwa semakin tinggi kualitas layanan, semakin besar kepuasan siswa. Ini menunjukkan bahwa GMC perlu memperhatikan standar layanan dan strategi biaya agar tetap kompetitif serta memenuhi harapan siswa dan orang tua.

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, Bimbingan Belajar GMC dapat meningkatkan mutu layanan. Evaluasi metode pengajaran, kualitas tenaga pengajar, fasilitas yang memadai, serta komunikasi yang baik antara pengelola dan siswa dapat menciptakan lingkungan belajar lebih efektif dan nyaman. Pendekatan ini diharapkan meningkatkan kepuasan siswa dan berdampak positif pada hasil pembelajaran mereka.

Dalam era milenial, pendidikan menjadi semakin kompetitif, dengan banyaknya lembaga bimbingan belajar yang berlomba memberikan layanan terbaik untuk menarik minat siswa. Persaingan ini menuntut bimbingan belajar meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan siswa serta perubahan kurikulum. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah kualitas pengajaran, fasilitas, dan harga. Lembaga bimbingan belajar tidak hanya meningkatkan pencapaian akademik, tetapi juga membentuk karakter serta keterampilan sosial siswa. Oleh

karena itu, penelitian ini berfokus pada peningkatan mutu layanan GMC agar memberikan pengalaman belajar lebih optimal.

Selain itu, kualitas pelayanan dalam bimbingan belajar berperan penting dalam membentuk kepuasan siswa. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Harga yang seimbang dengan kualitas menciptakan rasa puas, meningkatkan loyalitas siswa. Pelayanan yang baik membantu bimbingan belajar membangun hubungan jangka panjang dengan siswa dan orang tua, serta meningkatkan reputasi lembaga. Oleh karena itu, penting bagi GMC untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap kompetitif dalam industri pendidikan.

Dalam meningkatkan kepuasan siswa, lembaga bimbingan belajar harus memperhatikan fasilitas dan kualitas tutor. Studi menemukan bahwa fasilitas nyaman dan berkualitas meningkatkan efektivitas pembelajaran serta menciptakan lingkungan kondusif. Kualitas tutor juga krusial, di mana tutor kompeten membantu siswa memahami materi dan meningkatkan motivasi belajar. GMC perlu mempertimbangkan faktor-faktor ini dalam merancang strategi peningkatan mutu pendidikan yang lebih efektif.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi bermanfaat bagi pengelola GMC dalam meningkatkan pengalaman belajar siswa. Melalui peningkatan layanan, kualitas pengajaran, dan fasilitas, GMC dapat meningkatkan kepuasan siswa serta keberlanjutan lembaga di tengah persaingan ketat.

Beberapa studi mengkaji kepuasan siswa di bimbingan belajar, namun banyak yang hanya fokus pada satu aspek, seperti metode pengajaran atau kualitas

pengajar. Misalnya, penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, tetapi faktor lain seperti fasilitas dan interaksi sosial di kelas kurang mendapat perhatian. Padahal, kepuasan siswa merupakan hasil kombinasi berbagai faktor, termasuk fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan.

Selain kualitas pengajar, fasilitas bimbingan belajar juga memengaruhi kepuasan siswa. Fasilitas memadai, seperti ruang kelas nyaman, alat bantu modern, dan akses materi relevan, dapat meningkatkan pengalaman belajar. Studi [1] menemukan bahwa fasilitas berhubungan signifikan dengan kepuasan siswa, menunjukkan perlunya peningkatan kualitas fasilitas demi kepuasan peserta didik.

Di sisi lain, biaya pendidikan berkontribusi terhadap kepuasan siswa. Persepsi harga yang sebanding dengan kualitas layanan memengaruhi keputusan siswa dalam memilih bimbingan belajar. [3] menunjukkan bahwa biaya pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa di sekolah menengah kejuruan, yang relevan dalam bimbingan belajar. Jika biaya tidak sesuai dengan ekspektasi atau layanan, dapat menyebabkan ketidakpuasan siswa dan orang tua.

Kualitas pelayanan adalah aspek penting dalam menilai kepuasan siswa. Penelitian menegaskan bahwa pelayanan yang baik, dari administrasi responsif hingga interaksi pengajar efektif, meningkatkan kepuasan siswa. Lembaga bimbingan belajar dengan pelayanan prima cenderung memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas siswa lebih tinggi.

Berdasarkan paparan di atas, kepuasan siswa dalam bimbingan belajar bukan hanya ditentukan satu faktor, tetapi hasil interaksi berbagai elemen seperti kualitas pengajar, fasilitas, harga, dan pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor paling signifikan terhadap kepuasan siswa dan bagaimana

lembaga bimbingan belajar dapat meningkatkan layanan mereka.

Beberapa penelitian menyoroti pentingnya komunikasi antara pengelola bimbingan belajar dan orang tua dalam meningkatkan kepuasan siswa. Namun, banyak yang belum mendalami bagaimana aspek komunikasi berkontribusi terhadap pengalaman belajar siswa. Faktor lain seperti kualitas layanan, harga, dan fasilitas juga berperan krusial dalam menentukan kepuasan siswa. Misalnya, penelitian [4] mengungkapkan bahwa persepsi harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Mereka menemukan 57,5% kepuasan siswa dijelaskan oleh kedua faktor ini, sementara sisanya dipengaruhi variabel lain. Ini menunjukkan perlunya pendekatan lebih komprehensif untuk memahami faktor lain yang membentuk kepuasan siswa.

Selain itu, studi [1] menekankan bahwa kepuasan siswa tidak hanya ditentukan oleh kualitas tutor, tetapi juga fasilitas dan strategi harga lembaga bimbingan belajar. Penelitian di Bimbingan Belajar Makarios menunjukkan bahwa fasilitas, tutor, dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Ini mengindikasikan bahwa siswa mencari kualitas pengajaran yang baik serta lingkungan belajar yang mendukung. Jika lembaga bimbingan belajar ingin meningkatkan kepuasan siswa, faktor-faktor ini harus mendapat perhatian seimbang.

Penelitian oleh [3] mengenai kepuasan siswa di SMK menemukan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam membentuk kepuasan siswa. Layanan responsif, komunikasi baik, serta perhatian terhadap kebutuhan siswa menjadi faktor utama dalam meningkatkan pengalaman belajar. Oleh karena itu, tidak cukup hanya mempertimbangkan harga dan kualitas pengajaran, tetapi juga bagaimana

komunikasi serta interaksi antara pengelola dan siswa meningkatkan kepuasan mereka.

Dengan temuan ini, jelas bahwa penelitian lebih lanjut tentang kepuasan siswa di lembaga bimbingan belajar masih diperlukan. Pendekatan holistik yang mencakup komunikasi, kualitas layanan, harga, fasilitas, dan pengalaman belajar akan memberikan wawasan lebih mendalam untuk meningkatkan efektivitas lembaga.

Dalam dunia pendidikan yang kompetitif, bimbingan belajar berperan penting dalam membantu siswa mencapai hasil akademik optimal. Orang tua memiliki peranan besar dalam pengambilan keputusan pemilihan lembaga bimbingan belajar, terutama bagi siswa usia sekolah dasar hingga menengah. Mereka mempertimbangkan berbagai faktor seperti reputasi lembaga, biaya, serta efektivitas program pembelajaran sebelum mendaftarkan anaknya. Oleh karena itu, keterlibatan orang tua menjadikan mereka relevan sebagai responden dalam penelitian ini, karena keputusan mereka turut memengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan belajar. Kepuasan siswa dipengaruhi oleh persepsi harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi pengajar. Penelitian menunjukkan harga kompetitif dan pelayanan baik meningkatkan kepuasan siswa [4]. Selain itu, kualitas tutor berperan dalam menciptakan pengalaman belajar efektif, yang berdampak pada kepuasan mereka terhadap layanan pendidikan [1].

Namun, penelitian sebelumnya masih memiliki keterbatasan dalam mengkaji faktor kepuasan siswa secara komprehensif. Studi [3] berfokus pada pengaruh biaya, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK tanpa mempertimbangkan bimbingan belajar. Sementara itu, penelitian [2]

menunjukkan bahwa meskipun kualitas program dan pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan peserta, faktor harga tidak selalu berpengaruh signifikan dalam pelatihan pendidikan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa di GMC dengan pendekatan multi-aspek. Dengan menggali hubungan antara persepsi harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi pengajar terhadap kepuasan siswa, diharapkan penelitian ini memberi wawasan baru bagi pengelola bimbingan belajar. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi selanjutnya dalam bidang kepuasan siswa di pendidikan nonformal, khususnya di Kota Mojokerto.

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan siswa terhadap bimbingan belajar mencakup kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa berhubungan erat dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Pelayanan yang baik, termasuk pendekatan interaktif dalam pengajaran dan komunikasi efektif, dapat meningkatkan keterlibatan siswa. Selain itu, harga yang kompetitif juga menjadi pertimbangan utama, di mana siswa dan orang tua memilih lembaga yang menawarkan keseimbangan antara biaya dan kualitas layanan.

Penelitian ini bertujuan memberikan solusi konkret bagi GMC dalam meningkatkan layanan. Memahami faktor yang memengaruhi kepuasan siswa membantu GMC merancang strategi pembelajaran lebih efektif, meningkatkan fasilitas, serta memperkuat komunikasi dengan siswa dan orang tua. Hal ini diharapkan meningkatkan daya saing GMC serta berdampak positif pada perkembangan akademik siswa dan kepuasan orang tua.

Meskipun banyak penelitian telah membahas kepuasan siswa di lembaga bimbingan belajar, sebagian besar hanya menyoroti satu atau dua variabel saja, seperti harga atau kualitas pengajar. Hal ini menunjukkan adanya *research gap*, yaitu kurangnya studi yang menganalisis kepuasan siswa secara menyeluruh dengan pendekatan multi faktor. Penelitian ini menawarkan *novelty* berupa pendekatan yang komprehensif dengan mengkaji tiga faktor utama secara bersamaan, yakni kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga, dalam konteks bimbingan belajar. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi pada *state of the art*, karena dilakukan secara kontekstual di Generasi Milenial Cerdas (GMC) Mojokerto sebuah wilayah yang belum banyak dikaji dalam studi kepuasan siswa di lembaga pendidikan nonformal.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa Mengikuti Bimbingan Belajar di Generasi Milenial Cerdas (GMC) Mojokerto”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan siswa mengikuti bimbingan belajar di Generasi Milenial Cerdas (GMC) Mojokerto?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa mengikuti bimbingan belajar di Generasi Milenial Cerdas (GMC) Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan literatur mengenai kepuasan siswa di lembaga bimbingan belajar. Dengan pendekatan multi-aspek yang melibatkan metode pengajaran, kualitas pengajar, fasilitas, dan komunikasi, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut dalam kajian kepuasan siswa di bidang pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga Bimbingan Belajar GMC

Hasil penelitian ini dapat membantu GMC dalam meningkatkan kualitas layanannya. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, GMC dapat melakukan perbaikan pada metode pengajaran, meningkatkan kompetensi pengajar, menyediakan fasilitas yang lebih memadai, dan membangun komunikasi yang lebih baik dengan siswa dan orang tua.

b. Bagi Orang Tua dan Siswa

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi orang tua dan siswa dalam memilih lembaga bimbingan belajar yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa diharapkan dapat membantu orang tua lebih terlibat dalam proses belajar anak dan memotivasi siswa dalam mencapai tujuan pendidikan mereka.

3. Manfaat bagi Lembaga Bimbingan Belajar Lain di Mojokerto

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi lembaga bimbingan belajar lain dalam mengembangkan layanan yang lebih berkualitas. Dengan mengetahui kebutuhan dan ekspektasi siswa, lembaga-lembaga tersebut dapat berinovasi dalam strategi pengajaran dan peningkatan fasilitas untuk bersaing di pasar pendidikan yang semakin kompetitif.

4. Manfaat bagi Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah, khususnya dinas pendidikan, dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk menilai dan meningkatkan kualitas lembaga pendidikan informal. Data dan analisis dari penelitian ini dapat membantu dalam penyusunan kebijakan atau dukungan yang relevan untuk memperbaiki layanan bimbingan belajar di Mojokerto.

5. Manfaat bagi Akademisi dan Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan literatur mengenai kepuasan siswa di lembaga bimbingan belajar. Dengan pendekatan multi-aspek yang melibatkan metode pengajaran, kualitas pengajar, fasilitas, dan komunikasi, penelitian ini dapat menjadi referensi

bagi penelitian lebih lanjut dalam kajian kepuasan siswa di bidang Pendidikan.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan agar fokus dan hasil penelitian lebih terarah:

1. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan siswa di Lembaga Bimbingan Belajar Generasi Milenial Cerdas (GMC) Mojokerto.
2. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini hanya mencakup kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga, tanpa mempertimbangkan faktor eksternal lain yang mungkin turut memengaruhi kepuasan siswa.
3. Data penelitian diperoleh dari data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada siswa GMC. Analisis dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan uji kelayakan data seperti KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*), BTS (*Bartlett's Test of Sphericity*), dan NNR (*Anti-Image Correlation Matrix*).
4. Penelitian ini dibatasi pada periode waktu tertentu, yaitu tahun ajaran 2024–2025, sehingga hasilnya hanya menggambarkan kondisi pada rentang waktu tersebut.
5. Responden dalam penelitian ini adalah siswa yang terdaftar di GMC Mojokerto, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk lembaga bimbingan belajar lain atau populasi yang lebih luas.