ABSTRAK

Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pembelian Ulang Jasa Bimbingan Belajar GAMA di Kota Padang

Oleh: Ryaniraffiyadita

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk, harga, promosi, lokasi, tenaga pengajar dan staf administrasi, proses dan bukti fisik terhadap keputusan pembelian ulang jasa bimbingan belajar GAMA di Kota Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kausatif dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berjumlah 96 orang siswa bimbingan belajar GAMA. Data dikumpulkan dan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, dan analisis regresi linear berganda. Data diproses dengan menggunakan *SPSS 16.0 for windows.*

Berdasakan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara simultan nilai bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk (X1), harga (X2), promosi (X3), tempat (X4), tenaga pengajar dan staf administrasi (X5), proses (X6), bukti fisik (X7) berpengaruh signifikan keputusan pembelian ulang jasa bimbingan belajar GAMA di Kota Padang dan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel produk, harga, promosi, lokasi, tenaga pengajar dan staf administrasi,proses dan bukti fisik masing-masingnya berpengaruh secara positif dan signifikan. Variabel tempat dan harga memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap keputusan pembelian ulang jasa bimbingan belajar GAMA di Kota Padang. Bimbingan belajar GAMA diharapkan mampu meningkatkan variabel bauran pemasaran bukti fisik yang dilakukan melalui peningkatan kelengkapan fasilitas bagi siswa bimbingan belajar GAMA di Kota Padang.