

**PENGARUH KELOMPOK RUJUKAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA YAYASAN  
LUKMANUL HAKIM KOTA SUNGAI PENUH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Disusun oleh :

**MATRA ZULMAN  
NPM : 1910061201278**

Dosen Pembimbing :  
**MELIFIA LIANTIFA, S.P.,M.Si  
NIDN. 1013038101**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SUNGAI PENUH  
2022**

**PENGARUH KELOMPOK RUJUKAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA YAYASAN  
LUKMANUL HAKIM KOTA SUNGAI PENUH**

MATRA ZULMAN

Pembimbing Utama : Melifia Liantifa, S.P., M.Si  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Pengaruh Kelompok Rujukan terhadap Kepuasan Peserta pada Yayasan Lukmanul Hakim di Kota Sungai Penuh, 2) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta pada Yayasan Lukmanul Hakim di Kota Sungai Penuh. 3) Pengaruh Kelompok Rujukan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta pada Yayasan Lukmanul Hakim di Kota Sungai Penuh. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta LT2Q Lukmanul Hakim di Yayasan Lukmanul Hakim Kota Sungai Penuh yang telah mengikuti kegiatan selama 1 bulan atau lebih. Selanjutnya penetapan sampel dengan menetapkan jumlah peserta yang masih aktif, maka didapatkan ukuran sampel sebanyak 50 responden dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kelompok Rujukan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pada LT2Q Lukmanul Hakim di Kota Sungai Penuh sebesar 45,8 %. 2) Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pada LT2Q Lukmanul Hakim di Sungai Penuh sebesar 6,7 %, 3) Kelompok Rujukan dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta pada LT2Q Lukmanul Hakim di Kota Sungai Penuh sebesar 52,8 %.

***Kata Kunci: Kelompok Rujukan, Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta***

**THE EFFECT OF REFERENCE GROUP AND SERVICE QUALITY  
TOWARD CONSUMER SATISFACTION AT  
LUKMANUL HAKIM FOUNDATION  
SUNGAI PENUH CITY**

**MATRA ZULMAN**

Main Supervisor: Melifia Liantifa, SP, M.Sc  
Study Program of Management  
Sakti Alam Kerinci School of Economic, Sungai Penuh

**ABSTRACT**

*This study aims to determine: 1) the extent to which the effect of Reference Group on Participant Satisfaction at Lukmanul Hakim Foundation in Sungai Penuh City, 2) the extent to which the Service Quality on Participant Satisfaction at Lukmanul Hakim Foundation in Sungai Penuh City. 3) the extent to which the effect of Group Reference and Service Quality on Participant Satisfaction at Lukmanul Hakim Foundation in Sungai Penuh City. The population in this study is overall Participant LT2Q Lukmanul Hakim sungai penuh during 1 month. Furthermore, the determination of samples using Active Participant, then obtained a sample size of 50 respondents with the sampling technique Purposive Sampling. Based on the results of the study showed that: 1) Group Reference has a positive and significant effect on participant satisfaction at Lukmanul Hakim Foundation in Sungai Penuh City at 45.8%. 2) Service quality negative and no significant effect on participant satisfaction at at Lukmanul Hakim Foundation in Sungai Penuh City at 6.7%. 3) Reference Group and Service Quality positive and significant effect on Participant Satisfaction at pusat perawatan kecantikan Deonard in hampan rawang kota sungai penuh at 52,5%.*

**Keywords:** *Reference Group, Service Quality, Participant Satisfaction*