

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA
MURID DI SEKOLAH GUANG MING**

SKRIPSI



STIE EKA PRASETYA

**Ditulis Oleh :
ANDI
191010111**

**DIAJUKAN SEBAGAI SYARAT DALAM RANGKA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
STIE EKA PRASETYA
MEDAN
2023**

Diterima dan divalidasi oleh Dewan Penguji Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya

Judul : ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA MURID DI SEKOLAH GUANG MING
Nama : Andi
NIM : 191010111
Program Studi : Manajemen
Perguruan Tinggi : STIE Eka Prasetya

Pada 11 Mei 2023
Dewan Penguji,

Penguji I : Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
NIDN : 0006037202

Penguji II : Bambang Sutejo, S.Kom., S.E., M.M.
NIDN : 9901001658

STIE Eka Prasetya,
Ketua

Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
NIDN: 0006037202

()
()

Judul : ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA MURID DI SEKOLAH GUANG MING

Nama : Andi

NIM : 191010111

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : STIE Eka Prasetya

Medan, 11 Mei 2023
Disetujui Oleh
Tim Pembimbing,

Pembimbing I,



Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M.
NIDN: 0112027303

Pembimbing II,



Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc.
NIDN: 0124028902

STIE EKA PRASETYA
PROGRAM SARJANA (S-1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PERNYATAAN MENGENAI PLAGIARISME

Saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya serahkan kepada dosen pembimbing Tugas Akhir, adalah benar-benar hasil pekerjaan saya. Jika saya mengutip dan/atau menggunakan hasil atau pekerjaan orang lain dalam Tugas Akhir saya, maka saya akan mengindikasikan hal itu secara jelas, dengan mencantumkan sumber kutipan yang bersangkutan.

Jika saya melanggar pernyataan saya tersebut dan memalsukan data penelitian, maka saya menyatakan bersedia dikenakan sanksi plagiarisme dan sanksi akademik lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di program Sarjana STIE Eka Prasetya Medan.

Nama	Andi
NIM	191010111
Judul Skripsi	Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di Sekolah Guang Ming
Pembimbing Tugas Akhir:	
Pembimbing - I	Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M.
Pembimbing - II	Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc.

Saya menandatangani pernyataan ini dengan sadar dan pernyataan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 11 Mei 2023


 
37AF4AKX37666344
Andi
191010111

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID DI SEKOLAH GUANG MING”** sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Graha Eka Education Center Bapak Susanto, S.T., S.Pd., M.M.
2. Ketua STIE Eka Prasetya Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
3. Wakil Ketua Satu Bidang Akademik STIE Eka Prasetya Ibu Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.
4. Ibu Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.
5. Koordinator Program Studi Manajemen Ibu Ihdina Gustina, S.E., M.M.
6. Kepala Bagian Akademik STIE Eka Prasetya Ibu Lisa Elianti Nasution, S.E.
7. Kepala Bagian Keuangan STIE Eka Prasetya Ibu Elysa, S.M.

8. Kepala Bagian Kemahasiswaan STIE Eka Prasetya Bapak Junaidi Abidin,
S.M.
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Pegawai STIE Eka Prasetya Medan.
10. Kedua orang tua tercinta, saudara-saudaraku serta teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan bantuan moril, materil maupun spiritual.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu segala saran dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Medan, 11 Mei 2023
Penulis

Andi
191010111

ABSTRAK

Andi, 191010111, 2023. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Orangtua Murid di Sekolah Guang Ming. STIE Eka Prasetya Medan, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Ibu Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M., Pembimbing II: Ibu Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Orangtua Murid pada Sekolah Guang Ming. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, unit analisis dalam penelitian ini adalah Sekolah Guang Ming. Populasi dalam penelitian ini adalah orangtua siswa/i pada Sekolah Guang Ming pada tahun ajaran 2022/2023 sebanyak 101 orang. Teknik penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh dan berjumlah 101 responden. Metode penelitian yang digunakan yakni dengan teknik pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian. Metode analisis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan dan membuktikan hipotesis adalah dengan analisis deskriptif, analisis regresi. Analisis ini mencakup validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Dari analisis tersebut diperoleh analisis regresi **Kepuasan Orangtua = -4,957 + 0,450 Kualitas Pelayanan + 0,282 Fasilitas + 0,180 Harga + e**. Hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming dimana $t_{hitung} 5,457 > t_{tabel} 1,984$, variabel Fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming dimana $t_{hitung} 3,865 > t_{tabel} 1,984$ dan variabel Harga berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming dimana $t_{hitung} 2,361 > t_{tabel} 1,984$. Hasil dari uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} 57,539 > F_{tabel} 2,70$ yang berarti variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga secara serempak berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 62,90% variabel Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga, sedangkan sisanya sebesar 37,10% dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel di luar model Citra Merek, Kualitas Produk dan Atribut Produk yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Kepuasan Orangtua

ABSTRACT

Andi, 191010111, 2023. *The Influence of Service Quality, Facility and Price on Parents Satisfaction at Guang Ming School. STIE Eka Prasetya Medan, Management Study Program, Advisor I: Mrs. Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M., Advisor II: Mrs. Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc.*

This study aims to determine how much influence Service Quality, Facility and Price on Parents Satisfaction at Guang Ming School. The research methodology used is descriptive quantitative method, the unit of analysis in this study is Guang Ming School. The population in this study were parents of students at Guang Ming School in the 2022/2023 academic year as many as 101 people. The technique for determining the number of samples used in this study used saturated sample and amounted to 101 respondents. The research method used is the technique of collecting data through library research and field research which is carried out systematically based on the research objectives. The analytical method used to solve the problem and prove the hypothesis is descriptive analysis, regression analysis. This analysis includes validity and reliability, classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing through t and F test, and test the coefficient of determination (R^2). From the analysis obtained a regression analysis of **Parents Satisfaction** = **-4,957 + 0,450 Service Quality + 0,282 Facility + 0,180 Price + e**. The t test results show Service Quality variable had a positive and significant on Parents Satisfaction at Guang Ming School where $t_{count} 5,457 > t_{table} 1,984$, Facility variable had a positive and significant on Parents Satisfaction at Guang Ming School where $t_{count} 3,865 > t_{table} 1,984$ and Price variable had a positive and significant on Parents Satisfaction at Guang Ming School where $t_{count} 2,361 > t_{table} 1,984$. The F test results that show $F_{count} 57,539 > F_{table} 2,70$ that means the independent variables Service Quality, Facility and Price had a positive and significant on Parents Satisfaction at Guang Ming School. Test results of the coefficient of determination (R^2) indicate that 62,90% of Parents Satisfaction variable are supported by Service Quality, Facility and Price variables, while 37,10% are discussed by other factors or variables outside the model such as Brand Image, Product Quality and Product Attributes that not discussed in in this research.

Keywords: Service Quality, Facility, Price and Parents Satisfaction

MOTTO

“ Cara melepaskan yang baik adalah:

- Melepas kekhawatiran mengenai masa lalu dan masa depan.**
- Melepas pikiran yang suka mencari kesalahan dan mengeluh.**
- Tidak banyak menyimpan pikiran, baik yang negatif, yang positif maupun yang bodoh; hanya menaruh pada satu waktu”**

(Ven Alahn Brahm)

☺ PERSEMBAHAN ☺

Skripsi ini saya persembahkan untuk semua orang yang saya sayangi. Ayah, Ibu, Saudara-i, temen-temen seperjuangan. Terimakasih untuk semangat dan dukungannya.

Terkadang, ketika saya kehilangan kepercayaan pada diri saya sendiri, kalian di sini untuk percaya pada saya. Terkadang, ketika semuanya salah, kalian tampak dekat dan memperbaiki semuanya.

Skripsi ini juga saya dedikasikan untuk dosen pembimbing. Merampungkan skripsi jelas bukanlah momen mudah yang harus kujalani sebagai mahasiswa. Terima kasih saya ucapkan kepada Ibu Hommy selaku dosen pembimbing I dan Ibu Elisabeth selaku dosen pembimbing II, karena telah rela meluangkan waktu untuk membimbing saya mewujudkan semuanya.

Jika aku ditanya apa momen tersulit sebagai mahasiswa, mungkin masa skripsi adalah jawabannya. Sebagai mahasiswa jelas saya jauh dari kata unggul dan pintar. Saya harus berjuang sekuat tenaga menyelesaikan segalanya. Namun satu yang saya syukuri, bahwa di antara perjuangan berat, tetap ada Bapak/Ibu Dosen di sana untuk memberi semangat.

Terimakasih atas bantuan, doa dan motivasi yang telah diberikan.

DAFTAR ISI

JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN MENGENAI PLAGIARISME

KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Tentang Kepuasan Konsumen	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	9

2.1.1.2	Konsekuensi Kepuasan Konsumen	10
2.1.1.3	Kunci Menciptakan Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	11
2.1.1.4	Indikator Kepuasan Konsumen	11
2.1.2	Teori Tentang Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.3	Tantangan Pengukuran Layanan	14
2.1.2.4	Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3	Teori Tentang Fasilitas	16
2.1.3.1	Pengertian Fasilitas	16
2.1.3.2	Kebutuhan Fasilitas Pendidikan	17
2.1.3.3	Indikator Fasilitas	18
2.1.4	Teori Tentang Harga	18
2.1.4.1	Pengertian Harga	18
2.1.4.2	Tujuan Harga	19
2.1.4.3	Langkah-Langkah Harga	20
2.1.4.4	Indikator Harga	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.3	Kerangka Pemikiran	24
2.4	Hipotesis	25
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.1.1	Lokasi Penelitian.....	26
3.1.2	Waktu Penelitian.....	26
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.2.1	Jenis Data	26
3.2.2	Sumber Data	26
3.3	Populasi dan Sampel.....	27
3.3.1	Populasi.....	27
3.3.2	Sampel.....	28

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisa Data	31
3.6.1 Uji Validitas	31
3.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	32
3.6.3.1 Uji Normalitas	32
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	33
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	34
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.6.5 Pengujian Hipotesis	35
3.6.5.1 Uji t (Uji Secara Parsial).....	35
3.6.5.2 Uji F (Uji Secara Simultan)	35
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Sejarah Singkat Sekolah Guang Ming.....	37
4.1.2 Visi, Misi dan Pilar Utama Sekolah Guang Ming...	38
4.1.2.1 Visi Sekolah Guang Ming	38
4.1.2.2 Misi Sekolah Guang Ming.....	38
4.1.2.3 Pilar Utama Sekolah Guang Ming.....	38
4.1.3 Karakteristik Responden.....	39
4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan	
Pekerjaan	40
4.1.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	40
4.1.4.1 Uji Validitas.....	40
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	45
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.1.5.1 Uji Normalitas	47
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas.....	50

4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.1.7 Pengujian Hipotesis	55
4.1.7.1 Uji t (Uji Secara Parsial).....	55
4.1.7.2 Uji F (Uji Secara Simultan).....	58
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orangtua	60
4.2.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Orangtua...	61
4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Orangtua	62
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Orangtua	62
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Implikasi Manajerial	65
5.3 Saran Akademis	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

SURAT IZIN PENELITIAN

SURAT BALASAN PENELITIAN

KARTU PESERTA SEMINAR PROPOSAL

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Siswa Sekolah Guang Ming Angkatan 2020-2022 ..	4
Tabel 1.2	Fasilitas Sekolah Guang Ming.....	5
Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	41
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2).....	42
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Harga (X_3)	43
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Kepuasan Orangtua (Y).....	44
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	46
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X_2).....	46
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_3)	47
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Orangtua (Y).....	47
Tabel 4.11	Uji <i>One Kolmogrov-Smirnov</i>.....	50
Tabel 4.12	Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.13	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.14	Uji t (Uji Secara Parsial)	56
Tabel 4.15	Uji F (Uji Secara Simultan).....	59
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1	Grafik <i>Histogram</i>.....	48
Gambar 4.2	Grafik <i>Normal P-Plot</i>.....	49
Gambar 4.3	Grafik <i>Scatterplot</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian**
- Lampiran 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia dan Pekerjaan**
- Lampiran 3 Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)**
- Lampiran 4 Jawaban Responden Atas Variabel Fasilitas (X_2)**
- Lampiran 5 Jawaban Responden Atas Variabel Harga (X_3)**
- Lampiran 6 Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Orangtua (Y)**
- Lampiran 7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)**
- Lampiran 8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X_2)**
- Lampiran 9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_3)**
- Lampiran 10 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Orangtua (Y)**
- Lampiran 11 Uji Asumsi Klasik**
- Lampiran 12 Uji Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan peranan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat karena di dalam pembangunan sebuah bangsa dan Negara, pendidikan sangat diperlukan. Pendidikan juga menjadi jalan yang sangat penting untuk membentuk sumber daya manusia yang berkualitas karena dengan adanya pendidikan, maka sumber daya manusia dapat mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya sendiri melalui proses pembelajaran. Oleh sebab pentingnya pendidikan bagi kemajuan individu, pemilihan lembaga pendidikan menjadi salah satu langkah yang krusial bagi individu untuk mendapatkan pendidikan yang baik.

Dengan pemilihan lembaga pendidikan yang tepat, maka masyarakat dapat meningkatkan fokus mereka terhadap pendidikan yang dibutuhkannya.

Tersedianya sumber daya manusia yang menguasai berbagai bidang hal dan memiliki hasil kerja yang memuaskan merupakan hasil pendidikan dari lembaga-lembaga pendidikan tinggi yang dapat dengan baik memberikan pengajarannya kepada siswa/i. Terdapat banyak sekali lembaga pendidikan yang tersebar di Medan, baik negeri maupun swasta sehingga untuk mendapatkan lembaga pendidikan yang sesuai menjadi pilihan yang cukup sulit bagi orang tua siswa yang akan mendaftarkan anaknya terutama yang masih sekolah dasar.

Sudaryono (2016) mengungkapkan bahwa Kepuasan merupakan hasil penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Perlu diketahui

dalam pemasaran jasa yang sebagian besar berhubungan langsung dengan manusia membuat perbedaan atas hasil kepuasan pelanggan. Untuk itu pemasaran perlu memperhatikan unsur seperti Pelayanan, Fasilitas yang ditawarkan disertai dengan Harga agar dapat menciptakan kepuasan.

Firmansyah (2018) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu dari Purwanti, dkk (2021) Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua. Pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua memberikan implikasi bahwa untuk meningkatkan Kepuasan Orang Tua, Sekolah harus mampu memberikan Kualitas Pelayanan yang baik. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh Orang Tua, sementara jika melebihi apa yang diharapkan Orang Tua, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Sekolah dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui sikap dan tata cara yang baik.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Menurut Indrawan (2015) sarana Pendidikan adalah semua fasilitas (peralatan, pelengkap, bahan dan perabotan) yang secara

langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, baik bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dan berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien. Fasilitas juga berupa segala sesuatu yang mempermudah konsumen dalam memperoleh kepuasan. Berdasarkan penelitian terdahulu dari Intan, dkk (2016) Fasilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua. Agar Fasilitas memadai, maka dari segi dimensi Fasilitas disesuaikan dengan tingkatan usia melalui guru - guru yang diupayakan untuk mencari buku yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku.

Harga juga merupakan variabel penting dalam meningkatkan Kepuasan Orang Tua. Setiap sekolah harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan jasa yang diinginkan dengan Harga yang pantas (*reasonable*). Menurut Gitosudarmo (2017), Harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan barang beserta jasa-jasa tertentu atau kombinasi dari keduanya. Harga pada suatu perusahaan sangat mempengaruhi kepuasan. Berdasarkan penelitian terdahulu dari Zakaria (2016) Harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua. Peningkatan harga yang wajar serta masih terjangkau oleh kemampuan Orang Tua murid, maka Kepuasan juga akan meningkat..

Sekolah Guang Ming merupakan sebuah sekolah dasar yang terletak di Jl. Pabrik Tenun No.72, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Sekolah Dasar Guang Ming memiliki akreditasi B, berdasarkan sertifikat 1452/BAN-SM/SK/2019. Dari data yang didapatkan diketahui bahwa sekolah untuk saat ini mengalami peningkatan pada jumlah siswanya dimana hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Data Jumlah Siswa Sekolah Guang Ming Angkatan 2020-2022

Tahun Pelajaran	Kelas 1 SD	Kelas 2 SD	Kelas 3 SD	Kelas 4 SD	Kelas 5 SD	Kelas 6 SD	Total
2020/2021	14	15	21	9	-	-	59
2021/2022	21	14	15	21	9	-	80
2022/2023	25	20	13	13	21	9	101

Sumber: Sekolah Guang Ming, 2022

Pada tabel 1.1 di atas yang menunjukkan mengenai data siswa/i Sekolah Guang Ming untuk angkatan 2020/2021 memiliki sebanyak 59 siswa/i, pada angkatan 2021/2022, mengalami peningkatan sebanyak 80 siswa/i. Pada angkatan 2022/2023 terlihat bahwa sekolah memiliki 101 siswa/i. Jika peningkatan terus menerus berlangsung, Sekolah Guang Ming akan menjadi sekolah yang semakin dikenal oleh banyak orang. Peningkatan jumlah siswa ini tentu saja tidak terjadi tanpa adanya alasan yang jelas dimana berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, peningkatan ini berhubungan dengan Pelayanan, Fasilitas yang ditawarkan disertai dengan Harga uang sekolah dan pendaftaran yang ada dalam sekolah.

Pada observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa Kualitas Pelayanan sangat baik dan sudah memenuhi harapan orang tua meski baru beroperasi selama lima tahun terakhir. Kualitas pelayanan dalam sekolah Guang Ming yang dimaksud di sini adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan oleh orangtua siswa/i dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anak akan pendidikan, serta ketepatan dalam penyampaianya untuk mengimbangi harapan dari orangtua siswa/i. Pelayanan berkualitas yang diberikan dapat memberikan rasa nyaman dalam proses belajar mengajar. Sekolah juga memiliki guru yang informatif dan dapat menumbuhkan motivasi belajar, kemudian hasil

yang didapat menunjang keberhasilan siswa/i dalam belajar. Dengan demikian, keberhasilan siswa dalam belajar yang tercermin dalam prestasi siswa secara otomatis akan menunjukkan mutu suatu lembaga pendidikan.

Fasilitas yang disediakan oleh Sekolah Guang Ming seperti, memiliki perpustakaan yang lengkap. Selain itu sekolah juga dilengkapi dengan proyektor sehingga lebih memudahkan siswa/i dalam menerima pembelajaran. Sekolah Guang Ming menyediakan listrik untuk membantu kegiatan belajar mengajar. Sumber listrik yang digunakan oleh Sekolah Guang Ming berasal dari PLN. Pembelajaran Sekolah Guang Ming dilakukan pada pagi hari. Dalam seminggu , pembelajaran dilakukan selama 6 hari. Berikut ini adalah fasilitas pada Sekolah Guang Ming, antara lain:

Tabel 1.2
Fasilitas Sekolah Guang Ming

Fasilitas Sekolah	Keterangan
Bus Sekolah	Ada
Perpustakaan	Ada
Lapangan	Ada
UKS	Ada
Proyektor	Ada
Taman Bermain	Ada
Wastafel dan Loker	Ada

Sumber: Sekolah Guang Ming, 2022

Selain itu pelaksanaan pembelajaran yang diselenggarakan dalam suasana belajar yang interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik, seperti guru bahasa inggris ataupun mandarin yang berhasil melatih siswanya untuk terus menerus menggunakan kedua bahasa tersebut. Kemudian Pendaftaran awal Sekolah Guang Ming sedikit mahal, tetapi tidak ada uang gedung, dan uang sekolah yang sama berlaku untuk seluruh tingkatan.

Berdasarkan dari uraian yang telah ada, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID DI SEKOLAH GUANG MING”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian yaitu:

1. Pelayanan sekolah tidak maksimal dikarenakan rasio antara jumlah sumber daya manusia terhadap jumlah siswa masih rendah.
2. Fasilitas yang tersedia saat ini rusak dikala 2 tahun tidak digunakan.
3. Biaya uang sekolah dan uang pendaftaran di Sekolah Guang Ming cukup tinggi.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, penulis membatasinya dengan ruang lingkup penelitian meliputi Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2) dan Harga (X_3) terhadap Kepuasan Orangtua (Y). Objek penelitian ini adalah orang tua siswa/i Sekolah Guang Ming.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orangtua murid di Sekolah Guang Ming?
2. Apakah ada pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Orangtua murid di Sekolah Guang Ming?
3. Apakah ada pengaruh Harga terhadap Kepuasan Orangtua murid di Sekolah Guang Ming?
4. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Orangtua murid di Sekolah Guang Ming?

1.5 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan yang timbul dan dihadapi oleh perusahaan, maka penelitian yang dilakukan ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orangtua murid di Sekolah Guang Ming.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Orangtua murid di Sekolah Guang Ming.
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Orangtua murid di Sekolah Guang Ming.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Orangtua murid di Sekolah Guang Ming.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dapat dijelaskan secara sistematis sebagai berikut:

1. Bagi Sekolah Guang Ming

Sebagai dasar peningkatan jumlah siswa Sekolah Guang Ming dengan adanya peningkatan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan juga Harga terjangkau yang diberikan.

2. Bagi Akademis

Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Orangtua murid.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Tentang Kepuasan Konsumen

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen sangat penting bagi keberlangsungan hidup sebuah perusahaan karena konsumen yang puas biasanya akan melakukan pembelian kembali dan juga sebaliknya dimana konsumen yang tidak puas maka tidak akan melakukan pembelian kembali. Menurut Tjiptono & Diana (2019), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja dan produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Kemudian Sudaryono (2016), mengungkapkan bahwa Kepuasan merupakan hasil penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang, dan Indahingwati (2019), berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Menurut Fatihuddin & Firmansyah (2019), kepuasan konsumen adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan senang dengan produk-produk yang diterima dan pendapat ini sesuai dengan pendapat Firmansyah (2018), yang mengatakan kepuasan konsumen adalah pengukuran pelanggan atau pengguna produk perusahaan atas jasa yang diterima.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa arti kepuasan konsumen adalah penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan kebutuhan konsumsi yang menyenangkan.

2.1.1.2 Konsekuensi Kepuasan Konsumen

Berbagai riset kepuasan konsumen selama ini mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen berdampak pada sejumlah aspek. Menurut Tjiptono & Diana (2019), berdampak signifikan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Niat Beli Ulang

Konsumen yang puas akan melakukan *up-buying* (membeli versi produk yang lebih mahal), dan *cross buying* (membeli produk lain yang dijual oleh produsen atau distributor yang sama).

2. Loyalitas Pelanggan

Banyak riset menyimpulkan bahwa Kepuasan konsumen berdampak positif bagi terciptanya loyalitas pelanggan. Apabila konsumen merasa puas, maka konsumen tidak gampang dibujuk oleh pesaing untuk beralih pemasok, lebih bersedia membayar harga premium (harga yang lebih mahal), dan lebih toleran terhadap kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan.

3. Perilaku Komplain

Pelanggan yang puas lebih kecil kemungkinannya melakukan komplain.

4. Gethok Tular Positif

Setiap pemasar harus mencermati bahwa konsumen yang tidak puas berpotensi menyampaikan pengalaman negatifnya kepada orang lain. Bila ini terjadi, dampaknya buruk bagi reputasi perusahaan dan kelangsungan bisnis.

2.1.1.3 Kunci Menciptakan Pelayanan dan Kepuasan konsumen

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dilaksanakan oleh suatu perusahaan atau pengusaha untuk mencapai tujuan. Menurut Sudaryono (2016), cara menciptakan pelayanan dan kepuasan konsumen adalah:

1. Dengarkan dan perhatikan pelanggan
2. Tetapkan pelayanan yang terbaik
3. Tetapkan ukuran dan kinerja standar
4. Berikan perlindungan hak-hak karyawan
5. Latih karyawan yang memberikan pelayanan yang istimewa
6. Gunakan teknologi untuk memberikan pelayanan terbaik
7. Berikan hadiah bagi pelayanan terbaik.

2.1.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen

Dalam kaitannya dengan Kepuasan Konsumen, terdapat kesamaan dalam mengukur kepuasan konsumen paling tidak ada lima konsep dimensi inti. Menurut Tjiptono & Diana (2019), lima konsep dimensi inti tersebut yaitu:

1. **Kepuasan Konsumen Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)**
Menanyakan kepada konsumen seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa spesifik tertentu.
2. **Konfirmasi Ekspetasi (*Confirmation of Expectations*)**
Kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan konfirmasi atau diskonfirmasi.
3. **Niat Beli Ulang (*Repurchase Intent*)**
Menanyakan apakah konsumen akan membeli produk yang sama lagi atau akan menggunakan jasa perusahaan lagi.
4. **Kesediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)**
Kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis.
5. **Ketidakpuasan Konsumen (*Customer Dissatisfaction*)**
Pemahaman dan pengukuran Kepuasan Konsumen selama ini cukup banyak yang dilandasi perspektif ketidakpuasan.

2.1.2 Teori Tentang Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci persaingan diantara pelaku usaha yang ditawarkan kepada konsumen. Konsumen selalu ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar. Menurut Tjiptono & Chandra (2020), kualitas pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Pendapat

tersebut sesuai dengan Firmansyah (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Ismainar (2015), kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan kemudian menurut Santoso (2019), kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang di konsumsi atau dirasakannya dan Mutiawati, dkk (2019), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan pemberi layanan dalam melayani pengguna barang atau jasa tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pelayanan mempunyai arti penting bagi perusahaan karena tanpa ada pelayanan maka perusahaan tidak bisa berbuat apa-apa dari usahanya. Menurut Zaid (2021), dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

1. Penyesuaian (*Conformance*)

Penyesuaian mengharuskan standar kualitas ditetapkan untuk banyak proses dan fungsi. Maksudnya adalah untuk mengurangi kesalahan, merampingkan alur kerja, dan menetapkan perilaku yang diperlukan pihak staf.

2. Ekspektasi Pelanggan

Expectation dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar kendali manajemen, seperti pengalaman pelanggan sebelumnya, dari mulut ke mulut, dan perilaku pesaing kerja. Kinerja yang berulang kali, atau dengan cara tertentu, gagal memenuhi harapan pelanggan adalah sinyal yang kelas bagi manajemen bahwa perbaikan diperlukan.

3. Persepsi Pasar

Dimensi ketiga kualitas pelayanan adalah evaluasi persepsi pasar terhadap pesaing. Perusahaan menyadari bahwa mereka memiliki pesaing di luar perusahaan lain.

2.1.2.3 Tantangan Pengukuran Layanan

Kualitas layanan jauh lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Sementara ukuran kualitas dan pengendalian kualitas telah lama dikembangkan dan diterapkan untuk barang fisik, upaya yang sama untuk aspek layanan justru masih dalam tahap perkembangan. Menurut Tjiptono & Chandra (2020), terdapat tiga hal yang menjadi tantangan dalam pelayanan, yaitu:

1. Kualitas layanan merupakan sikap atau penilaian global terhadap

superioritas sebuah layanan.

2. Kualitas layanan berbeda dengan kepausan pelanggan.
3. Dimensi kualitas layanan *offline* dan *online* berbeda.

2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Apabila perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam pasar, perusahaan harus mengerti aspek dimensi apa saja yang digunakan oleh konsumen untuk membedakan pelayanan yang dijual perusahaan tersebut dengan pelayanan pesaing. Menurut Tjiptono & Chandra (2020), dimensi kualitas pelayanan yang paling sering dijadikan acuan adalah:

1. Reliabilitas (*Reliability*)
Menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*)
Kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*), dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*Empathy*)
Memberikan perhatian *personal* kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penampilan fisik fasilitas layanan peralatan atau perlengkapan, dan sumber daya manusia.

2.1.3 Teori Tentang Fasilitas

2.1.3.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Menurut Sukatin (2021), fasilitas adalah semua / seluruh yang menunjang dan mempermudah proses pembelajaran, yaitu sarana pendidikan yang ada disekolah berupa gedung, ruang kelas, dan perlengkapan serta peralatan yang mendukung, media belajar, buku dan sumber belajar lainnya dan menurut Kristiawan, dkk (2017), fasilitas adalah semua diperlukan dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak.

Sedangkan menurut Indrawan (2015), sarana Pendidikan adalah semua fasilitas (peralatan, pelengkap, bahan dan perabotan), yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, baik bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dan berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien. Saggaf (2018), mengatakan fasilitas adalah peralatan dan Fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan Fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Dan menurut Saihudin (2018),

fasilitas pendidikan adalah semua Fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah komponen pendukung yang dapat memudahkan kegiatan manusia dan sifatnya tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari.

2.1.3.2 Kebutuhan Fasilitas Pendidikan

Sarana dan prasarana dalam lembaga pendidikan itu sebaiknya dikelola dengan sebaik mungkin dengan mengikuti kebutuhan-kebutuhan. Menurut Indrawan (2015), sarana tersebut adalah sebagai berikut:

1. Lengkap, siap dipakai setiap saat, kuat dan awet.
2. Rapi, indah, bersih, anggun dan asri sehingga menyejukkan pandangan dan perasaan siapapun yang memasuki kompleks lembaga pendidikan.
3. Kreatif, inovatif, responsif, dan bervariasi sehingga dapat merangsang timbulnya imajinasi peserta didik.
4. Memiliki jangkauan waktu yang panjang melalui perencanaan yang matang untuk menghindari kecenderungan bongkar pasang bangunan.
5. Memiliki tempat khusus untuk beribadah maupun pelaksanaan kegiatan sosio-religius, seperti mushola dan masjid.

2.1.3.3 Indikator Fasilitas

Pada dasarnya, fasilitas diperlukan oleh badan usaha untuk menciptakan dan meningkatkan penjualan. Menurut Indrawan (2015), dalam upaya tercapainya persyaratan, indikator dalam fasilitas dapat dilihat pada:

1. Pelaksana kegiatan, yaitu guru, tenaga pendidikan, dan lain-lainnya.
2. Alat / peralatan yang diperlukan.

Menurut Fathoni dan Sobandi (2020), indikator dalam fasilitas dapat dilihat pada:

3. Keadaan gedung sekolah
4. Kuantitas dan kualitas ruang kelas
5. Keberfungsian perpustakaan
6. Keberfungsian fasilitas kelas dan perpustakaan
7. Ketersediaan buku pelajaran
8. Optimalisasi media atau alat bantu

2.1.4 Teori Tentang Harga

2.1.4.1 Pengertian Harga

Harga merupakan nilai uang yang diberikan pelanggan sebagai imbalan atas penawaran tertentu yang berfungsi untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Harga berfungsi sebagai sebuah mekanisme ekonomi dengan memakai penawaran yang bisa didistribusikan diantara pelanggan. Menurut Hendrayani, dkk (2021), harga merupakan sejumlah uang dimana konsumen membayar untuk memperoleh produk maupun jasa atau sejumlah uang yang ditukarkan konsumen

atas nilai dari suatu produk guna memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas produk. Kemudian menurut Fatihuddin & Firmansyah (2019), harga adalah unsur dari bauran pemasaran jasa yang dapat menghasilkan kekayaan dari hasil pertukaran barang maupun jasa.

Pendapat kedua ahli diatas berbeda dengan Malau (2018), yang mengatakan bahwa harga adalah nilai tukar suatu barang atau jasa, dengan kata lain, itu merupakan produk yang dapat ditukar dipasar dan Firmansyah (2018), yang mengatakan bahwa harga adalah suatu nilai tukar dari produk barang maupun jasa yang dinyatakan dalam satuan moneter.

Menurut Gitosudarmo (2017), harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan barang berserta jasa-jasa tertentu atau kombinasi dari keduanya. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa.

2.1.4.2 Tujuan Harga

Harga sangatlah penting dalam melakukan transaksi jual dan beli dari produsen ke konsumen. Hal tersebut akan mempermudah penentuan harga dan akan terlihat untuk posisi kelayakan produk. Menurut Malau (2018), pada dasarnya ada empat jenis tujuan harga yaitu:

1. Tujuan Berorientasi Pada Laba

Asumsi dari teori ini menyatakan bahwa setiap perusahaan selalu memilih harga yang dapat menghasilkan laba paling tinggi. Tujuan ini dikenal dengan istilah maksimisasi laba.

2. Tujuan Berorientasi Pada Volume

Harga ditetapkan sedemikian rupa agar dapat mencapai target volume penjualan atau pangsa pasar.

3. Tujuan Berorientasi Pada Citra

Perusahaan dapat menetapkan harga tinggi untuk membentuk atau mempertahankan citra prestisius.

4. Tujuan Stabilisasi Harga

Suatu perusahaan menurunkan harganya, maka para pesaingnya harus menurunkan pula harga mereka.

2.1.4.3 Langkah-Langkah Harga

Untuk mencapai harga yang paling sesuai dengan kebutuhan bisnis mereka, pihak perusahaan tentu harus mengikuti langkah-langkah tertentu. Menurut Fatihuddin & Firmansyah (2019), langkah-langkah harga adalah sebagai berikut:

1. Memilih Tujuan Penetapan Harga

Dalam penetapan harga ini perusahaan harus menetapkan tujuan, kalkulasi biaya, tingkat permintaan, harga pasar serta pencapaian-pencapaian lainnya.

2. Menentukan Permintaan

Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan seperti, selera, pendapatan konsumen, harga jasa pengganti/pelengkap, dan intensitas kebutuhan konsumen.

3. Memperkirakan Biaya

Kebijakan harga sangat berpengaruh dengan kondisi persaingan yang ada. Karena itu, manajemen ataupun penjual terlebih dahulu harus mengetahui keadaan persaingan tersebut dan sumber-sumber yang menyebabkannya.

4. Menganalisis Biaya, Harga, dan Penawaran Pesaing

Sasaran unggul dalam pangsa pasar sering digunakan perusahaan untuk jasa yang mencapai tahap dewasa dalam siklus hidup produk.

5. Memilih Metode Penetapan Harga

Faktor-faktor yang mempengaruhi seperti, *Skimming Pricing*, *Penetration Pricing*, dan *Prestige Pricing*.

6. Memilih Harga Akhir

Memilih harga untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yaitu bertahan hidup dan memaksimumkan laba.

2.1.4.4 Indikator Harga

Pada dasarnya, harga diperlukan oleh badan usaha untuk menciptakan dan meningkatkan penjualan. Menurut Hendrayani, dkk (2021), ada beberapa indikator dalam harga, yaitu:

1. Keterjangkauan harga, adalah kemampuan konsumen dalam menjangkau harga produk yang ditetapkan oleh perusahaan.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk, konsumen cenderung memilih harga yang lebih tinggi dengan adanya perbedaan kualitas.
3. Daya saing harga, merupakan keputusan konsumen dalam membeli suatu produk apabila manfaat yang dirasakan lebih tinggi atau sama dengan yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan produk tersebut.
4. Kesesuaian harga dengan manfaat, merupakan perbandingan harga suatu produk dengan produk lainnya, dimana dalam hal ini mahal murahnya suatu produk sangat dipertimbangkan oleh konsumen terkait dengan manfaat yang dirasakan konsumen pada saat akan membeli produk tersebut.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini, peneliti mereferensi beberapa tinjauan penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini seperti:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

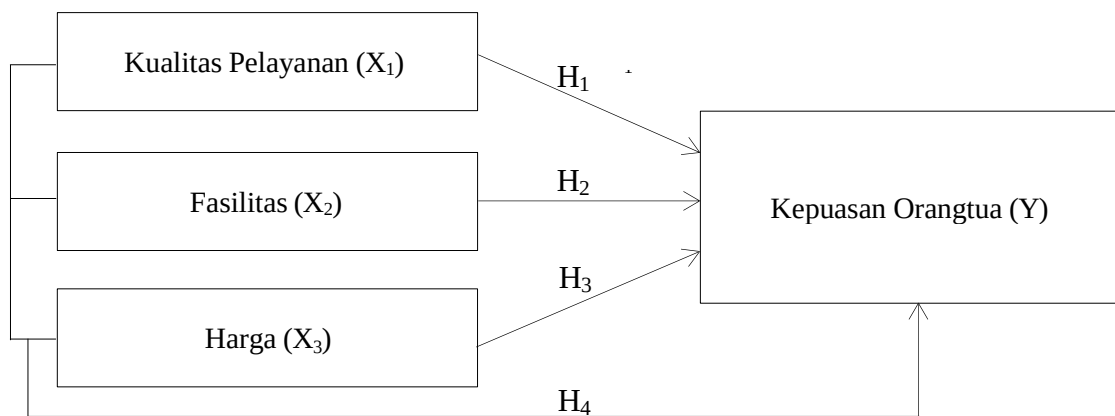
No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Intan Permata Sari, Darwin Lie, Efendi dan Andy Wijaya (2016) <i>Jurnal Maker</i>	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematang Siantar	Independen X_1 =Fasilitas X_2 =Kualitas Jasa Dependen Y =Kepuasan Orang Tua	Hasil menunjukkan secara parsial dan simultan Fasilitas dan Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
	Vol. 2, No. 1, Juni 2016 ISSN: 2502-4434 Pematang Siantar			
2	Lydia Sari Ayu dan Mery Lani Purba (2020) <i>Jurnal Mutiara Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia</i> Vol. 5, No. 2, 2020. Hal 59-69 ISSN: 2579-759X Medan	Pengaruh Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di Sekolah <i>Stanford International Pre- School</i> Medan	Independen X_1 = Fasilitas X_2 = Harga Dependen Y =Kepuasan Orang Tua	Hasil menunjukkan secara parsial dan simultan Fasilitas dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua
3	Purwanti, Aris Ariyanto, Ivantan (2021) <i>Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)</i> Universitas Pamulang Vol. 4, No. 1, Agustus 2021 ISSN: 2622-3740 Pamulang	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Lembaga Pendidikan TPA Masjid Ash Shaff Bintaro	Independen X_1 =Kualitas Layanan X_2 =Promosi X_3 =Harga Dependen Y =Kepuasan Orang Tua	Hasil menunjukkan secara parsial dan simultan Kualitas Layanan, Promosi dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua
4	Zakaria (2021) Jurnal ARASTIRMA Universitas Pamulang Vol. 1 No. 2 Agustus 2021 : 282-290	Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di MI Mathlaul Anwar Pamulang	Independen X_1 =Harga X_2 =Lokasi Dependen Y =Kepuasan Orang Tua	Hasil menunjukkan secara parsial dan simultan Harga dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
	ISSN: 2775-9695 Pamulang			
5	Maya Marisa, Yolanda, Vivi Lusita (2022) Jurnal Manajemen FE-UB Universitas Borobudur Vol. 10, No. 1, April 2022 Hal. 23-47 ISSN: 2338-6584 Jakarta	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Orangtua (Studi Kasus Pada SDIT AL MUHAJIRIN Jakarta)	Independen X_1 =Kualitas Layanan X_2 =Kepercayaan Dependen Y_1 =Kepuasan Orang Tua Y_2 =Loyalitas Orang Tua	Hasil menunjukkan secara parsial dan simultan Kualitas Layanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua dan Loyalitas Orang Tua

2.3 Kerangka Konseptual

Berikut kerangka konseptual yang akan digunakan dalam penelitian yaitu:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dapat dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut ini:

- H₁: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orangtua pada Sekolah Guang Ming.
- H₂: Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan orangtua pada Sekolah Guang Ming.
- H₃: Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan orangtua pada Sekolah Guang Ming.
- H₄: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan orangtua pada Sekolah Guang Ming.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Sekolah Guang Ming yang beralamat di Pabrik Tenun No.72, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dilakukan dari bulan Februari sampai dengan Mei 2023.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2018), Jenis data terbagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Data kualitatif adalah data yang berbentuk deskriptif atau uraian lain dan pengukurannya tidak dapat menggunakan skala numerik.
2. Data kuantitatif adalah jenis data yang dihitung secara langsung sebagai variabel angka atau bilangan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif yang dikuantitatifkan dengan menggunakan skala *likert*.

3.2.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018), “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya”. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang terstruktur dan materinya berhubungan dengan Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Orangtua dan pembagian kuesioner kepada responden Sekolah Guang Ming.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018), “Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang lain,” yaitu data tersebut diperoleh dan diolah dari sumber Sekolah Guang Ming maupun dari internet, dan sebagainya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah orangtua siswa/i pada Sekolah Guang Ming pada tahun ajaran 2022/2023 sebanyak 101 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah orangtua siswa/i pada Sekolah Guang Ming pada tahun ajaran 2022/2023 sebanyak 101 orang.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2018), *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka sampel pada penelitian ini adalah 101 responden.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel merupakan definisi yang menjelaskan bagaimana variabel diukur atau dihitung. Berikut ini adalah unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Kepuasan Orangtua (Y)	Kepuasan Pelanggan adalah penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan kebutuhan konsumsi yang menyenangkan.	1. Kepuasan Konsumen Keseluruhan 2. Konfirmasi Ekspetasi 3. Niat Beli Ulang 4. Kesiediaan untuk Merekomendasi Sumber : Tjiptono & Diana (2019)	Skala <i>Likert</i>
Kualitas	Kualitas Pelayanan adalah	1. Reliabilitas	Skala <i>Likert</i>

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Pelayanan (X ₁)	perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Sumber: Tjiptono & Chandra (2020)	
Fasilitas (X ₂)	Fasilitas adalah komponen pendukung yang dapat memudahkan kegiatan manusia dan sifatnya tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari.	1. Pelaksana kegiatan, yaitu guru, tenaga pendidikan, dan lain-lainnya. 2. Alat / peralatan yang diperlukan Sumber: Sukatin dkk (2021) 3. Keadaan gedung sekolah 4. Kuantitas dan kualitas ruang kelas 5. Keberfungsian perpustakaan 6. Ketersediaan buku pelajaran Sumber: Fathoni dan Sobandi (2020)	Skala <i>Likert</i>
Harga (X ₃)	Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa.	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat Sumber: Hendrayani (2021)	Skala <i>Likert</i>

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Angket (Kuesioner), yaitu pelanggan pada Sekolah Guang Ming. Yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yaitu dengan cara penyebaran angket. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data berupa informasi secara tertulis dan langsung dari responden. Jawaban dari responden bersifat kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan dan diukur dengan menggunakan skala tingkat (*likert*). Menurut Sugiyono (2018:93), skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam pengukuran aspek pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga digunakan skala tingkat (*likert*) dengan keterangan sebagai berikut:
 - 1) Skor 5 adalah jawaban Sangat Setuju (SS)
 - 2) Skor 4 adalah jawaban Setuju (S)
 - 3) Skor 3 adalah jawaban Ragu-Ragu (RR)
 - 4) Skor 2 adalah jawaban Tidak Setuju (TS)
 - 5) Skor 1 adalah jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Wawancara, yang dilakukan kepada karyawan Sekolah Guang Ming pada awal penelitian untuk mencari tahu tentang fenomena-fenomena yang terjadi di perusahaan.

3. Studi Dokumentasi, peneliti menggunakan metode ini untuk mencari informasi tentang profil perusahaan, dan juga teori-teori yang dapat digunakan sebagai referensi penelitian.

3.6 Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh perlu di uji ketepatan atau kecermatannya dan keandalannya agar hasil pengolahan data dapat lebih tepat dan akurat. Oleh karena itu, perlu diketahui seberapa tinggi validitas dan realibilitas alat ukur yang digunakan. Untuk menguji ketetapan dan kehandalan kuisisioner, akan dilakukan *pretest* terhadap 30 responden diluar sampel penelitian.

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018), “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner.” Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam ini adalah jumlah sampel dengan alpha sebesar 5% dengan ketentuan:

1. Hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ = *valid*
2. Hasil $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak *valid*

Jika r_{hitung} pada tiap butir pernyataan lebih besar daripada r_{tabel} dan nilai r positif maka pernyataan tersebut dinyatakan *valid*.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018) Uji reliabilitas merupakan alat ukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut:

1. *Cronbach's alpha* $< 0,6$ = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* $0,6-0,79$ = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* $0,8$ = reliabilitas baik.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi linear antara lain residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas dan tidak adanya heteroskedastisitas.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2018), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada beberapa metode untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Menurut Ghazali (2018), pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:

1. Grafik Histogram

Output ini menjelaskan tentang grafik data dan untuk melihat distribusi data apakah normal atau tidak. Untuk pengukuran normalitas data jika bentuk grafik histogram mengikuti kurva normal yang membentuk gunung atau lonceng, data akan berdistribusi normal.

2. Grafik *Normal Probability Plot*

Output *Normal Probability Plot* menjelaskan grafik data dalam melihat distribusi data normal atau tidak dengan pengukuran jika bentuk grafik *Normal Probability Plot* mengikuti garis diagonal normal maka data akan dianggap berdistribusi normal.

Menurut Ghozali (2018), uji normalitas dengan statistik dapat menggunakan metode *One Kolmogorov Smirnov*, kriteria pengujiannya:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018) multikolinearitas adalah keadaan pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen dimana model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas. Metode uji multikolinearitas yang umum digunakan yaitu dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi dimana nilai VIF kurang dari 10 dan mempunyai angka *Tolerance* lebih dari 0,1.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018), heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lainnya dimana model yang regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Berbagai macam uji heteroskedastisitas yaitu dengan pengujian *Scatterplots* dimana dilakukan dengan cara melihat titik-titik pola pada grafik menyebar secara acak dan tidak berbentuk pola pada grafik maka dinyatakan telah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2018), analisis regresi berganda adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara parsial atau simultan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Tujuan digunakan analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Orangtua (*dependent variabel*)
- X₁ = Kualitas Pelayanan (*independent variabel*)
- X₂ = Fasilitas (*independent variabel*)
- X₃ = Harga (*independent variabel*)
- a = konstanta
- b₁ = koefisien variabel Kualitas Pelayanan
- b₂ = koefisien variabel Fasilitas
- b₃ = koefisien variabel Harga
- e = persentase kesalahan

3.6.5 Pengujian Hipotesis

3.6.5.1 Uji t (Uji Secara Parsial)

Menurut Ghozali (2018), “uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi 5% dan uji 2 sisi”. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$, Artinya Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Harga secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.
2. $H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$, Artinya Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Harga secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.

Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah :

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

3.6.5.2 Uji F (Uji Secara Simultan)

Menurut Ghozali (2018), “uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah secara

simultan variabel bebas berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat”. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$, Artinya Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.
2. $H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$, Artinya Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.

Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah:

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2018) mengemukakan analisis determinasi atau disebut juga *R Square* yang disimbolkan dengan R^2 digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) dimana semakin kecil nilai koefisien determinasi, hal ini berarti pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi semakin mendekati angka 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Sekolah Guang Ming

Sekolah Guang Ming merupakan sebuah sekolah dasar yang terletak di Jl. Pabrik Tenun No.72, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Sekolah Dasar Guang Ming memiliki akreditasi B, berdasarkan sertifikat 1452/BAN-SM/SK/2019.

Sekolah Guang Ming menyediakan listrik untuk membantu kegiatan belajar mengajar. Sumber listrik yang digunakan oleh Sekolah Guang Ming berasal dari PLN. Sekolah Guang Ming menyediakan akses internet yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan belajar mengajar menjadi lebih mudah. Pembelajaran di Sekolah Guang Ming Medan dilakukan pada pagi hari. Dalam seminggu, pembelajaran dilakukan selama 5 hari.

Sekolah Guang Ming mengutamakan pendidikan karakter sebagai ilmu terpenting dalam belajar melalui program membaca syair (Du Jing). Sekolah Guang Ming mengajarkan anak nilai penting kehidupan dengan menjadikan diri sendiri sebagai jati diri yang baik dan berakhlak mulia. Bagi Sekolah Guang Ming, belajar menjadi manusia yang sesungguhnya adalah hal penting yang semestinya dipelajari siswa ketika mereka belajar di sekolah, dan hal tersebut hanya dicapai dengan mengutamakan pendidikan karakter sebagai pokok utama pendidikan.

4.1.2 Visi, Misi dan Pilar Utama Sekolah Guang Ming

4.1.2.1 Visi Sekolah Guang Ming

Mewujudkan peserta didik yang cerdas, sehat akal budi jasmani rohani berdampak bagi keluarga, sekolah, lingkungan, kota, dan bangsa sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

4.1.2.2 Misi Sekolah Guang Ming

1. Menjadikan peserta didik yang berkualitas dan berkarakter dengan takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan.
2. Menjadikan peserta didik sebagai duta dalam mengaplikasikan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap untuk diteladani di sekolah, keluarga dan ditengah-tengah masyarakat.
3. Melaksanakan konsep sehati sepikir dalam satu kasih, satu jiwa, satu tujuan, diantara pendidik, pendidik dengan peserta didik, sesama peserta didik, dan warga sekolah dengan masyarakat serta pemerintah sebagai bentuk partisipasi aktif guna peningkatan mutu pendidikan.

4.1.2.3 Pilar Utama Sekolah Guang Ming

Terdapat empat pilar utama komitmen dalam mendidik anak pada Sekolah Guang Ming:

1. Bersyukur

Senantiasa bersyukur dengan apa yang dimiliki, tidak iri dengan apa yang dimiliki oleh orang lain, tahu berhemat, dan menyayangi rejeki yang ada.

2. Beretika

Menjadi seorang anak yang tahu sopan santun, tahu berterima kasih, sadar untuk berbakti kepada orang tua, dan memberi pemahaman kepada anak bahwa karakter yang baik adalah modal paling utama dalam kehidupan.

3. Jujur dan dapat dipercaya

Berani mengakui kesalahan, tidak selalu menilai kesalahan orang lain, takut dan malu saat berbuat salah. Dengan demikian, mereka yang jujur dan dapat dipercaya kemana pun kelak pasti dapat di terima.

4. Mengamalkan semua yang telah dipelajari dalam kehidupan sehari-hari

Setelah memahami dan belajar banyak akan ilmu pendidikan dan budi pekerti, bukan hanya sekedar diketahui namun perlu dilakukan penerapannya dalam kehidupan sehari-hari.

4.1.3 Karakteristik Responden

4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden berdasarkan usia seperti pada Tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 21 Tahun	3 orang	3,00%
2	21 - 30 Tahun	41 orang	40,60%
3	31 - 40 Tahun	37 orang	36,60%
4	> 40 Tahun	20 orang	19,80%
Jumlah		101 orang	100%

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden Sekolah Guang Ming memiliki usia 21 - 30 tahun yaitu sebanyak

41 orang (40,60%) dan yang paling kecil memiliki usia dibawah 21 tahun yaitu sebanyak 3 orang (3,00%).

4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi responden berdasarkan Pekerjaan seperti pada Tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	9 orang	8,90%
2	Pegawai Swasta	62 orang	61,40%
3	Ibu Rumah Tangga	22 orang	21,80%
4	Lainnya	8 orang	7,90%
Jumlah		101 orang	100%

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden Sekolah Guang Ming memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 62 orang (61,40%) dan yang paling kecil memiliki pekerjaan sebagai lainnya yaitu sebanyak 8 orang (7,90%).

4.1.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.1.4.1 Uji Validitas

Mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam ini adalah jumlah sampel. Jadi (df) yang digunakan

adalah $30-2 = 28$ dengan alpha sebesar 5% maka menghasilkan nilai r_{tabel} sebesar 0,361 dengan ketentuan:

1. Hasil $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} = \text{valid}$
2. Hasil $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}} = \text{tidak valid}$

Jika r_{hitung} pada tiap butir pernyataan lebih besar daripada r_{tabel} dan nilai r positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dapat dilihat pada Tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)			
Karyawan Sekolah Guang Ming memberikan pelayanan dengan memberikan informasi secara tepat dan akurat sehingga dapat memuaskan orangtua murid	0,760	0,361	Valid
Karyawan Sekolah Guang Ming memberikan pelayanan yang sangat cepat dan handal dalam memberikan informasi yang diinginkan oleh orangtua murid	0,693	0,361	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
Karyawan Sekolah Guang Ming berkomunikasi dengan bahasa yang baik sehingga orangtua murid merasa nyaman	0,723	0,361	Valid
Karyawan Sekolah Guang Ming menyediakan kesempatan dan akses yang mudah bagi konsumen dalam memberikan kritik dan saran	0,584	0,361	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
Karyawan Sekolah Guang Ming memberikan pelayanan dengan informasi yang akurat	0,726	0,361	Valid
Tenaga pendidik pada Sekolah Guang Ming selalu melakukan pengecekan pada setiap hasil anak didik	0,757	0,361	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)			
Sekolah Guang Ming memiliki karyawan yang ramah kepada orangtua murid	0,513	0,361	Valid

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Karyawan Sekolah Guang Ming membantu orangtua murid untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dengan sigap	0,612	0,361	Valid
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)			
Sekolah Guang Ming dalam melayani konsumen menyediakan ruang tunggu yang nyaman	0,659	0,361	Valid
Sekolah Guang Ming memiliki fasilitas fisik pendukung, seperti lobi yang nyaman dan bersih	0,560	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Dari Tabel 4.3 di atas menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,361 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Kualitas Pelayanan dinyatakan telah valid. Hasil uji validitas untuk variabel Fasilitas (X_2) dapat dilihat pada Tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4
Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2)

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Pelaksana kegiatan, yaitu guru, tenaga pendidikan, dan lain-lainnya.			
Sekolah Guang Ming menyediakan lapangan olahraga yang bisa dipakai oleh siswa	0,695	0,361	Valid
Sekolah Guang Ming menyediakan fasilitas wifi yang bebas dipakai siswa untuk mendukung pembelajaran	0,633	0,361	Valid
Alat / peralatan yang diperlukan			
Sekolah Guang Ming menyediakan transportasi untuk antar jemput siswa	0,560	0,361	Valid
Sekolah Guang Ming menyediakan berbagai macam alat praktik untuk menunjang proses belajar mengajar	0,473	0,361	Valid
Keadaan gedung sekolah			
Gedung Sekolah Guang Ming sangat terawat	0,573	0,361	Valid

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Karyawan Sekolah Guang Ming selalu merawat Gedung sehingga selalu tampak rapi dan bersih	0,683	0,361	Valid
Kuantitas dan kualitas ruang kelas			
Sekolah Guang Ming memiliki kelas yang luas dan nyaman	0,544	0,361	Valid
Setiap kelas pada Sekolah Guang Ming memiliki pendingin ruangan	0,593	0,361	Valid
Keberfungsian perpustakaan			
Sekolah Guang Ming mempunyai perpustakaan yang besar dan buku yang lengkap	0,626	0,361	Valid
Murid Sekolah Guang Ming dapat melakukan peminjaman buku kepada perpustakaan	0,549	0,361	Valid
Ketersediaan buku pelajaran			
Sekolah Guang Ming menyediakan buku pelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku	0,691	0,361	Valid
Sekolah Guang Ming menyediakan buku pelajaran pada perpustakaan sekolah	0,645	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Dari Tabel 4.4 di atas menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Fasilitas menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,361 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Fasilitas dinyatakan telah valid. Hasil uji validitas untuk variabel Harga (X_3) dapat dilihat pada Tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5
Uji Validitas Variabel Harga (X_3)

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Keterjangkauan harga			
Harga uang sekolah pada Sekolah Guang Ming sangat terjangkau	0,638	0,361	Valid
Harga uang sekolah pada Sekolah Guang Ming bervariasi sesuai dengan tingkat	0,812	0,361	Valid

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
kelas			
Kesesuaian harga dengan kualitas produk			
Harga uang sekolah pada Sekolah Guang Ming sesuai dengan kualitas yang diterima	0,763	0,361	Valid
Harga uang sekolah pada Sekolah Guang Ming sesuai dengan layanan yang diinginkan orangtua murid	0,847	0,361	Valid
Daya Saing Harga			
Harga uang sekolah pada Sekolah Guang Ming dapat bersaing dengan sekolah lain	0,766	0,361	Valid
Harga uang sekolah pada Sekolah Guang Ming lebih murah dibandingkan dengan sekolah lain	0,674	0,361	Valid
Kesesuaian harga dengan manfaat			
Harga uang sekolah pada Sekolah Guang Ming tidak memberatkan orangtua murid	0,388	0,361	Valid
Harga uang sekolah pada Sekolah Guang Ming sesuai dengan manfaat yang dirasakan murid	0,389	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Dari Tabel 4.5 di atas menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Harga menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,361 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Harga dinyatakan telah valid. Hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Orangtua dapat dilihat pada Tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4.6
Uji Validitas Variabel Kepuasan Orangtua (Y)

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Konsumen Keseluruhan			
Orang tua memperoleh informasi tentang sekolah Sekolah Guang Ming dari brosur	0,577	0,361	Valid
Orang tua merasa tidak ragu untuk memasukkan anak mereka ke SD Sekolah Guang Ming	0,741	0,361	Valid

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Konfirmasi Ekspetasi			
Fasilitas yang diberikan sekolah sudah sesuai dengan pilihan akan kebutuhan bagi murid	0,872	0,361	Valid
Orang tua mengevaluasi berbagai tempat sekolah dasar sebelum mendaftarkan anaknya ke Sekolah Guang Ming	0,794	0,361	Valid
Niat Beli Ulang			
Sebagai orang tua siswa, memilih Sekolah Guang Ming adalah pilihan yang tepat	0,583	0,361	Valid
Sebagai orang tua, keputusan yang tepat adalah mendaftarkan anak saya pada Sekolah Guang Ming	0,799	0,361	Valid
Kesediaan untuk Merekomendasi			
Sebagai orang tua siswa, saya akan merekomendasikan Sekolah Guang Ming kepada teman atau saudara	0,781	0,361	Valid
Sebagai orang tua siswa, saya selalu puas terhadap kualitas pelayanan pada Sekolah Guang Ming	0,869	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Dari Tabel 4.6 di atas menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Orangtua menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,361 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Kepuasan Orangtua dinyatakan telah valid.

4.1.4.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh, yaitu:

1. $Cronbach's\ alpha < 0,6$ = reliabilitas buruk.

2. *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* 0,8 = reliabilitas baik.

Hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dapat dilihat pada Tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.855	10

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan pada Tabel 4.7 di atas, maka dapat dinyatakan bahwa kesepuluh butir *item* untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) tersebut sebesar 0,855 berada di atas 0,8 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan baik. Hasil uji reliabilitas variabel Fasilitas (X_2) dapat dilihat pada Tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X_2)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.834	12

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan pada Tabel 4.8 di atas, maka dapat dinyatakan bahwa kedua belas butir *item* untuk variabel Fasilitas (X_2) tersebut sebesar 0,834 berada diatas 0,8 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan baik. Hasil uji reliabilitas variabel Harga (X_3) dapat dilihat pada Tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_3)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.791	8

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan pada Tabel 4.9 di atas, maka dapat dinyatakan bahwa kedelapan butir *item* untuk variabel Harga (X_3) tersebut sebesar 0,791 berada diantara 0,6-0,79 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan diterima. Hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Orangtua dapat dilihat pada Tabel 4.10 di bawah ini:

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Orangtua (Y)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.877	8

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan pada Tabel 4.10 di atas, maka dapat dinyatakan bahwa kedelapan butir *item* untuk variabel Kepuasan Orangtua (Y) tersebut sebesar 0,877 berada di atas 0,8, sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan baik.

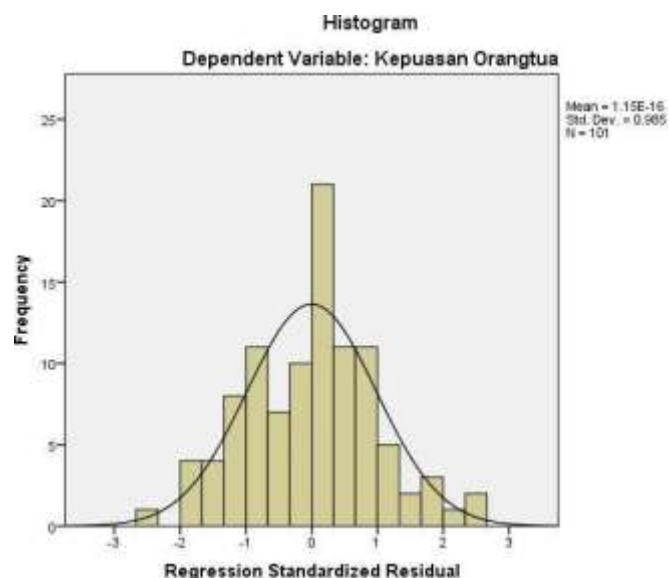
4.1.5 Uji Asumsi Klasik

4.1.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

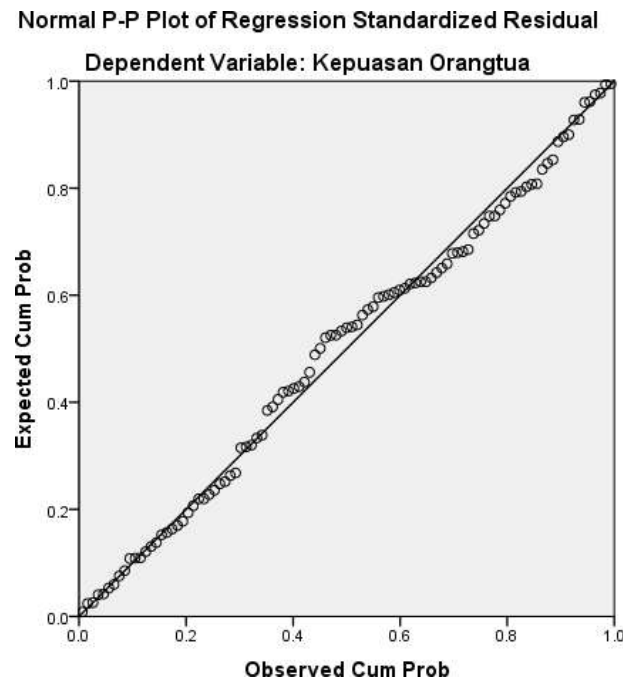
Berikut ini uji normalitas melalui grafik Histogram seperti pada Gambar 4.1 di bawah ini:



Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Gambar 4.1
Grafik Histogram

Dari Gambar 4.1 di atas dilihat bahwa data tegak lurus di atas angka 0, tidak melenceng ke kanan dan ke kiri maka model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas. Berikut ini uji normalitas melalui grafik *Normal P Plot* seperti pada Gambar 4.2 di bawah ini:



Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Gambar 4.2
Grafik Normal P-P Plot

Dari Gambar 4.2 di atas menunjukkan bahwa data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hal ini sejalan dengan hasil pengujian menggunakan histogram bahwa telah terdistribusi normal.

Hasil uji *One Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada Tabel 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11
Uji One Kolmogrov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	101
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	
Mean	.0000000
Std. Deviation	3.47487684
<i>Most Extreme Differences</i>	
Absolute	.065
Positive	.060
Negative	-.065
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	.658
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	.779

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,779 lebih besar dari 0,05 (Sig F > 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

4.1.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah adanya suatu hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel independen. Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Multikolinearitas dapat juga dilihat dari (1) nilai *Tolerance* dan lawannya (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih besar dari 10. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.12 di bawah ini:

Tabel 4.12
Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan	.472	2.121
Fasilitas	.522	1.917
Harga	.870	1.150

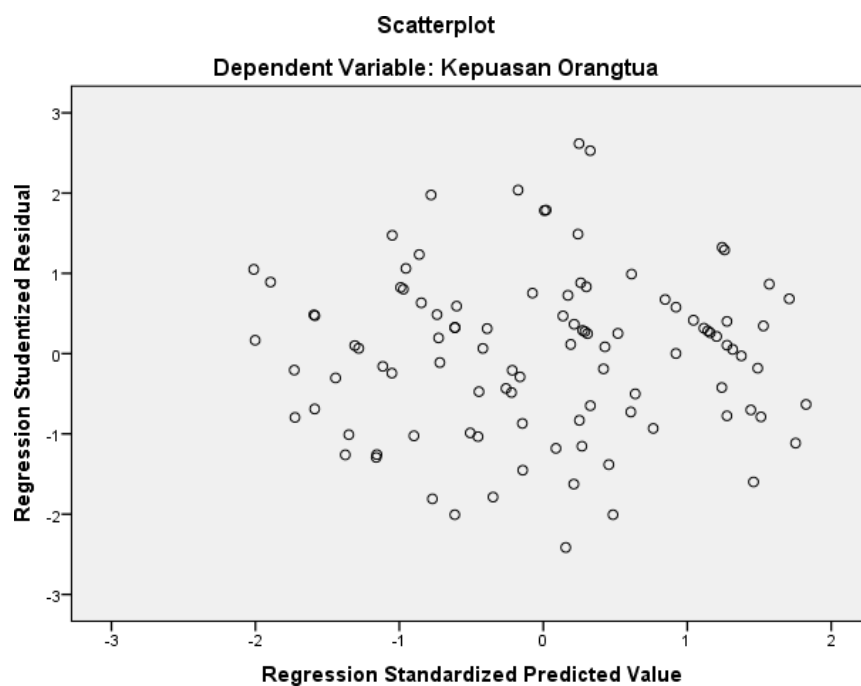
a. Dependent Variable: Kepuasan Orangtua

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Dari Tabel 4.12 di atas diketahui nilai *TOLERANCE* yang diperoleh untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,472 yang lebih dari 0,10 dan nilai VIF yang diperoleh adalah 2,121 yang kurang dari 10, nilai *TOLERANCE* yang diperoleh untuk variabel Fasilitas adalah 0,522 yang lebih dari 0,10 dan nilai VIF yang diperoleh adalah 1,917 yang kurang dari 10, nilai *TOLERANCE* yang diperoleh untuk variabel Harga adalah 0,870 yang lebih dari 0,10 dan nilai VIF yang diperoleh adalah 1,150 yang kurang dari 10, sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.3 di bawah ini:



Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Gambar 4.3
Grafik Scatterplot

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas terlihat titik-titik secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas secara tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu *Regeression Studentized Residual* (Y). Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi ini

layak digunakan untuk memprediksi Kepuasan Orangtua berdasarkan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga.

4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara parsial atau simultan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Orangtua (*dependent variabel*)
 X₁, X₂, X₃ = Kualitas Pelayanan, Motivasi, Harga (*independent variabel*)
 a = konstanta
 b₁, b₂, b₃ = koefisien variabel Kualitas Pelayanan, Motivasi, Harga
 e = persentase kesalahan

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 4.13 di bawah ini :

Tabel 4.13
Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.957	3.061		-1.619	.109		
Kualitas Pelayanan	.450	.083	.484	5.457	.000	.472	2.121
Fasilitas	.282	.073	.326	3.865	.000	.522	1.917
Harga	.180	.076	.154	2.361	.020	.870	1.150

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Orangtua

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Dari Tabel 4.13 di atas, diperoleh uji regresi linear berganda dengan persamaan regresinya adalah:

$$\text{Kepuasan Orangtua} = -4,957 + 0,450 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,282 \text{ Fasilitas} + 0,180 \text{ Harga} + e$$

Penjelasan persamaan sebagai berikut:

1. -4,957 artinya: jika Kepuasan Orangtua yang diteliti konstan, maka Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming adalah sebesar -4,957.
2. 0,450 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) akan menyebabkan Kepuasan Orangtua bertambah sebesar 0,450 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Fasilitas (X_2) dan Harga (X_3) dianggap konstan.
3. 0,282 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel Fasilitas (X_2) akan menyebabkan Kepuasan Orangtua bertambah sebesar 0,282 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_3) dianggap konstan.
4. 0,180 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel Harga (X_3) akan menyebabkan Kepuasan Orangtua bertambah sebesar 0,180 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) dianggap konstan.

4.1.7 Pengujian Hipotesis

4.1.7.1 Uji t (Uji Secara Parsial)

Uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lainnya konstan.

Uji t digunakan untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$, Artinya Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Harga secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.
2. $H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$, Artinya Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Harga secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.

Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

Tabel 4.14
Uji t (Uji Secara Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.957	3.061		-1.619	.109
Kualitas Pelayanan	.450	.083	.484	5.457	.000
Fasilitas	.282	.073	.326	3.865	.000
Harga	.180	.076	.154	2.361	.020

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Orangtua

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

H₁ : Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 5,457 yang menunjukkan arah koefisien regresi positif. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Nilai t_{hitung} (5,457) > t_{tabel} (1,984). Hal ini dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak, H_a diterima sehingga Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hal ini dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan signifikan, karena nilai signifikan kurang dari $\alpha = 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu (H_1) didukung.

H_2 : Adanya pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa variabel Fasilitas memiliki koefisien regresi sebesar 3,865 yang menunjukkan arah koefisien regresi positif. Hal ini berarti Fasilitas memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Nilai t_{hitung} ($3,865$) $>$ t_{tabel} ($1,984$). Hal ini dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak, H_a diterima sehingga Fasilitas secara parsial berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Nilai signifikansi variabel Fasilitas sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hal ini dapat dikatakan bahwa Fasilitas signifikan, karena nilai signifikan kurang dari $\alpha = 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis dua (H_2) didukung.

H_3 : Adanya pengaruh Harga terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa variabel Harga memiliki koefisien regresi sebesar 2,361 yang menunjukkan arah koefisien regresi positif. Hal ini berarti Harga memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Nilai t_{hitung} ($2,361$) $>$ t_{tabel} ($1,984$). Hal ini dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak, H_a diterima sehingga

Harga secara parsial berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Nilai signifikansi variabel Harga sebesar 0,020 kurang dari 0,05. Hal ini dapat dikatakan bahwa Harga signifikan, karena nilai signifikan kurang dari $\alpha = 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis tiga (H_3) didukung.

4.1.7.2 Uji F (Uji Secara Simultan)

Uji F pada dasarnya digunakan untuk menguji pengaruh dimensi variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$, Artinya Kualitas Pelayanan, Motivasi dan Harga secara serempak tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.
2. $H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$, Artinya Kualitas Pelayanan, Motivasi dan Harga secara serempak berpengaruh terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.

Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah :

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

Tabel 4.15
Uji F (Uji Secara Simultan)

ANOVA^b

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1 <i>Regression</i>	2148.761	3	716.254	57.539	.000 ^a
<i>Residual</i>	1207.477	97	12.448		
<i>Total</i>	3356.238	100			

a. *Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga*

b. *Dependent Variable: Kepuasan Orangtua*

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

H₄: Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.15 di atas terlihat nilai F_{hitung} sebesar 57,539. Untuk tingkat keyakinan 95%, $df_1 = 3$, dan $df_2 = 97$ maka nilai F_{tabel} adalah 2,70. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima. Nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis empat (H_4) didukung.

4.1.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Tabel 4.16
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.800 ^a	.640	.629	3.528

a. *Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga*

b. *Dependent Variable: Kepuasan Orangtua*

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Dari Tabel 4.16 di atas atasdiketahui nilai hasil perhitungan diketahui bahwa koefisien determinasi *R Square* yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen adalah 0,629. Hal ini menunjukkan bahwa 62,90% Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga, sedangkan sisanya yaitu 37,10% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orangtua

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua memberikan implikasi bahwa untuk meningkatkan Kepuasan Orangtua, Sekolah harus mampu memberikan Kualitas Pelayanan yang baik. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh Orangtua, sementara jika melebihi apa yang

diharapkan Orangtua, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Sekolah dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui sikap dan tata cara yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Purwanti, Aris Ariyanto, Ivantan (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Lembaga Pendidikan TPA Masjid Ash Shaff Bintaro” yang membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua.

4.2.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Orangtua

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Fasilitas juga berupa segala sesuatu yang mempermudah konsumen dalam memperoleh kepuasan. Agar Fasilitas memadai, maka dari segi dimensi Fasilitas disesuaikan dengan tingkatan usia melalui guru - guru yang diupayakan untuk mencari buku yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Lydia Sari Ayu dan Mery Lani Purba (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di Sekolah *Stanford International Pre-School* Medan” yang membuktikan bahwa Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua.

4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Orangtua

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Peningkatan harga yang wajar serta masih terjangkau oleh kemampuan Orangtua murid, maka Kepuasan juga akan meningkat. Penentuan Harga merupakan hal yang penting karena semakin strategis Harga tersebut maka semakin memberikan dampak yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Zakaria (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di MI Mathlaul Anwar Pamulang” yang membuktikan bahwa Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua.

4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Orangtua

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming. Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terbesar terhadap Kepuasan Orangtua oleh sebab itu pihak Sekolah Guang Ming perlu meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan yang masih kurang melalui indikatornya yaitu Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangibles*) agar sesuai dengan kehendak orangtua murid. Dampak terhadap

peningkatan Kualitas Pelayanan tersebut akan meningkatkan Kepuasan Orangtua sehingga pada akhirnya akan membawa keuntungan bagi Sekolah Guang Ming.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN AKADEMIS

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Orangtua yang ditunjukkan dari hasil analisis regresi linear berganda memberikan arti bahwa setiap peningkatan aspek pada variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga sebesar satu-satuan, maka Kepuasan Orangtua akan meningkat.
2. Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.
3. Fasilitas secara parsial parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.
4. Harga secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.
5. Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming
6. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga keterkaitan terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Guang Ming.

5.2 Implikasi Manajerial

Dari hasil penelitian, secara umum dapat dikatakan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan (X_1) perlu dipertahankan dalam meningkatkan Kepuasan Orangtua (Y), dimana:
 - a. Sekolah Guang Ming diharapkan memiliki karyawan yang ramah kepada orangtua murid. Karyawan yang ramah mencerminkan jalinan hubungan yang baik sehingga menjadi contoh untuk yang lain.
 - b. Menjadikan Sekolah Guang Ming sebagai Sekolah yang membantu kehidupan sosial sehingga menunjang Kualitas Pelayanan yang lebih baik dengan memberikan pelayanan dengan memberikan informasi secara tepat dan akurat sehingga dapat memuaskan orangtua murid.
2. Sekolah Guang Ming harus lebih memperhatikan Fasilitas (X_2) dalam meningkatkan Kepuasan Orangtua (Y), dimana:
 - a. Sekolah Guang Ming diharapkan menyediakan berbagai macam alat praktik untuk menunjang proses belajar mengajar, sehingga motivasi belajar pada anak murid lebih dapat ditingkatkan sehingga anak murid menjalankan hari dengan penuh semangat.
 - b. Sekolah Guang Ming menyediakan lapangan olahraga yang bisa dipakai oleh siswa, dengan adanya lapangan olahraga diharapkan untuk dapat dipakai oleh siswa, dengan demikian loyalitas dari orangtua siswa akan menimbulkan kepuasan.
3. Sekolah Guang Ming harus lebih memperhatikan Harga (X_3) dalam meningkatkan Kepuasan Orangtua (Y), dimana:

- a. Sekolah Guang Ming diharapkan mengkaji ulang tentang uang sekolah agar tidak memberatkan orangtua murid.
- b. Sekolah Guang Ming diharapkan menjaga konsistensi sesuai dengan layanan yang diinginkan orangtua murid. Dengan demikian, orangtua murid akan merasa nyaman dan akan selalu percaya kepada Sekolah Guang Ming.

5.3 Saran Akademis

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain adalah:

- a. Menambah variabel penelitian
Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Orangtua selain Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga, misalnya variabel Citra Merek, Kualitas Produk dan Atribut Produk.
- b. Perluasan Cakupan Geografis
Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden yang kurang beragam karena sampel hanya diambil dari satu tempat saja yaitu Sekolah Guang Ming. Selanjutnya diharapkan penelitian berikutnya mampu memperluas cakupan wilayahnya. Contohnya penelitian di beberapa sekolah di Kota Medan.

c. Menambah Jumlah Responden.

Sehubungan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, penelitian ini hanya mengambil 101 orang responden sebagai sampel. Dengan demikian, untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden sehingga dapat mewakili keadaan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. A. (2017). Model Pengambilan Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah Di Stie Eka Prasetya Medan. *Sumber*, 5(2017), 292.
- Akbar, M. A., & Situmorang, I. R. (2021). Pengaruh perceived value terhadap loyalitas dengan variabel kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi pada umkm di sumatera utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 203-211.
- Chandra, J. (2021). Pengaruh Faktor Lokasi, Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di CV. Creative Centre. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 199-214.
- Gultom, P. (2020). Pengaruh Ekuitas Merek, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Quality Fried Chicken Jalan Ismailiyah Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 44-53.
- Gultom, P. P. (2020). Pengaruh Kompetensi Kewirausahaan dan Pengawasan Manajemen terhadap Perkembangan Perusahaan PT Ekuator Swarna Sekuritas Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 46-58.
- Gultom, P., & Karnadi, J. (2019). PENGARUH E-COMMERCE DAN TRANSPORTASI ONLINE TERHADAP HARGA JUAL PRODUK CV. SURYA SAKTI ENGINEERING. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 5(1), 13-23.
- Gultom, P., Fenny, F., Januariy, W., Leonardi, N., & Sianturi, R. A. (2023). PELATIHAN PEMASARAN BERBASIS E-COMMERCE PADA PRODUK KAIN ECOPRINT HASIL IMPLEMENTASI P5 DI PERGURUAN SMA WR SUPRATMAN 1 MEDAN. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat METHABDI*, 3(2), 191-194.
- Gultom, P., Manik, D. E. M., Nainggolan, E., Gea, S. K., & Hoki, F. (2023). WORKSHOP SENI MERANGKAI BUNGA SEBAGAI PELUANG USAHA KREATIF BAGI IBU-IBU JEMAAT GKPI KHUSUS TELADAN. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat METHABDI*, 3(1), 89-93.
- Gustina, I. (2019). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN WORD OF MOUTH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH KULIAH DI STIE EKA PRASETYA. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 5(1), 60-67.

- Handayani, T. M., & Moktar, B. (2023). Analysis of the Effect of Segmentation and Targeting on Sales. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 9(1), 10-19.
- Lazuardi, D., Gustina, I., & Rinaldi, M. (2022). Relationship of Location, Price, and Promotion to Interest in Buying Gordyn at Soni Interior House. *Enrichment: Journal of Management*, 12(5), 3795-3800.
- Loo, P., Hastalona, D., Yakub, S., & Firmansyah, E. (2022). Analysis Of Factors Affecting The Rate Of Equity Returning Affecting Credit Distribution In Commercial Banks (Persero) In 2017-2020. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 11-22.
- Manik, D. E. M., & Erveni, E. (2020). Pengaruh Price Discount Dan In-Store Display Terhadap Impulse Buying Pada Labello Store Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 34-43
- Manik, D. E. M., Gultom, P., & Sebayang, Y. B. (2022). The effect of facilities and trust on customer satisfaction in the use of digital facilities at pt. bank central asia tbk kcu asia branch. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2465-2468.
- Muammar Rinaldi, C. PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP CUSTOMER SATISFICTION PADA PRODUK WALLPAPER (UD. ELEGANCE INTERIOR).
- Moktar, B. (2021). The Effect of Discounts, Brands, and Marketing Strategies on Customer Loyalty of Daihatsu Oil PT. Nusantara Autopart Persada. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 91-104.
- Moktar, B. (2023). The Influence of Advertising on Social Media, Price and Taste on Sales Volume. *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK)*, 3(3), 88-93.
- Nainggolan, E. (2020). Analisis Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Tingkat Kemiskinan Di Provinsi Sumatera Utara (2010-2019). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 89-99.
- Nainggolan, E. (2020). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN DIRECT MARKETING YANG EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PAKAIAN ANAK PADA TOKO REZEKI WIJAYA. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 12-21.
- Nainggolan, E. (2022). Influence of Inventory and Product Quality on Sales Volume at PT. Bilah Baja Makmur Abadi. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 8(1), 66-76.
- Nainggolan, E., Rinaldi, M., & Dalimunthe, M. B. (2022). Analysis Of The Effect Of Personal Sales And Product Quality On Consumer Purchase Decisions. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2431-2435.

- Nasution, E. S., & Rinaldi, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Pada PT. Alfa Scorpii Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (Eka Prasetya Journal of Management Studies)*, 7 (1), 66-78.
- Rezeki, S., & Rinaldi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 9-20.
- Rezeki, S., Manik, D. E. M., & Gustina, I. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Makmur Auto Sejahtera Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(1), 79-90.
- Rezeki, S. (2021). Figurative language and messages in poems about COVID-19. *KnE Social Sciences*, 601-611.
- Rezeki, S., Rinaldi, M., Gustina, I., & Lodian, A. (2022). The Influence Of Consumer Behavior and Prices On Consumer Decisions to Buy Products At PT. Daikin Airconditioning Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya*, 8(1), 284-295.
- Rinaldi, M., & Rahmadana, M. F. (2020). Determinant analysis of household income inequality and poverty in Indonesia. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2), 1414-1420.
- Rinaldi, M., Irawan, D., & Nasution, A. R. (2022). Comparison Of Human Development Index Before And During The Covid-19 Pandemic. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2404-2408.
- Selamat, S., & Indahwati, R. Analysis Of Marketing Strategies In Increasing Competitiveness In Skinso Medan Beauty Clinic.
- Siatama, A., Sinaga, H. D. E., & Akbar, M. A. (2023). Pengaruh Harga, Promosi Dan Marketplace Terhadap Keputusan Pembelian Pt Calispo Multi Utama Medan. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 6(2), 381-387.
- Simarmata, A. M., Panggabean, F. Y., Pane, Y., & Nainggolan, E. (2021). ANALISIS PERILAKU MINAT WISATAWAN BERKUNJUNG KEMBALI KE PULAU SAMOSIR. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 190-202.
- Sinaga, H. D. E. (2021). Analisis Karakteristik Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Handmade Hoslygoods. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 4(1), 80-86.
- Sinaga, H. D. E., Irawati, N., & Kurniawan, E. (2019). Financial Technology: Pinjaman Online, Ya atau Tidak. *Jurnal Tunas*, 1(1), 14-19.
- Situmorang, I. R. (2022). Effect of Service Quality and Relational Marketing on Consumer Purchasing Decisions at PT. Garuda Teladan Biscuid Binjai North Sumatra. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 8(2), 229-242.

- Situmorang, I. R. (2023). The Influence of Consumer Motivation, Consumer Perceptions and Attitudes Towards Product Purchase Decisions at PT. Unikitz Bersatu Group Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 9(1), 1-9.
- Sutejo, B., Lazuardi, D., Lubis, R., Rahmadani, R., & Aziz, D. A. (2022). The Role Of E-Commerce In Increasing Msme Income In The Covid-19 Pandemic (Survey On Msme In Medan City). *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 5(08), 2174-2181.
- Tirtayasa, S., Yusri, M., & Rinaldi, M. (2022). Business Strategies of MSMEs During COVID-19, Deli Serdang, Indonesia. *KnE Social Sciences*, 434-441.
- Pane, Y., Simarmata, A. M., Rezeki, S., Rinaldi, M., & Panggabean, F. Y. (2021). Analisis Pendapatan Asli Daerah Dan Dana Perimbangan Terhadap Belanja Modal Pada Pemerintah Kabupaten/Kota Di Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 212-225.

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada responden yang terhormat,

Saya mahasiswa dari STIE Eka Prasetya yang sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan Skripsi dengan judul “**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID DI SEKOLAH GUANG MING**”.

Sebagai salah satu persyaratan penyelesaian studi S1 Manajemen, maka penulis mengharapkan bantuan Bpk/Ibu/Saudara/I sebagai responden untuk memberi pilihan jawaban melalui daftar pernyataan dalam kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi Bpk/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terimakasih.

I. Identitas Responden

- | | | | |
|--------------|---|------------------|----------------|
| 1. Nama | : | | |
| 2. Usia | : | < 21 Tahun | 21 - 30 Tahun |
| | | 31 - 40 Tahun | > 40 Tahun |
| 3. Pekerjaan | : | PNS | Pegawai Swasta |
| | | Ibu rumah tangga | Lainnya |

II. Petunjuk Pengisian

Dimohon dengan hormat, Bapak/Ibu/Saudara/I memberikan tanggapan/jawaban terhadap pernyataan dibawah ini dengan *Check List* (✓) pada kolom yang tersedia.

Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

- | | |
|-------|-----------------------|
| - SS | = Sangat Setuju |
| - S | = Setuju |
| - RR | = Ragu-Ragu |
| - TS | = Tidak Setuju |
| - STS | = Sangat Tidak Setuju |

Daftar Pernyataan

Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

	Pernyataan	Bobot Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)						
1	Karyawan Sekolah Guang Ming memberikan pelayanan dengan memberikan informasi secara tepat dan akurat sehingga dapat memuaskan orangtua murid					
2	Karyawan Sekolah Guang Ming memberikan pelayanan yang sangat cepat dan handal dalam memberikan informasi yang diinginkan oleh orangtua murid					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
3	Karyawan Sekolah Guang Ming berkomunikasi dengan bahasa yang baik sehingga orangtua murid merasa nyaman					
4	Karyawan Sekolah Guang Ming menyediakan kesempatan dan akses yang mudah bagi konsumen dalam memberikan kritik dan saran					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
5	Karyawan Sekolah Guang Ming memberikan pelayanan dengan informasi yang akurat					
6	Tenaga pendidik pada Sekolah Guang Ming selalu melakukan pengecekan pada setiap hasil anak didik					
Empati (<i>Empathy</i>)						
7	Sekolah Guang Ming memiliki karyawan yang ramah kepada orangtua murid					
8	Karyawan Sekolah Guang Ming membantu orangtua murid untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dengan sigap					
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
9	Sekolah Guang Ming dalam melayani konsumen menyediakan ruang tunggu yang nyaman					
10	Sekolah Guang Ming memiliki fasilitas fisik pendukung, seperti lobi yang nyaman dan bersih					

Kuesioner Variabel Fasilitas (X₂)

No.	Pernyataan	Bobot Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
Pelaksana kegiatan, yaitu guru, tenaga pendidikan, dan lain-lainnya.						
1	Sekolah Guang Ming menyediakan lapangan olahraga yang bisa dipakai oleh siswa					
2	Sekolah Guang Ming menyediakan fasilitas wifi yang bebas dipakai siswa untuk mendukung pembelajaran					
Alat / peralatan yang diperlukan						
3	Sekolah Guang Ming menyediakan transportasi untuk antar jemput siswa					
4	Sekolah Guang Ming menyediakan berbagai macam alat praktik untuk menunjang proses belajar mengajar					
Keadaan gedung sekolah						
5	Gedung Sekolah Guang Ming sangat terawat					
6	Karyawan Sekolah Guang Ming selalu merawat Gedung sehingga selalu tampak rapi dan bersih					
Kuantitas dan kualitas ruang kelas						
7	Sekolah Guang Ming memiliki kelas yang luas dan nyaman					
8	Setiap kelas pada Sekolah Guang Ming memiliki pendingin ruangan					
Keberfungsian perpustakaan						
9	Sekolah Guang Ming mempunyai perpustakaan yang besar dan buku yang lengkap					
10	Murid Sekolah Guang Ming dapat melakukan peminjaman buku kepada perpustakaan					
Ketersediaan buku pelajaran						
11	Sekolah Guang Ming menyediakan buku pelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku					
12	Sekolah Guang Ming menyediakan buku pelajaran pada perpustakaan sekolah					

Kuesioner Variabel Harga (X₃)

No.	Pernyataan	Bobot Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
Keterjangkauan harga						
1	Uang sekolah pada Sekolah Guang Ming sangat terjangkau					
2	Uang sekolah pada Sekolah Guang Ming bervariasi sesuai dengan tingkat kelas					
Kesesuaian harga dengan kualitas produk						
3	Uang sekolah pada Sekolah Guang Ming sesuai dengan kualitas yang diterima					
4	Uang sekolah pada Sekolah Guang Ming sesuai dengan layanan yang diinginkan orangtua murid					
Daya Saing Harga						
5	Uang sekolah pada Sekolah Guang Ming dapat bersaing dengan sekolah lain					
6	Uang sekolah pada Sekolah Guang Ming lebih murah dibandingkan dengan sekolah lain					
Kesesuaian harga dengan manfaat						
7	Uang sekolah pada Sekolah Guang Ming tidak memberatkan orangtua murid					
8	Uang sekolah pada Sekolah Guang Ming sesuai dengan manfaat yang dirasakan murid					

Kuesioner Variabel Kepuasan Orangtua (Y)

No.	Pernyataan	Bobot Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
Kepuasan Konsumen Keseluruhan						
1	Orang tua memperoleh informasi tentang sekolah Sekolah Guang Ming dari brosur					
2	Orang tua merasa tidak ragu untuk memasukkan anak mereka ke SD Sekolah Guang Ming					
Konfirmasi Ekspetasi						
3	Fasilitas yang diberikan sekolah sudah sesuai dengan pilihan akan kebutuhan bagi murid					
4	Orang tua mengevaluasi berbagai tempat sekolah dasar sebelum mendaftarkan anaknya ke Sekolah Guang Ming					
Niat Beli Ulang						
5	Sebagai orang tua siswa, memilih Sekolah Guang Ming adalah pilihan yang tepat					
6	Sebagai orang tua, keputusan yang tepat adalah mendaftarkan anak saya pada Sekolah Guang Ming					
Kesediaan untuk Merekomendasi						
7	Sebagai orang tua siswa, saya akan merekomendasikan Sekolah Guang Ming kepada teman atau saudara					
8	Sebagai orang tua siswa, saya selalu puas terhadap kualitas pelayanan pada Sekolah Guang Ming					

Terima Kasih

LAMPIRAN 2

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	11	10.9	10.9	10.9
	Perempuan	90	89.1	89.1	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 21 Tahun	3	3.0	3.0	3.0
	21 - 30 Tahun	41	40.6	40.6	43.6
	31 - 40 Tahun	37	36.6	36.6	80.2
	> 40 Tahun	20	19.8	19.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	9	8.9	8.9	8.9
	Pegawai Swasta	62	61.4	61.4	70.3
	Ibu Rumah Tangga	22	21.8	21.8	92.1
	Lainnya	8	7.9	7.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3

Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN (X ₁)										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	X ₁
1	3	2	3	3	3	4	5	4	5	5	37
2	5	4	5	5	5	3	3	2	3	3	38
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
5	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	25
6	2	3	1	1	2	3	3	4	3	3	25
7	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32
8	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
9	3	4	3	3	3	4	2	5	4	5	36
10	2	5	4	5	5	4	3	3	3	3	37
11	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	29
12	2	4	2	2	2	3	5	4	5	5	34
13	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	44
14	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	44
15	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
16	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
17	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	44
18	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
19	4	5	4	4	4	1	5	4	5	5	41
20	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
21	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	38
22	3	5	3	3	3	5	3	2	3	3	33
23	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	32
24	3	3	3	5	5	1	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
26	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	30
27	2	4	2	2	2	1	2	4	3	2	24
28	2	4	3	2	4	3	4	5	5	4	36
29	4	5	5	4	5	4	2	4	3	2	38
30	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	31
31	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	34
32	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	37
33	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	41
34	4	5	4	4	5	5	3	4	2	3	39
35	3	4	2	3	4	5	4	5	4	4	38
36	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46

RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN (X1)										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	X1
37	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
38	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
39	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
40	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
41	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	45
42	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
44	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
45	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
46	5	4	4	4	4	4	4	5	5	1	40
47	4	5	5	1	5	5	4	4	4	4	41
48	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	38
49	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	31
50	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	29
51	3	2	3	3	2	3	5	4	3	4	32
52	5	4	3	4	2	4	3	3	3	3	34
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30
54	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	29
55	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	31
56	2	3	5	3	3	3	3	4	4	3	33
57	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
58	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	30
59	3	4	2	3	3	4	5	5	3	3	35
60	5	5	3	3	3	2	3	4	4	5	37
61	3	4	4	5	3	3	2	4	3	4	35
62	2	4	3	4	3	3	5	4	4	4	36
63	5	4	4	4	5	3	4	5	4	1	39
64	4	5	4	1	4	4	5	4	4	3	38
65	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	34
66	3	2	3	3	3	4	5	4	5	5	37
67	5	4	5	5	5	3	3	2	3	3	38
68	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
69	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
70	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	25
71	2	3	1	1	2	3	3	4	3	3	25
72	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32
73	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
74	3	4	3	3	3	4	2	5	4	5	36
75	2	5	4	5	5	4	3	3	3	3	37

RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN (X1)										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	X1
76	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	29
77	2	4	2	2	2	3	5	4	5	5	34
78	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	44
79	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	44
80	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
81	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
82	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	44
83	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
84	4	5	4	4	4	1	5	4	5	5	41
85	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
86	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	38
87	3	5	3	3	3	5	3	2	3	3	33
88	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	32
89	3	3	3	5	5	1	4	4	4	4	36
90	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
91	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	30
92	2	4	2	2	2	1	2	4	3	2	24
93	2	4	3	2	4	3	4	5	5	4	36
94	4	5	5	4	5	4	2	4	3	2	38
95	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	31
96	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	34
97	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	37
98	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	41
99	4	5	4	4	5	5	3	4	2	3	39
100	3	4	2	3	4	5	4	5	4	4	38
101	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46

LAMPIRAN 4

Jawaban Responden Atas Variabel Fasilitas (X₂)

RESPONDEN	FASILITAS (X ₂)												Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	X ₂
1	1	3	2	1	3	1	4	3	4	5	4	3	34
2	4	5	4	3	5	4	2	3	2	3	1	3	39
3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	31
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	5	39
6	3	2	3	5	2	3	4	4	4	3	4	4	41
7	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	42
8	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	38
9	4	3	4	2	3	4	5	3	5	5	5	3	46
10	5	5	5	3	5	5	4	4	1	3	1	4	45
11	1	3	1	4	3	1	4	3	4	2	4	3	33
12	4	2	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	44
13	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	53
14	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	52
15	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	54
16	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	54
17	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	3	52
18	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	3	53
19	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	51
20	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
22	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	2	4	39
23	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	35
24	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	44
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
26	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	42
27	4	2	4	4	2	3	3	2	4	3	2	2	35
28	4	3	2	2	4	5	5	4	5	5	4	4	47
29	5	5	4	4	5	3	3	2	4	3	2	2	42
30	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	37
31	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	39
32	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	43
33	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	49
34	5	4	4	4	5	2	2	3	4	2	4	3	42
35	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	46
36	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	56

RESPONDEN	FASILITAS (X2)												Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	X2
37	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	52
38	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	53
39	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
40	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	53
41	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	52
42	5	4	4	4	5	2	5	4	5	2	4	4	48
43	5	2	4	4	5	3	4	3	5	3	3	3	44
44	5	3	3	3	4	3	5	2	3	2	3	2	38
45	3	2	3	2	5	3	4	4	5	4	5	4	44
46	5	4	5	4	4	4	5	2	3	2	3	2	43
47	3	2	3	2	5	3	5	3	3	3	3	3	38
48	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	40
49	3	3	3	3	4	5	4	3	2	3	2	3	38
50	2	3	2	3	4	1	1	4	3	4	3	4	34
51	3	4	3	4	5	4	1	3	3	3	3	3	39
52	3	3	3	3	1	4	4	4	3	4	3	4	39
53	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	52
54	5	5	5	5	4	4	3	1	3	5	3	1	44
55	3	5	3	1	3	5	3	4	2	4	2	4	39
56	2	4	2	4	3	5	4	4	5	4	5	4	46
57	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	53
58	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	51
59	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	53
60	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	53
61	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	53
62	5	5	5	5	3	2	5	5	4	5	4	5	53
63	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	52
64	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
65	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	2	1	38
66	1	3	2	1	3	1	4	3	4	5	4	3	34
67	4	5	4	3	5	4	2	3	2	3	1	3	39
68	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	31
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
70	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	5	39
71	3	2	3	5	2	3	4	4	4	3	4	4	41
72	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	42
73	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	38
74	4	3	4	2	3	4	5	3	5	5	5	3	46
75	5	5	5	3	5	5	4	4	1	3	1	4	45

RESPONDEN	FASILITAS (X2)												Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	X2
76	1	3	1	4	3	1	4	3	4	2	4	3	33
77	4	2	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	44
78	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	53
79	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	52
80	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	54
81	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	54
82	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	3	52
83	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	3	53
84	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	51
85	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
87	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	2	4	39
88	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	35
89	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	44
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
91	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	42
92	4	2	4	4	2	3	3	2	4	3	2	2	35
93	4	3	2	2	4	5	5	4	5	5	4	4	47
94	5	5	4	4	5	3	3	2	4	3	2	2	42
95	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	37
96	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	39
97	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	43
98	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	49
99	5	4	4	4	5	2	2	3	4	2	4	3	42
100	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	46
101	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	56

LAMPIRAN 5

Jawaban Responden Atas Variabel Harga (X₃)

RESPONDEN	HARGA (X ₃)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	X ₃
1	1	5	3	4	5	3	3	3	27
2	4	3	3	5	4	3	5	5	32
3	1	3	2	3	3	3	3	2	20
4	3	3	3	3	3	3	4	3	25
5	3	3	3	5	3	3	3	5	28
6	3	5	3	2	3	5	1	3	25
7	4	4	5	3	4	4	3	4	31
8	3	4	3	3	3	4	3	3	26
9	4	2	2	4	4	2	3	4	25
10	5	3	5	5	5	3	5	5	36
11	1	4	4	3	4	4	3	1	24
12	4	3	5	2	4	3	2	4	27
13	4	4	5	5	4	4	5	4	35
14	5	4	4	4	5	4	4	5	35
15	4	4	5	5	4	4	5	4	35
16	5	4	4	5	5	4	5	5	37
17	5	3	5	4	5	3	4	5	34
18	5	3	4	5	5	3	5	5	35
19	5	3	3	4	5	3	4	5	32
20	4	4	3	5	4	4	5	4	33
21	4	4	3	4	4	4	4	4	31
22	4	4	4	3	4	4	3	4	30
23	2	4	3	3	2	4	3	2	23
24	3	3	2	5	4	4	3	3	27
25	4	4	2	4	4	4	4	4	30
26	4	4	4	3	4	4	3	4	30
27	4	4	2	2	4	4	2	4	26
28	2	2	3	2	4	3	2	2	20
29	4	4	3	4	5	4	4	4	32
30	2	2	3	2	4	3	2	2	20
31	3	3	4	3	4	4	3	4	28
32	3	3	3	3	4	5	3	5	29
33	3	3	4	3	5	4	3	4	29
34	4	4	5	4	5	5	4	5	36
35	4	3	4	3	4	5	3	5	31
36	4	4	4	4	5	5	4	5	35

RESPONDEN	HARGA (X3)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	X3
37	5	5	4	5	4	5	5	5	38
38	4	4	5	4	5	4	4	4	34
39	4	4	5	4	4	4	4	4	33
40	4	4	5	4	5	5	4	5	36
41	5	5	5	5	4	4	5	4	37
42	5	4	5	4	5	4	4	4	35
43	5	4	5	5	5	5	5	5	39
44	5	5	5	5	4	4	5	4	37
45	5	4	5	5	5	5	5	5	39
46	5	5	5	5	4	4	4	4	36
47	5	5	5	5	4	5	4	5	38
48	5	5	2	5	4	4	4	4	33
49	5	5	3	4	4	3	4	3	31
50	5	5	2	4	2	3	2	3	26
51	5	4	4	1	3	3	3	3	26
52	5	5	4	1	4	4	4	4	31
53	5	5	4	4	4	3	4	3	32
54	4	5	4	4	4	2	4	2	29
55	4	5	1	3	4	3	4	3	27
56	4	5	4	3	3	3	3	3	28
57	4	5	4	4	3	3	3	3	29
58	2	1	4	3	2	3	2	2	19
59	1	2	4	5	4	5	4	4	29
60	5	4	4	3	2	3	2	2	25
61	3	4	5	3	3	3	3	3	27
62	5	4	4	3	3	3	3	3	28
63	5	5	4	2	3	2	3	3	27
64	4	5	4	3	4	3	4	4	31
65	4	5	4	3	3	3	3	3	28
66	4	5	4	3	4	3	4	4	31
67	4	4	4	5	5	5	5	5	37
68	5	5	5	3	1	3	1	4	27
69	4	5	5	2	4	2	4	4	30
70	4	5	5	5	4	5	4	4	36
71	4	4	5	4	5	4	5	5	36
72	5	5	4	5	4	5	4	4	36
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	5	4	4	5	4	5	5	37
75	4	4	5	5	5	5	5	5	38

RESPONDEN	HARGA (X3)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	X3
76	3	2	5	4	5	4	5	5	33
77	5	4	4	5	4	5	4	4	35
78	3	2	4	4	4	4	4	4	29
79	3	3	4	3	4	3	4	4	28
80	3	3	1	3	2	3	2	2	19
81	2	3	4	3	3	3	3	4	25
82	3	4	4	4	4	4	4	4	31
83	3	3	3	3	4	3	4	4	27
84	3	4	3	2	4	2	4	4	26
85	5	5	4	2	4	3	2	3	28
86	3	4	5	4	5	5	4	5	35
87	2	4	4	2	4	3	2	3	24
88	5	4	3	3	4	3	3	3	28
89	4	5	3	3	4	3	3	3	28
90	5	4	4	3	5	4	3	4	32
91	5	5	5	4	5	4	4	4	36
92	4	5	5	3	4	2	4	2	29
93	5	5	2	4	5	4	4	4	33
94	4	5	5	5	4	5	5	5	38
95	5	4	4	4	5	4	4	4	34
96	4	4	5	4	4	5	4	5	35
97	5	4	5	4	5	4	4	4	35
98	4	4	3	5	4	4	5	4	33
99	5	4	5	4	5	5	4	5	37
100	5	5	3	5	5	5	5	5	38
101	1	5	3	4	5	3	3	3	27

LAMPIRAN 6

Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Orangtua (Y)

RESPONDEN	KEPUASAN ORANGTUA (Y)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Y
1	3	2	3	2	3	2	3	2	20
2	5	4	5	4	5	4	5	4	36
3	3	2	3	2	3	3	3	2	21
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	2	3	2	3	2	3	2	3	20
7	3	4	3	4	3	4	3	4	28
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	3	4	3	4	3	4	3	4	28
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	3	1	3	1	3	4	3	1	19
12	2	4	2	4	2	4	2	4	24
13	5	4	5	4	5	4	5	4	36
14	4	5	4	5	4	5	4	5	36
15	5	4	5	4	5	4	5	4	36
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	4	5	4	5	4	5	4	5	36
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	4	5	4	5	4	5	4	5	36
20	5	4	5	4	5	4	5	4	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	3	4	3	4	3	4	3	4	28
23	3	2	3	2	3	2	3	2	20
24	3	3	3	3	5	4	3	3	27
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	3	4	3	4	3	4	3	4	28
27	2	4	2	4	2	4	2	4	24
28	2	4	3	2	2	4	3	2	22
29	4	5	5	4	4	5	5	4	36
30	2	4	3	2	2	4	3	2	22
31	3	4	3	3	3	4	3	3	26
32	3	4	3	3	3	4	3	3	26
33	3	5	4	3	3	5	4	3	30
34	4	5	4	4	4	5	4	4	34
35	3	4	2	4	3	4	2	3	25
36	4	5	4	4	4	5	4	4	34

[illegible]

RESPONDEN	KEPUASAN ORANGTUA (Y)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Y
76	3	1	3	1	3	4	3	1	19
77	2	4	2	4	2	4	2	4	24
78	5	4	5	4	5	4	5	4	36
79	4	5	4	5	4	5	4	5	36
80	5	4	5	4	5	4	5	4	36
81	5	5	5	5	5	5	5	5	40
82	4	5	4	5	4	5	4	5	36
83	5	5	5	5	5	5	5	5	40
84	4	5	4	5	4	5	4	5	36
85	5	4	5	4	5	4	5	4	36
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	3	4	3	4	3	4	3	4	28
88	3	2	3	2	3	2	3	2	20
89	3	3	3	3	5	4	3	3	27
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	3	4	3	4	3	4	3	4	28
92	2	4	2	4	2	4	2	4	24
93	2	4	3	2	2	4	3	2	22
94	4	5	5	4	4	5	5	4	36
95	2	4	3	2	2	4	3	2	22
96	3	4	3	3	3	4	3	3	26
97	3	4	3	3	3	4	3	3	26
98	3	5	4	3	3	5	4	3	30
99	4	5	4	4	4	5	4	4	34
100	3	4	2	4	3	4	2	3	25
101	4	5	4	4	4	5	4	4	34

LAMPIRAN 7

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL P
P1	Pearson Correlation	1	.483* *	.799* *	.336	.512* *	.892* *	.175	.258	.249	.241	.760**
	Sig. (2-tailed)		.007	.000	.069	.004	.000	.356	.168	.184	.200	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.483* *	1	.562* *	.599* *	.723* *	.565* *	.060	.234	.223	.116	.693**
	Sig. (2-tailed)	.007		.001	.000	.000	.001	.753	.213	.237	.542	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.799* *	.562* *	1	.243	.424* *	.956* *	.000	.269	.277	.191	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.195	.020	.000	1.00 0	.150	.138	.313	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.336	.599* *	.243	1	.904* *	.303	.151	.052	.199	-.013	.584**
	Sig. (2-tailed)	.069	.000	.195		.000	.103	.427	.783	.291	.946	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.512* *	.723* *	.424* *	.904* *	1	.489* *	.208	.127	.254	.063	.726**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.020	.000		.006	.270	.504	.176	.741	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.892* *	.565* *	.956* *	.303	.489* *	1	.059	.256	.211	.206	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.103	.006		.757	.173	.263	.275	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.175	.060	.000	.151	.208	.059	1	.456* *	.757* *	.510* *	.513**
	Sig. (2-tailed)	.356	.753	1.00 0	.427	.270	.757		.011	.000	.004	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.258	.234	.269	.052	.127	.256	.456* *	1	.592* *	.957* *	.612**
	Sig. (2-tailed)	.168	.213	.150	.783	.504	.173	.011		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.249	.223	.277	.199	.254	.211	.757* *	.592* *	1	.589* *	.659**
	Sig. (2-tailed)	.184	.237	.138	.291	.176	.263	.000	.001		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.241	.116	.191	-.013	.063	.206	.510* *	.957* *	.589* *	1	.560**
	Sig. (2-tailed)	.200	.542	.313	.946	.741	.275	.004	.000	.001		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL P	Pearson Correlation	.760* *	.693* *	.723* *	.584* *	.726* *	.757* *	.513* *	.612* *	.659* *	.560* *	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.004	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	10

LAMPIRAN 8

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X₂)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TOT AL P
P1	Pearson Correlation	1	.530 [*]	.209	.613 [*]	.456 [*]	.887 [*]	.211	.252	.200	.084	.219	.136	.695 [*]
	Sig. (2-tailed)		.003	.267	.000	.011	.000	.264	.179	.290	.659	.245	.475	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.530 [*]	1	.200	.236	.842 [*]	.643 [*]	.040	.337	.146	.393 [*]	.201	.157	.633 [*]
	Sig. (2-tailed)	.003		.290	.210	.000	.000	.833	.069	.442	.032	.286	.406	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.209	.200	1	-.059	.238	.090	.927 [*]	.490 [*]	.285	.267	.279	.254	.560 [*]
	Sig. (2-tailed)	.267	.290		.757	.205	.637	.000	.006	.127	.153	.135	.175	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.613 [*]	.236	-.059	1	.215	.635 [*]	-.033	.132	.054	-.033	.157	.105	.473 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.210	.757		.253	.000	.864	.485	.776	.862	.406	.579	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.456 [*]	.842 [*]	.238	.215	1	.624 [*]	.120	.292	.013	.376 [*]	.045	.022	.573 [*]
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.205	.253		.000	.529	.117	.945	.041	.813	.909	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.887 [*]	.643 [*]	.090	.635 [*]	.624 [*]	1	.070	.294	.115	.126	.188	.076	.683 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.637	.000	.000		.715	.115	.546	.507	.320	.690	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.211	.040	.927 [*]	-.033	.120	.070	1	.462 [*]	.341	.252	.312	.315	.544 [*]
	Sig. (2-tailed)	.264	.833	.000	.864	.529	.715		.010	.065	.179	.093	.090	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.252	.337	.490 [*]	.132	.292	.294	.462 [*]	1	.168	.375 [*]	.369 [*]	.401 [*]	.593 [*]
	Sig. (2-tailed)	.179	.069	.006	.485	.117	.115	.010		.374	.041	.045	.028	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.200	.146	.285	.054	.013	.115	.341	.168	1	.462 [*]	.911 [*]	.897 [*]	.626 [*]
	Sig. (2-tailed)	.290	.442	.127	.776	.945	.546	.065	.374		.010	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.084	.393 [*]	.267	-.033	.376 [*]	.126	.252	.375 [*]	.462 [*]	1	.507 [*]	.535 [*]	.549 [*]
	Sig. (2-tailed)	.659	.032	.153	.862	.041	.507	.179	.041	.010		.004	.002	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.219	.201	.279	.157	.045	.188	.312	.369 [*]	.911 [*]	.507 [*]	1	.919 [*]	.691 [*]
	Sig. (2-tailed)	.245	.286	.135	.406	.813	.320	.093	.045	.000	.004		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.136	.157	.254	.105	.022	.076	.315	.401 [*]	.897 [*]	.535 [*]	.919 [*]	1	.645 [*]

Sig. (2-tailed)	.475	.406	.175	.579	.909	.690	.090	.028	.000	.002	.000		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT Pearson	.695*	.633*	.560*	.473*	.573*	.683*	.544*	.593*	.626*	.549*	.691*	.645*	1
AL P Correlation													
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.008	.001	.000	.002	.001	.000	.002	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	12

LAMPIRAN 9

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Harga (X₃)

		Correlations																	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL P									
P1	Pearson	1	.427*	.325	.468**	.357	.259	.097	.321	.638**									
	Correlation																		
	Sig. (2-tailed)		.019	.080	.009	.053	.167	.609	.084	.000									
P2	Pearson	30	30	30	30	30	30	30	30	30									
	Correlation										.427*	1	.562**	.892**	.799**	.553**	.029	.175	.812**
	Sig. (2-tailed)										.019		.001	.000	.000	.002	.878	.356	.000
P3	Pearson	30	30	30	30	30	30	30	30	30									
	Correlation										.325	.562**	1	.535**	.461*	.475**	.440*	.257	.763**
	Sig. (2-tailed)										.080	.001		.002	.010	.008	.015	.170	.000
P4	Pearson	30	30	30	30	30	30	30	30	30									
	Correlation										.468**	.892**	.535**	1	.956**	.669**	.009	.059	.847**
	Sig. (2-tailed)										.009	.000	.002		.000	.000	.960	.757	.000
P5	Pearson	30	30	30	30	30	30	30	30	30									
	Correlation										.357	.799**	.461*	.956**	1	.686**	-.080	.000	.766**
	Sig. (2-tailed)										.053	.000	.010	.000		.000	.675	1.000	.000
P6	Pearson	30	30	30	30	30	30	30	30	30									
	Correlation										.259	.553**	.475**	.669**	.686**	1	-.015	-.136	.674**
	Sig. (2-tailed)										.167	.002	.008	.000	.000		.937	.475	.000
P7	Pearson	30	30	30	30	30	30	30	30	30									
	Correlation										.097	.029	.440*	.009	-.080	-.015	1	.414*	.388*
	Sig. (2-tailed)										.609	.878	.015	.960	.675	.937		.023	.034
P8	Pearson	30	30	30	30	30	30	30	30	30									
	Correlation										.321	.175	.257	.059	.000	-.136	.414*	1	.389*
	Sig. (2-tailed)										.084	.356	.170	.757	1.000	.475	.023		.033
TOTAL P	Pearson	30	30	30	30	30	30	30	30	30									
	Correlation										.638**	.812**	.763**	.847**	.766**	.674**	.388*	.389*	1
	Sig. (2-tailed)										.000	.000	.000	.000	.000	.000	.034	.033	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	8

LAMPIRAN 10

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Orangtua (Y)

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL P
P1	Pearson Correlation	1	.163	.466**	.286	.178	.386*	.279	.517**	.577**
	Sig. (2-tailed)		.389	.010	.126	.345	.035	.135	.003	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.163	1	.523**	.826**	.355	.556**	.746**	.434*	.741**
	Sig. (2-tailed)	.389		.003	.000	.055	.001	.000	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.466**	.523**	1	.536**	.354	.879**	.575**	.947**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.010	.003		.002	.055	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.286	.826**	.536**	1	.371*	.412*	.815**	.629**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.126	.000	.002		.044	.024	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.178	.355	.354	.371*	1	.386*	.374*	.359	.583**
	Sig. (2-tailed)	.345	.055	.055	.044		.035	.042	.051	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.386*	.556**	.879**	.412*	.386*	1	.456*	.757**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.035	.001	.000	.024	.035		.011	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.279	.746**	.575**	.815**	.374*	.456*	1	.592**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.135	.000	.001	.000	.042	.011		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.517**	.434*	.947**	.629**	.359	.757**	.592**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.003	.016	.000	.000	.051	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL P	Pearson Correlation	.577**	.741**	.872**	.794**	.583**	.799**	.781**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

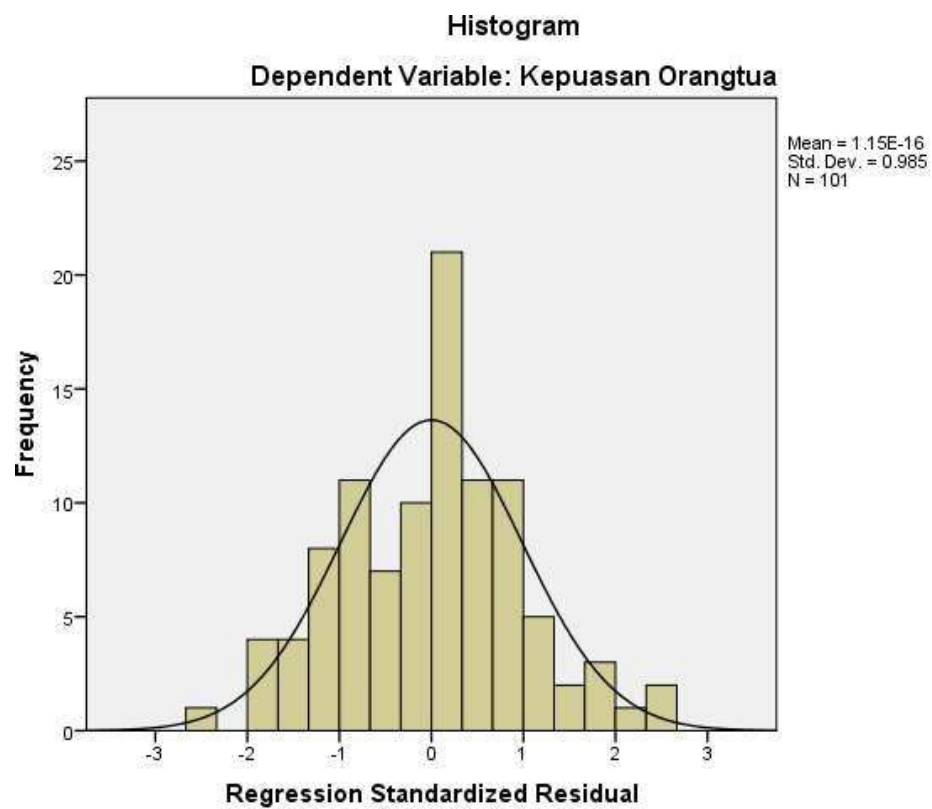
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	8

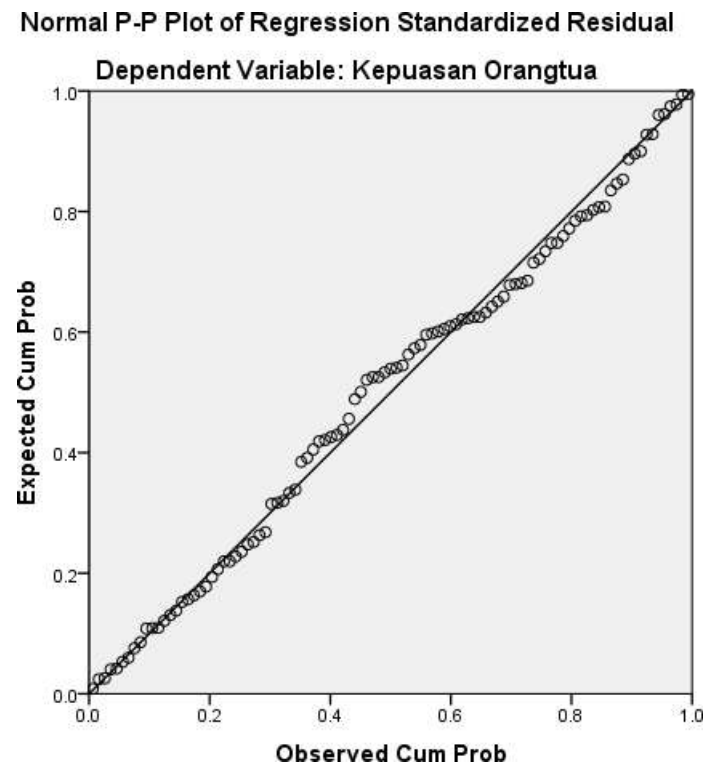
LAMPIRAN 10

Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas
- Histogram



- **Normal P Plot**



- **Kolmogorov Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.47487684
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.050
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.658
Asymp. Sig. (2-tailed)		.779

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

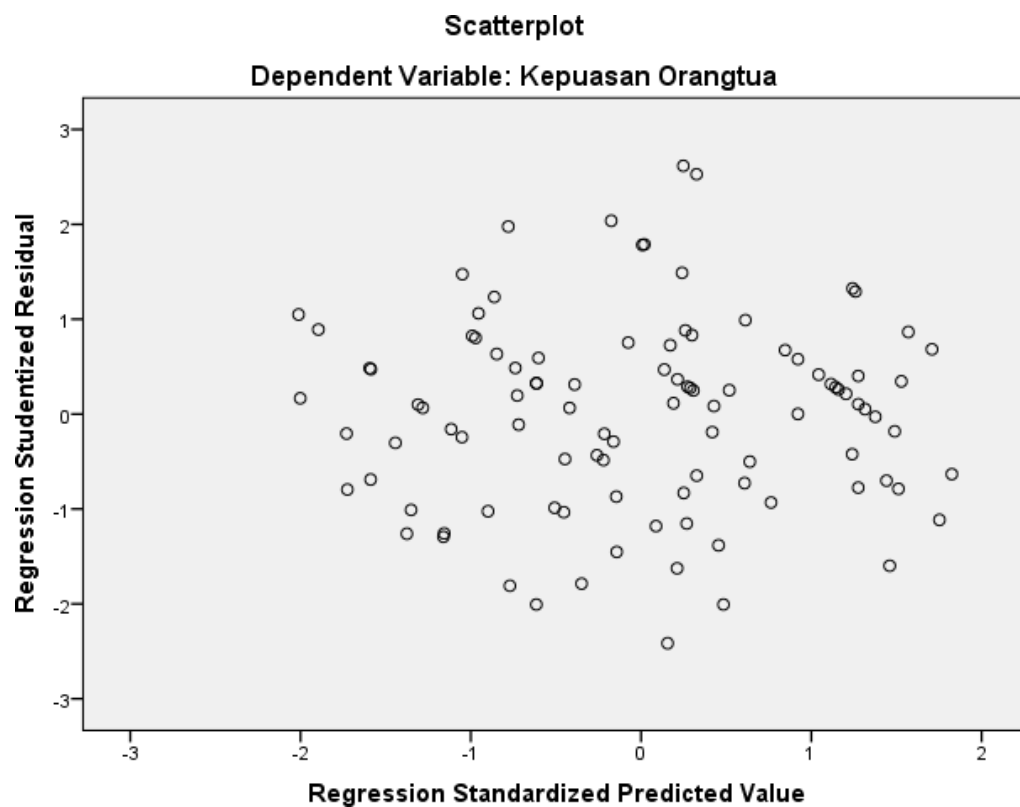
b. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.472	2.121
	Fasilitas	.522	1.917
	Harga	.870	1.150

a. Dependent Variable: Kepuasan Orangtua

c. Uji Heteroskedastisitas

- Scatterplot



LAMPIRAN 11

Uji Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi

a. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.957	3.061		-1.619	.109		
Kualitas Pelayanan	.450	.083	.484	5.457	.000	.472	2.121
Fasilitas	.282	.073	.326	3.865	.000	.522	1.917
Harga	.180	.076	.154	2.361	.020	.870	1.150

a. Dependent Variable: Kepuasan Orangtua

b. Uji Hipotesis

- Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.957	3.061		-1.619	.109
Kualitas Pelayanan	.450	.083	.484	5.457	.000
Fasilitas	.282	.073	.326	3.865	.000
Harga	.180	.076	.154	2.361	.020

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

- Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2148.761	3	716.254	57.539	.000 ^b
	Residual	1207.477	97	12.448		
	Total	3356.238	100			

a. Dependent Variable: Kepuasan Orangtua

b. Predictors: (Constant), Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.629	3.528

a. Predictors: (Constant), Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Orangtua



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA

Jl. Merapi No. 08 Medan - 20212

Telp. (061) 4571198 (Hunting) Fax. (061) 4151391

Website : www.eka-prasetya.ac.id E-mail : sso@eka-prasetya.ac.id

Medan, 21 September 2022

Nomor : 5671/R/STIE-EP/IX/2022

Lamp. : ---

Hal : "Observasi"

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan Sekolah Guang Ming

Di-
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu Pimpinan untuk menerima kunjungan seorang Mahasiswa/i kami :

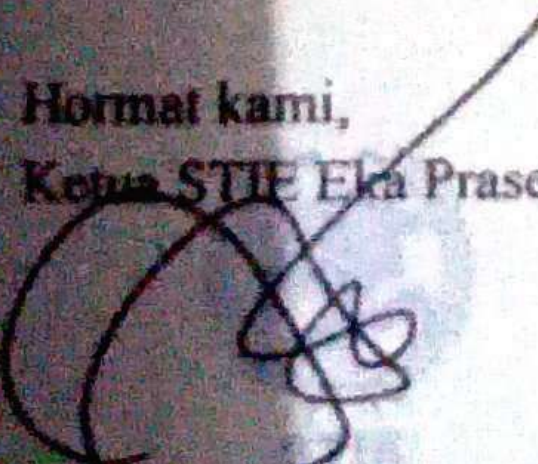
Nama	: Andy
NIM	: 191010111
Semester	: VII
Program Studi	: Manajemen (S1)
Judul Tugas Akhir	: Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Sekolah Guang Ming

Untuk mengadakan peninjauan ke Sekolah Guang Ming yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka melakukan observasi untuk bahan penulisan Tugas Akhir Mahasiswa/i tersebut.

Hasil peninjauan berupa data yang dikumpulkannya tetap akan bersifat rahasia dan tidak dipublikir untuk umum. Kami juga mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membalas surat kami ini yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan observasi dimaksud.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu Pimpinan menerima Mahasiswa/i kami serta memberi data yang diperlukan, kami ucapkan terima kasih. Semoga hubungan kerja sama ini dapat berlanjut untuk hari-hari yang akan datang, dan mudah-mudahan perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin sukses di masa yang akan datang.

Hormat kami,
Ketua STIE Eka Prasetya


Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si



YAYASAN SATYA DHARMA MEDAN
SEKOLAH GUANG MING MEDAN

Jl. Pabrik Tenun No. 72 Medan
Jl. Sendok No. 16 ABCD Medan

Telp. 0822 7448 3788
Telp. 0812 6263 5868

sekolahguangmingmedan@gmail.com
sdguangmingmedan@gmail.com

Nomor : 09.001/YSDM/I/2023
Hal : Permohonan Izin Observasi

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Ketua STIE Eka Prasetya

Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.

Di tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Nomor: 5671/R/STIE-EP/IX/2022 Tanggal 21 September 2022 perihal permohonan izin observasi kepada mahasiswa :

Nama : Andy
NIM : 191010111
Semester : VII
Program Studi : Manajemen (S-1)
Judul Tugas Akhir : Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di Sekolah Guang Ming

Bersama ini, kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas dapat kami terima untuk melaksanakan observasi di sekolah kami. Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Medan, 2 Februari 2023

Hormat Kami





SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA

KARTU BUKTI PESERTA SEMINAR PROPOSAL

NAMA

Andy

NIM

191010111

PROGRAM STUDI

Manajemen Bisnis

NO	HARI/TANGGAL SEMINAR	PENYAJI SEMINAR	NIM	Tanda Tangan Pimp. Seminar
1	Selasa 25/01/2022	Marcella Giovanni JUDUL PROPOSAL: Pengaruh harga, iklan dan pemasaran relational terhadap keputusan pembelian produk pada toko tersebut	101010061	
2	Selasa 25/01/2022	Cindy Leonardy JUDUL PROPOSAL: Pengaruh kemasan dan persepsian barang terhadap volume pembelian PT. Syukur Jamin Mulia	101010008	
3	Kamis 27/01/2022	JEFFRY JUDUL PROPOSAL: Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Benua Samudera Kargo	101010223	
4	Kamis 27/01/2022	Charlene Yundy Firdaus JUDUL PROPOSAL: Pengaruh loyalitas dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada (PB) refractory and insulation	101010023	
5	Kamis 27/01/2022	Felix JUDUL PROPOSAL: Pengaruh pelayanan purna jual dan sosial media terhadap keputusan pembelian di toko Amugerah automatic Gate	101010065	
		JUDUL PROPOSAL :		
		JUDUL PROPOSAL :		
		JUDUL PROPOSAL :		

Mahasiswa dapat menyelenggarakan seminar proposal bila telah memenuhi syarat mengikuti/ menjadi peserta seminar proposal mahasiswa yang lain **MINIMAL 5 KALI**

Medan, ... 20
Ketua STIE Eka Prasetya

Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si



STIE EKA PRASETYA MEDAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

1



Nama Mahasiswa : Andy

NIM : 191010111

Kelas : Perencanaan A

Konsentrasi : Perencanaan / Kewirausahaan (sistem yang tidak nyata)

HP/WA : 082174940551 Email : wendy377@gmail.com

Alamat Tinggal : Jl. Bina 99, Petta no 45

Nama Dosen Pembimbing 1:

Henry Sinaga S.T., M.M.

Nama Dosen Pembimbing 2:

Elisabeth Munggoro, S.Pd, M.Si

No	Tanggal	Uraian Singkat Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	4/12/22	Perbaiki latar belakang	fls
2	6/12/22	Revisi bab 1	fls
3	12/01/23	Bimbingan Bab 1	fls
4	27/01/23	Bimbingan Bab 1 - Bab 3	fls
5	27/sep/22	Bahas Variabel	fls
6	02/02/23	Bimbingan /revisi BAB 1 - Bab 3	fls
7	03/02/23	ACC Sempurna	fls
8	12/04/23	Bimbingan bab 4 - 5 dan kuesioner	fls
9	28/04/23	Bimbingan bab 4 - 5 dan SPSS	fls
10	23/4/2023	Acc sidang	fls
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

REVISI SIDANG

No	Tanggal	Uraian Revisi Sidang / Bimbingan perbaikan Revisi	Ttd Dosen Penguji
1	05/04/23	Bimbingan bab 1 - 3	fls
2			
3			
4			

Diketahui oleh,
Wakil Ketua I Bidang Akademik

Hommy Dorothy Ellyany Sinaga, S.T., M.M

untuk 1 pembimbing



STIE EKA PRASETYA MEDAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

2



Nama Mahasiswa : Andy

NIM : 191010111

Kelas : Pemasaran A

Konsentrasi : Kewirausahaan, Pemasaran (core yang tidak sesuai)

HP/WA : 0871 74940851 Email: Wending77@gmail.com

Alamat Tinggal: Jln. M. Idris 95 Pelita No. 45

Nama Dosen Pembimbing 1:

Hommy dorthy ellyany sinaga S.T., M.M.

Nama Dosen Pembimbing 2:

Elisabeth rain agolan, S.Pd, M.Sc.

No	Tanggal	Uraian Singkat Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	18/11/22	Bimbingan bab 1 - Bab 3	
2	21/11/22	Revisi Layout	
3	13/01/23	Revisi Indikator	
4	10/01/23	Revisi Identifikasi masalah	
5	27/01/23	Revisi latar belakang ditambahkan penelitian	
6		terdahulu, Perbaiki Penelitian terdahulu tambah	
7		fasilitas kurang: kualitas pelayanan	
8	31/01/23	Perbaiki layout dan ganti beberapa layoutnya	
9		dan perbaiki Indikator	
10		ACC Lempro	
11	12/04/23	Bimbingan Revisi	
12	2/5/2023	ACC Mega Hizar	
13			
14			
15			
16			
17			

REVISI SIDANG

No	Tanggal	Uraian Revisi Sidang / Bimbingan perbaikan Revisi	Ttd Dosen Penguji
1		Revisi Kuesioner	
2			
3			
4			

Diketahui oleh,
Wakil Ketua I Bidang Akademik

Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M.

Untuk 1 pembimbing

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Andy
Tempat / Tanggal Lahir : Medan, 03 desember 2001
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Alamat : Jl. M idris gg. Pelita no 45
Alamat Email : wensing77@gmail.com
Agama : Buddha
Status : Belum Menikah
Handphone (HP) : 0821-7494-0551

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2008 s/d Tahun 2014 : SD Pasundan - Medan
2. Tahun 2014 s/d Tahun 2016 : SMP Pasundan - Medan
3. Tahun 2016 s/d Tahun 2019 : SMA Kalam Kudus - Medan
4. Tahun 2019 s/d Tahun 2023 : STIE Eka Prasetya

RIWAYAT PEKERJAAN

Mei 2018 s/d juni 2022 : Kilang sabun fajar
Juni 2022 / Sekarang : Bank BCA

DATA ORANGTUA

Nama Ayah : Rudy
Pekerjaan : -
Handphone (HP) : -
Alamat : Jl. M idris gg. Pelita no 45

Nama Ibu : Tan kim kiet alias dewi tanzil
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Handphone (HP) : 081360129326
Alamat : Jl. M idris gg. Pelita no 45

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 10 Februari 2023

Penulis


Andy

191010111