

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA PENDIDIKAN DAN LOKASI  
SEKOLAH TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SEKOLAH  
DENGAN MEMPERHATIKAN KEPUASAN SISWA KELAS X  
SMK NEGERI 8 BANDAR LAMPUNG  
TAHUN PELAJARAN 2018/2019**

(Skripsi)

Oleh

**Bhakti Persada**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA PENDIDIKAN DAN LOKASI SEKOLAH TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SEKOLAH DENGAN MEMPERHATIKAN KEPUASAN SISWA KELAS X SMK NEGERI 8 BANDAR LAMPUNG TAHUN PELAJARAN 2018/2019**

Oleh

**Bhakti Persada**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, biaya pendidikan, dan lokasi sekolah terhadap keputusan siswa dengan memperhatikan kepuasan siswa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung dengan jumlah sebanyak 390 siswa dan sampel sebanyak 197 siswa. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Teknik analisis menggunakan Regresi Linear dan *Path Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan, biaya pendidikan, lokasi sekolah dan kepuasan siswa terhadap keputusan siswa memilih sekolah. Berdasarkan analisis data diperoleh  $F_{hitung} 90,286 > F_{tabel} 2,42$  dengan kadar determinasi sebesar ( $R^2$ ) 0,653 yang berarti keputusan memilih sekolah dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, biaya pendidikan, lokasi sekolah, dan kepuasan siswa sebesar 65,3% dan sisanya sebesar 34,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Biaya Pendidikan, Lokasi Sekolah, Kepuasan siswa dan Keputusan Siswa.

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, EDUCATION COST AND SCHOOL LOCATION ON STUDENT DECISION TO CHOOSE SCHOOL BY PAYING ATTENTION STUDENT SATISFACTION TO THE FIRST GRADE STUDENTS IN VHS 8 BANDAR LAMPUNG YEAR 2018/2019**

**By**

**Bhakti Persada**

This research aims to determine the effect of service quality, education cost and school location on student decision to choose school by student satisfaction. The research method used in this research is descriptive verification method with ex post facto and survey approach. This population in this research is all students first grade in VHS 8 Bandar Lampung which amounted to 390 students and a sample of 197 respondents. Data collection was done by using questionnaire of analysis technique by using linear regression and path analysis. The results showed that there is a significant effect of service quality, education cost, school location and student satisfaction to student decision to choose school. That analysis showed  $F_{\text{count}} 90,286 > F_{\text{table}} 2,42$  with determination is ( $R^2$ ) about 0,653 which means choose a school is influenced by any variables of service quality, education cost, school location and student satisfaction of 65,3% and the remaining 34,7% is influenced by the other factors not examined in this research.

**Keyword:** Service Quality, Education Cost, School Location, Student Decision and Student Satisfaction.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA PENDIDIKAN DAN LOKASI  
SEKOLAH TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SEKOLAH  
DENGAN MEMPERHATIKAN KEPUASAN SISWA KELAS X  
SMK NEGERI 8 BANDAR LAMPUNG  
TAHUN PELAJARAN 2018/2019**

**Oleh  
Bhakti Persada**

**SKRIPSI**

**Skripsi Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA PENDIDIKAN**

**Pada**

**Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Program Studi Pendidikan Ekonomi**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA  
PENDIDIKAN DAN LOKASI SEKOLAH TERHADAP  
KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SEKOLAH DENGAN  
MEMPERHATIKAN KEPUASAN SISWA KELAS X SMK  
NEGERI 8 BANDAR LAMPUNG TAHUN PELAJARAN  
2018/2019**

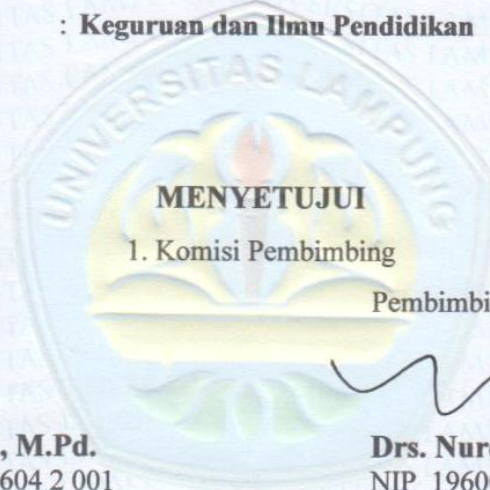
Nama Mahasiswa : **Bhakti Persada**

No. Pokok Mahasiswa : **1513031053**

Program Studi : **Pendidikan Ekonomi**

Jurusan : **Pendidikan IPS**

Fakultas : **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**



**MENYETUJUI**  
1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,


  
**Dr. Pujiati, S.Pd., M.Pd.**  
NIP 19770808 200604 2 001

  
**Drs. Nurdin, M.Si.**  
NIP 19600817 198603 1 003

2. Mengetahui

Ketua Jurusan  
Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Ketua Program Studi  
Pendidikan Ekonomi

  
**Drs. Zulkarnain, M.Si.**  
NIP 19600111 198703 1 001

  
**Drs. Tedi Rusman, M.Si.**  
NIP 19600826 198603 1 001




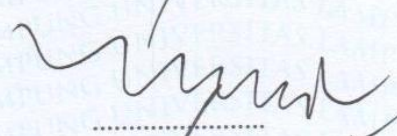
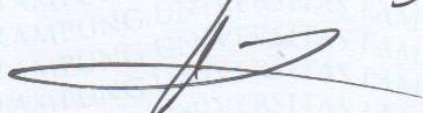
**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Pujiati, S.Pd., M.Pd.**

Sekretaris : **Drs. Nurdin, M.Si.**

Penguji  
Bukan Pembimbing : **Drs. Tedi Rusman, M.Si.**

  
.....  
  
.....  
  
.....



**Prof. Dr. Patuan Raja, M.Pd.**  
NIP. 19620804 198905 1 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **31 Januari 2019**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL**

*Jl. Dr. Sumantri Brojonegoro No. 1 Gedong Meneng – Bandar Lampung Telp/Fax: (0721) 704624  
e-mail : [fkip@unila.ac.id](mailto:fkip@unila.ac.id), laman <http://fkip.unila.ac.id>*

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bhakti Persada  
NPM : 1513031053  
Jurusan/Program Studi : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali disebut di dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 31 Januari 2019



Bhakti Persada  
NPM 1513031053



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Bhakti Persada dan biasa disapa dengan Bhakti. Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 25 Agustus 1997, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Syamsul Bahri, S.Sos., M.M. dan Ibu Ratnawati.

Pendidikan formal yang telah diselesaikan penulis sebagai berikut.

1. SD Negeri 1 Langkapura yang telah diselesaikan tahun 2009.
2. SMP Negeri 14 Bandar Lampung yang telah diselesaikan tahun 2012.
3. SMK Negeri 4 Bandar Lampung yang telah diselesaikan tahun 2015.

Pada tahun 2015, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Lampung melalui Mandiri. Selama perkuliahan penulis juga aktif dalam kegiatan mahasiswa internal kampus yaitu di ASSETS (Association of Economic Education Students) sebagai Kepala Departemen Pendidikan dan Kerohanian periode 2016-2017. Pada tahun 2017, penulis mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ke Denpasar Bali, Malang, Surabaya dan Yogyakarta. Pada bulan 11 Juli 2018 - 25 Agustus 2018 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Karya Basuki, Kabupaten Lampung Timur dan Program Praktik Profesi Kependidikan (PPK) di SMA Negeri 1 Waway Karya.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil alamin segala puji dan syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat terselesaikan.*

### **Dengan Bangga Kupersembahkan Karya Ini Sebagai Tanda Bakti Dan Cinta Tulus Kepada**

#### ***Kedua orang tuaku***

*Terima kasih Ayah Ibu, kedua malaiikat dalam hidupku yang selalu senantiasa menemi, ikhlas, dan sabar dalam mendidik. Tak pernah berhenti mendoakanku, mendukung, tak pernah lelah memenuhi segala kebutuhanku dan memberikan kasih sayang yang tiada tara kepadaku. Semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran dalam tiap langkah kakimu.*

#### ***Kedua Adikku***

*Terima kasih untuk dukungan dan keceriaan dalam setiap langkahku. sangat besar harapkanmu melihat kalian menjadi orang hebat kelak. Semoga Allah selalu senantiasa memberikan kemudahan dan petunjuk dalam menggapai cita-citamu.*

#### ***Sahabat-sahabatku***

*Terima kasih untuk senyuman yang pernah terukir, tawa yang tak terhingga batasnya, air mata yang sempat jatuh dan terima kasih untuk semua hal baru yang kalian ajarkan.*

#### ***Semua guru, dosen, dan almamater tercinta***

*Terima kasih Pak Bu telah mendidik dan mengajarkan banyak hal kepadaku, semoga Allah selalu meridhoi kehidupanmu.*

## MOTTO

**Tidak perlu mematikan cahaya orang lain hanya untuk membuat dirimu bercahaya. Pribadi yang baik akan terlihat bercahaya dimanapun dia berada**

**Mimpi, hanya akan menjadi mimpi bila tak kau usahakan dan kau raih**

**Kelak perjuangan ini akan menemukan waktu usai, sebelum waktu itu datang teruslah lakukan apa yang ingin diperjuangkan**

**Tak ada yang sulit, jika Allah memudahkan. Tak ada yang berat, jika Allah meringankan. Tak ada yang mampu melawan, jika Allah yang berkehendak**

**Melihat ke atas sebagai motivasi bukan untuk jadi rendah diri. Melihat ke bawah agar lebih bersyukur bukan jadi sombong**

**(Bhakti Persada)**

## SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Pendidikan dan Lokasi Sekolah Terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah dengan Memperhatikan Kepuasan Siswa Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019”**. Shalawat serta salam senantiasa kita sanjungkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Rektor, wakil rektor, segenap pimpinan dan tenaga kerja Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Patuan Raja, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Sunyono, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Bapak Drs. Supriyadi, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

5. Ibu Dra. Riswani Rini, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
6. Bapak Drs. Zulkarnain, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung
7. Bapak Drs. Tedi Rusman, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, sekaligus sebagai dosen pembahas yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Ibu Dr. Pujiati, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing I yang telah bersedia membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Beliau adalah dosen yang mengajarkan banyak hal tentang kedisiplinan, kerja keras, dan tanggung jawab terhadap tugas. Terimakasih bu telah memberikan arahan dan motivasi kepada Bhakti, membimbing dalam membuat jurnal untuk pertama kalinya, terima kasih banyak ibu untuk ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama saya menempuh pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi.
9. Bapak Drs. Nurdin, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Dr. Erlina Rufaidah M.Si., beliau adalah dosen yang mengajarkan tentang kerja keras, pantang menyerah dan semangat menggapai cita-cita. Terima kasih banyak ibu untuk ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada saya.



11. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, serta Kak Wardani yang senantiasa ikhlas dalam membantu kami dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Bapak dan ibu dosen serta staf dan karyawan Universitas Lampung.
13. Ayah dan Ibuku, kedua pasang malaikat dalam hidupku sebagai sumber motivasi dan inspirasiku. Terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, serta doa kalian. Tidak dapat aku ungkapkan betapa bangganya aku memiliki orangtua hebat seperti kalian. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan kelancaran dalam hidupmu.
14. Adikku tersayang Putri dan Ninis, terima kasih atas segala bantuan dan motivasi yang telah diberikan. Semoga kita dapat menjadi kebanggaan orang tua dan keluarga.
15. Kakek dan Nenekku tercinta, terima kasih atas segala kasih sayang yang telah diberikan. Kedua sosok yang selalu sabar dan tulus menyayangi sejak Bhakti masih kecil hingga dewasa. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan kelancaran dalam hidupmu.
16. Keluargaku di Makassar, terima kasih atas segala perhatian dan motivasi yang telah diberikan sehingga Bhakti dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Seluruh dewan guru yang telah mendidik dari ketika aku menempuh pendidikan di SD hingga saat ini, terimakasih atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan dan semoga menjadi bekalku kini dan kemudian hari untuk menjadi sosok yang lebih baik lagi.

18. Aulia Shafira Vanessa, terima kasih telah menemani hari-hariku. Seseorang yang penuh pengertian, ikhlas, dan selalu memberikan semangat demi meraih cita-cita. Semoga Allah senantiasa melindungimu dan membalas kebaikanmu.
19. Bima Pratama Putra, Rizqi Fadhiel Pamula Yoga, Rafi Febrian, dan Tio Aldo Pratama. Terimakasih atas dukungan dan semangat yang telah kalian berikan.
20. Aji, Pandu, Rizal Hadi, Edi, Ichsan, dan Cecep. Terimakasih atas semangat dan kenangan yang kita lakukan bersama selama kuliah.
21. Rekan-rekan seperjuangan meraih gelar sarjana, mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2015 selamat menuju kesuksesan masing-masing.
22. Teman-teman KKN-PPL Kecamatan Waway Karya. Seluruh guru dan siswa siswi SMAN 1 Waway Karya yang merupakan keluarga baru penulis saat melaksanakan PPL.
23. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini baik langsung atau tidak langsung semoga bernilai ibadah.

Penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Disadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, saran dan kritik yang bersifat membangun selalu diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin.

Bandar Lampung, 31 Januari 2019  
Penulis,

Bhakti Persada

## DAFTAR ISI

Halaman

### HALAMAN SAMPUL

### DAFTAR ISI

### DAFTAR TABEL

### DAFTAR GAMBAR

#### I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	13

#### II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Pustaka.....	14
1. Keputusan Siswa.....	14
2. Kualitas Pelayanan.....	16
3. Biaya Pendidikan.....	18
4. Lokasi Sekolah.....	20
5. Kepuasan Siswa.....	22
B. Penelitian yang Relevan.....	24
C. Kerangka Pikir.....	26
D. Hipotesis.....	28

#### III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel.....	31
C. Variabel Penelitian.....	32
D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Uji Persyaratan Instrumen.....	37
1. Uji Validitas Instrumen.....	38
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	40
G. Uji Persyaratan Analisis Data.....	42
1. Uji Normalitas.....	42
2. Uji Homogenitas.....	43

H. Uji Persyaratan Regresi Linear Ganda .....	44
1. Uji Kelinearitas Regresi .....	44
2. Uji Multikolinearitas .....	45
3. Uji Autokorelasi .....	46
4. Uji Heteroskedastisitas .....	47
I. Pengujian Hipotesis .....	48
1. Persyaratan Analisis Jalur .....	49
2. Langkah-Langkah Menguji Analisis Jalur .....	49

#### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
1. Sejarah SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	52
2. Visi dan Misi SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	53
3. Situasi dan Kondisi Sekolah .....	53
B. Gambaran Umum Responden .....	55
C. Deskripsi Data .....	56
1. Data Kualitas Pelayanan .....	56
2. Data Biaya Pendidikan .....	59
3. Data Lokasi Sekolah .....	62
4. Data Kepuasan Siswa .....	65
5. Data Keputusan Siswa .....	68
D. Uji Persyaratan Statistik Parametrik .....	71
1. Uji Normalitas .....	71
2. Uji Homogenitas .....	72
E. Uji Asumsi Klasik .....	73
1. Uji Linearitas Garis Regresi .....	73
2. Uji Multikolinearitas .....	75
3. Uji Autokorelasi .....	77
4. Uji Heteroskedastisitas .....	79
F. Analisis Data .....	81
1. Persamaan Struktural .....	84
2. Besarnya Pengaruh Variabel Eksogen Terhadap Variabel Endogen ...	85
G. Pengujian Hipotesis .....	91
1. Uji t Untuk Menguji Hipotesis Secara Parsial .....	91
1.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Siswa (Y) Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	91
1.2. Pengaruh Biaya Pendidikan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Siswa (Y) Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	92
1.3. Pengaruh Lokasi Sekolah ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Kerja (Y) Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	93
1.4. Hubungan Antara Variabel (Kualitas Pelayanan, Biaya Pendidikan dan Lokasi Sekolah) Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	94
1.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Keputusan Siswa (Z) Memilih Sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	95
1.6. Pengaruh Biaya Pendidikan ( $X_2$ ) Terhadap Keputusan Siswa (Z) Memilih Sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	96



1.7. Pengaruh Lokasi Sekolah ( $X_3$ ) Terhadap Keputusan Siswa ( $Z$ ) Memilih Sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	97
1.8. Pengaruh Kepuasan Siswa ( $Y$ ) Terhadap Keputusan Siswa ( $Z$ ) Memilih Sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	98
2. Uji F Untuk Pengujian Secara Simultan .....	99
2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Biaya Pendidikan ( $X_2$ ) dan Lokasi Sekolah ( $X_3$ ) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Siswa ( $Y$ ) Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	99
2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Biaya Pendidikan ( $X_2$ ) dan Lokasi Sekolah ( $X_3$ ) Secara Simultan Terhadap Keputusan Siswa ( $Z$ ) Memilih Sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	100
H. Kesimpulan Hasil Analisis Statistik.....	101
I. Pembahasan.....	105
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Siswa ( $Y$ ) Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	105
2. Pengaruh Biaya Pendidikan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Siswa ( $Y$ ) Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	106
3. Pengaruh Lokasi Sekolah ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Siswa ( $Y$ ) Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	108
4. Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Biaya Pendidikan ( $X_2$ ) dan Lokasi Sekolah ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Siswa ( $Y$ ) Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	111
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Keputusan Siswa ( $Z$ ) Memilih Sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	113
6. Pengaruh Biaya Pendidikan ( $X_2$ ) Terhadap Keputusan Siswa ( $Z$ ) Memilih Sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	114
7. Pengaruh Lokasi Sekolah ( $X_3$ ) Terhadap Keputusan Siswa ( $Z$ ) Memilih Sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	116
8. Pengaruh Kepuasan Siswa ( $Y$ ) Terhadap Keputusan Siswa ( $Z$ ) Memilih Sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	118
9. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Biaya Pendidikan ( $X_2$ ) dan Lokasi Sekolah ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Siswa ( $Y$ ) Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung .....	120
10. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Biaya Pendidikan ( $X_2$ ), dan Lokasi Sekolah ( $X_3$ ) Secara Simultan Terhadap Keputusan Siswa ( $Z$ ) Memilih Sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	122
<b>V. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	126
B. Saran.....	128

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Pendaftar SMK Negeri 8 Bandar Lampung Lima Tahun Terakhir.....	3
2. Hasil Wawancara Terhadap 20 Responden Tentang Keputusan Siswa Memilih SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	4
3. Hasil Wawancara Terhadap 20 Responden Tentang Kualitas Pelayanan SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	5
4. Hasil Wawancara Terhadap 20 Responden Tentang Biaya Pendidikan di SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	6
5. Hasil Wawancara Terhadap 20 Responden Tentang Lokasi SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	7
6. Hasil Wawancara Terhadap 20 Responden Tentang Kepuasan Siswa Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	8
7. Penelitian yang Relevan.....	24
8. Perhitungan Jumlah Sampel Untuk Masing-Masing Kelas.....	32
9. Definisi Operasional dan Pengukuran Tabel.....	35
10. Interpretasi Reliabilitas Instrumen.....	41
11. Identitas SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	53
12. Sarana dan Prasarana SMK Negeri 8 Bandar Lampung.....	54
13. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	57
14. Data Kategori Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	58
15. Distribusi Frekuensi Variabel Biaya Pendidikan ( $X_2$ ).....	60
16. Data Kategori Variabel Biaya Pendidikan ( $X_2$ ).....	61
17. Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi Sekolah ( $X_3$ ).....	63
18. Data Kategori Variabel Lokasi Sekolah ( $X_3$ ).....	64
19. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Siswa (Y).....	66
20. Data Kategori Variabel Kepuasan Siswa (Y).....	67
21. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Siswa (Z).....	69
22. Data Kategori Variabel Keputusan Siswa (Z).....	70
23. Rekapitulasi Uji Normalitas.....	72
24. Rekapitulasi Uji Multikolinearitas.....	76
25. Rekapitulasi Uji Heteroskedastisitas.....	81
26. Rekapitulasi Hasil Koefisien Jalur Sub-Struktur 1.....	103
27. Rekapitulasi Hasil Koefisien Jalur Sub-Struktur 2.....	104
28. Rekapitulasi Dekomposisi dari Koefisien Jalur.....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Bagan Kerangka Pikir .....	28
2. Model Jalur Substruktur 1 .....	50
3. Model Jalur Substruktur 2 .....	50
4. Kurva <i>Durbin-Watson</i> .....	78
5. Model Diagram Jalur Berdasarkan Paradigma Penelitian .....	82
6. Model Persamaan Dua Jalur .....	82
7. Substruktur 1 .....	83
8. Substruktur 2 .....	83
9. Substruktur 1 .....	85
10. Substruktur 2 .....	88
11. Diagram Jalur Lengkap .....	90

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan suatu usaha agar manusia dapat mengembangkan potensi dan keahlian yang ada dalam dirinya melalui tahapan-tahapan pendidikan. Selain itu, pendidikan sangat penting bagi seluruh lapisan masyarakat agar mampu bersaing pada masa sekarang ini dimana pergerakan dunia begitu cepat dan manusia dituntut untuk mampu mengimbangi perkembangan zaman. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 ayat (1) menegaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapat pendidikan, dan ayat (3) menegaskan bahwa pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang diatur dengan undang-undang.

Pendidikan memiliki posisi strategis untuk meningkatkan kualitas, harkat, dan martabat sebagai negara yang berdaulat. Kemajuan suatu bangsa di masa yang akan datang sangat tergantung pada kualitas pendidikan generasi muda saat ini. Kualitas sumber daya manusia seperti penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dianggap penting dalam era perdagangan bebas. Tugas lembaga pendidikan formal maupun non formal menjadi strategis dalam proses mempersiapkan



lulusan yang berkualitas. Selain itu, sekolah harus memiliki daya tarik tersendiri untuk dapat bersaing secara kompetitif dalam dunia jasa pendidikan untuk mendapatkan konsumen yaitu orang tua dan siswa dengan cara meningkatkan pelayanan pendidikan. Maka dari itu, orang tua menginginkan putra-putrinya untuk mendapatkan pendidikan yang terbaik melalui sekolah yang telah dipilihnya. Siswa memiliki bagian yang cukup besar dalam mengambil keputusan memilih sekolah hal ini dikarenakan siswa adalah subjek yang akan menjalani apa yang sudah diputuskan oleh dirinya sendiri.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu alternatif pilihan siswa dalam dunia pendidikan sebagai sekolah lanjutan setelah tamat sekolah menengah pertama (SMP). SMK merupakan sekolah yang berorientasi pada dunia kerja dan salah satu tujuannya memberikan bekal siap kerja pada siswa sebagai tenaga kerja terampil tingkat menengah sesuai dengan persyaratan yang dituntut dunia kerja.

Salah satu jenjang pendidikan menengah atas yang menjadi sarana untuk menempuh pendidikan formal yaitu SMK Negeri 8 Bandar Lampung. SMK Negeri 8 Bandar Lampung memiliki berbagai alternatif jurusan bagi siswa-siswinya antara lain analisis pengujian lab, kimia industri, rekayasa perangkat lunak, akuntansi dan keuangan lembaga, multimedia, perbankan syariah, tata busana, tata kecantikan rambut dan kulit, otomatisasi tata kelola perkantoran, dan perbankan syariah. Upaya yang ditempuh sekolah dalam rangka pemenuhan kebutuhan siswa antara lain, meningkatkan kualitas sekolah, sistem kegiatan belajar mengajar serta fasilitas-fasilitas pendukung lainnya. Disamping itu banyak prestasi yang telah diraih oleh SMK Negeri 8 Bandar Lampung sehingga membuat citra sekolah yang baik dimasyarakat. SMK Negeri 8 Bandar Lampung

menjadi sekolah yang cukup diminati oleh siswa baru. Kemampuan sekolah dalam menarik minat siswa menunjukkan hasil positif dari pemasaran jasa pendidikan. Namun hal ini tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah pendaftar secara signifikan setiap tahunnya. Jumlah pendaftar SMK Negeri 8 Bandar Lampung di tunjukkan dalam Tabel 1.

**Tabel 1. Jumlah Pendaftar SMK Negeri 8 Bandar Lampung Lima Tahun Terakhir**

No	Tahun Pelajaran	Jumlah Pendaftar
1	2014/2015	256
2	2015/2016	441
3	2016/2017	558
4	2017/2018	495
5	2018/2019	462

*Sumber : Data kesiswaan tahun 2018.*

Berdasarkan data yang disajikan Tabel 1 dapat diketahui jumlah pendaftar pada SMK Negeri 8 Bandar Lampung dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi yang mungkin disebabkan oleh penerapan pemasaran jasa pendidikan yang belum optimal. Lembaga pendidikan harus mempunyai pengetahuan yang mendasar dan mendalam tentang perkembangan keputusan konsumen dalam hal ini adalah siswa guna meningkatkan minat terhadap lembaga pendidikan tersebut serta mampu memenuhi kebutuhan siswanya.

Menurut Hansen dalam Peter (2013: 162) keputusan mencakup suatu pilihan diantara dua atau lebih tindakan alternatif. Dengan kata lain, pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika pengambilan keputusan. Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan 20 siswa kelas X mengenai keputusan siswa memilih SMK Negeri 8 Bandar Lampung, berikut disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Wawancara Terhadap 20 Responden Tentang Keputusan Siswa Memilih SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun 2018**

No	Keputusan Siswa Memilih Sekolah	Tanggapan		Keterangan
		Positif (%)	Negatif (%)	
1	Mencari informasi SMK Negeri 8 Bandar Lampung sebelum mengambil keputusan	40	60	Banyaknya siswa yang diamati adalah 20 siswa
2	Kualitas Sekolah mempengaruhi dalam memilih SMK Negeri 8 Bandar Lampung	45	55	
3	Biaya pendidikan mempengaruhi dalam memilih SMK Negeri 8 Bandar Lampung	50	50	
4	Lokasi mempengaruhi dalam memilih SMK Negeri 8 Bandar Lampung	60	40	
5	Merekomendasikan SMK Negeri 8 Bandar Lampung kepada orang lain	45	55	

*Sumber : Hasil wawancara penelitian pendahuluan tahun 2018.*

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa siswa yang menyatakan mencari informasi sekolah sebelum mengambil keputusan yaitu sebanyak 40% sedangkan yang tidak yaitu sebanyak 60%. Siswa yang menyatakan kualitas sekolah mempengaruhi dalam memilih sekolah yaitu sebanyak 45% sedangkan yang tidak yaitu sebanyak 55%. Siswa yang menyatakan biaya pendidikan mempengaruhi dalam memilih sekolah yaitu sebanyak 50% sedangkan yang tidak yaitu sebanyak 50%. Siswa yang menyatakan lokasi sekolah mempengaruhi dalam memilih sekolah yaitu sebanyak 60% sedangkan yang tidak yaitu sebanyak 40%. Siswa bersedia merekomendasikan kepada orang lain yaitu sebanyak 55% sedangkan yang tidak yaitu sebanyak 45%. Berdasarkan data tersebut diketahui rata-rata

siswa yang memiliki tanggapan negatif tentang keputusan siswa sebanyak 52% lebih besar dibandingkan tanggapan positif sebanyak 48%.

Beberapa faktor yang dipertimbangkan dalam memilih sekolah antara lain kualitas pelayanan, biaya pendidikan dan lokasi sekolah. Menurut Tjiptono (2014: 268) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oleh karena itu, memperbaiki kualitas pelayanan merupakan tantangan yang penting bagi pengelola sekolah agar dapat memberikan pelayanan yang diwujudkan untuk memenuhi kebutuhan siswa selama disekolah. Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan 20 siswa kelas X mengenai kualitas pelayanan, berikut disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Wawancara Terhadap 20 Responden Tentang Kualitas Pelayanan SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun 2018**

No	Kualitas Pelayanan	Tanggapan		Keterangan
		Positif (%)	Negatif (%)	
1	Karyawan melayani dengan ramah	50	50	Banyaknya siswa yang diamati adalah 20 siswa
2	Guru mengajar dengan pembelajaran yang inovatif	35	65	
3	Sarana dan prasarana disekolah telah terpenuhi	45	55	

*Sumber : Hasil wawancara penelitian pendahuluan tahun 2018.*

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa siswa yang menyatakan karyawan melayani dengan ramah yaitu sebanyak 50% sedangkan yang tidak yaitu sebanyak 50%. Siswa yang menyatakan guru mengajar dengan pembelajaran yang inovatif yaitu sebanyak 35% sedangkan yang tidak yaitu sebanyak 65%. Siswa yang menyatakan sarana dan prasarana disekolah telah terpenuhi yaitu sebanyak 45%

sedangkan yang tidak yaitu sebanyak 55%. Berdasarkan data tersebut diketahui rata-rata siswa yang memiliki tanggapan negatif tentang kualitas pelayanan sebanyak 56,67% lebih besar dibandingkan tanggapan positif sebanyak 43,33%.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi keputusan siswa adalah biaya pendidikan. Biaya pendidikan merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Dalam hal ini biaya pendidikan sebagai penunjang proses belajar seseorang yaitu biaya yang dikeluarkan untuk menunjang pendidikan disekolah. Menurut Supriadi (2010: 56) biaya pendidikan merupakan semua jenis pengeluaran yang berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan, baik dalam bentuk uang maupun barang dan tenaga yang dapat diharga dengan uang. Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan 20 siswa kelas X mengenai biaya pendidikan di SMK Negeri 8 Bandar Lampung, berikut disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Wawancara Terhadap 20 Responden Tentang Biaya Pendidikan di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun 2018**

No	Biaya Pendidikan	Tanggapan		Keterangan
		Positif (%)	Negatif (%)	
1	Biaya SPP di SMK Negeri 8 Bandar Lampung terjangkau	60	40	Banyaknya siswa yang diamati adalah 20 siswa
2	Biaya pembangunan di SMK Negeri 8 Bandar	35	65	
3	Biaya yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang didapatkan	45	55	

*Sumber : Hasil wawancara penelitian pendahuluan tahun 2018.*

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa siswa yang menyatakan biaya SPP yang ditetapkan terjangkau yaitu sebanyak 60% sedangkan yang tidak yaitu sebanyak 40%. Siswa yang menyatakan biaya pembangunan yang ditetapkan terjangkau yaitu sebanyak 35% sedangkan yang tidak yaitu sebanyak 65%. Siswa

yang menyatakan biaya yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang didapatkan yaitu sebanyak 45% sedangkan yang tidak yaitu sebanyak 55%. Berdasarkan data tersebut diketahui rata-rata siswa yang memiliki tanggapan negatif tentang biaya pendidikan sebanyak 53,33% lebih besar dibandingkan tanggapan positif sebanyak 46,67%.

Lokasi adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan pengambilan keputusan. Menurut Soegoto (2008: 73) lokasi dalam konsep pemasaran jasa pendidikan adalah tempat yang digunakan dalam perencanaan dan pelaksanaan program jasa pendidikan yang dirasakan oleh siswa. Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan 20 siswa kelas X mengenai lokasi sekolah, berikut disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Wawancara Terhadap 20 Responden Tentang Lokasi SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun 2018**

No	Lokasi Sekolah	Tanggapan		Keterangan
		Positif (%)	Negatif (%)	
1	Lokasi SMK Negeri 8 Bandar Lampung strategis	50	50	Banyaknya siswa yang diamati adalah 20 siswa
2	Lokasi SMK Negeri 8 Bandar Lampung memiliki akses jalan yang mudah dilalui kendaraan umum dan pribadi	45	55	
3	Lokasi SMK Negeri 8 Bandar Lampung memiliki halaman parkir yang luas dan aman	35	65	

*Sumber : Hasil wawancara penelitian pendahuluan tahun 2018.*

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa siswa yang menyatakan lokasi sekolah strategis yaitu sebanyak 50% sedangkan yang tidak yaitu 50%. Siswa yang menyatakan lokasi sekolah memiliki akses yang mudah dilalui kendaraan umum dan pribadi yaitu sebanyak 45% sedangkan yang tidak yaitu 55%. Siswa

yang menyatakan lokasi sekolah memiliki halaman parkir yang luas dan aman yaitu sebanyak 35% sedangkan yang tidak yaitu 65%. Berdasarkan data tersebut diketahui rata-rata siswa yang memiliki tanggapan negatif tentang lokasi sekolah sebanyak 56,67% lebih besar dibandingkan tanggapan positif sebanyak 43,33%.

Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan diharapkan mampu memberikan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan siswanya. Dalam memenuhi kebutuhan siswa, sekolah juga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan siswa dalam menggunakan jasa pendidikan disekolah. Menurut Sopiadin (2010: 34) kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar yang diterimanya. Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan 20 siswa mengenai kepuasan siswa, berikut disajikan pada Tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Wawancara Terhadap 20 Responden Tentang Kepuasan Siswa Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung**

No	Kepuasan Siswa	Tanggapan		Keterangan
		Positif (%)	Negatif (%)	
1	Saya merasa puas terhadap sarana dan prasarana di sekolah	40	60	Banyaknya siswa yang diamati adalah 20 siswa
2	Saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan guru	45	55	
3	Saya merasa puas terhadap kondisi lingkungan sekolah yang bersih dan nyaman	40	60	

*Sumber : Hasil wawancara penelitian pendahuluan tahun 2018.*

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa siswa yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana di sekolah yaitu sebanyak 40% sedangkan yang tidak yaitu 60%. Siswa yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan guru yaitu

sebanyak 45% sedangkan yang tidak yaitu 55%. Siswa yang merasa puas terhadap kondisi lingkungan yang bersih dan nyaman yaitu sebanyak 40% sedangkan yang tidak yaitu 60%. Berdasarkan data tersebut diketahui rata-rata siswa yang memiliki tanggapan negatif tentang kepuasan siswa sebanyak 58,33% lebih besar dibandingkan tanggapan positif sebanyak 41,67%.

Menurut Sallis dalam Sopiati (2010: 16) mengelompokkan pelanggan pendidikan ke dalam tiga kelompok, yaitu pelanggan utama (siswa), pelanggan kedua (orang tua) dan pelanggan ketiga (pemerintah). Upaya yang dapat ditempuh dalam rangka meningkatkan kepuasan siswa sebagai pelanggan utama dalam jasa pendidikan, sekolah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik seperti pemenuhan kebutuhan peserta didik, kesesuaian biaya dengan fasilitas yang ditawarkan, serta lokasi sebagai salah satu faktor penunjang selama proses pendidikan berlangsung.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Pendidikan, dan Lokasi Sekolah terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah dengan Memperhatikan Kepuasan Siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi permasalahan sebagai berikut.

1. Jumlah pendaftar yang memilih SMK Negeri 8 Bandar Lampung mengalami fluktuasi setiap tahunnya.



2. Kualitas pelayanan di SMK Negeri 8 Bandar Lampung tergolong cukup namun hendaknya dapat ditingkatkan.
3. Biaya pendidikan di SMK Negeri 8 Bandar Lampung cukup dapat diterima oleh siswa namun fasilitas yang diterima siswa hendaknya dapat ditingkatkan.
4. Lokasi sekolah yang tergolong jauh dari pusat kota diduga akan mempengaruhi keputusan siswa dalam memilih sekolah SMK Negeri 8 Bandar Lampung.
5. Kepuasan siswa harus diperhatikan oleh sekolah karena akan berpengaruh kepada keputusan memilih sekolah.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Biaya Pendidikan ( $X_2$ ), Lokasi Sekolah ( $X_3$ ), Kepuasan Siswa ( $Y$ ), dan Keputusan Siswa ( $Z$ ).

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019?
2. Apakah ada pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019?

3. Apakah ada pengaruh lokasi sekolah terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019?
4. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan, biaya pendidikan, dan lokasi sekolah?
5. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019?
6. Apakah ada pengaruh biaya pendidikan terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019?
7. Apakah ada pengaruh lokasi sekolah terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019?
8. Apakah ada pengaruh kepuasan siswa kelas X terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019?
9. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, biaya pendidikan, dan lokasi sekolah secara simultan terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019?
10. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, biaya pendidikan, lokasi sekolah dan kepuasan siswa secara simultan terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.

2. Biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
3. Lokasi sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
4. Kualitas pelayanan, biaya pendidikan, dan lokasi sekolah ada hubungan.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
6. Biaya pendidikan berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
7. Lokasi sekolah berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
8. Kepuasan siswa kelas X berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
9. Kualitas pelayanan, biaya pendidikan dan lokasi sekolah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
10. Kualitas pelayanan, biaya pendidikan, lokasi sekolah dan kepuasan siswa berpengaruh secara simultan terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran yang dapat

dimanfaatkan untuk mendukung teori yang ada dan menambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lanjutan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti, dapat dijadikan pengalaman dan menambah wawasan baru tentang ilmu pemasaran.
- b. Bagi SMK Negeri 8 Bandar Lampung, dapat dijadikan bahan pertimbangan dan dapat menjadi acuan dalam mengambil kebijakan.

### **G. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Objek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ), biaya pendidikan ( $X_2$ ), lokasi sekolah ( $X_3$ ), kepuasan siswa ( $Y$ ) dan keputusan siswa ( $Z$ ).

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X semester ganjil.

3. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini adalah SMK Negeri 8 Bandar Lampung.

4. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun pelajaran 2018/2019.

5. Ruang Lingkup Ilmu

Ruang lingkup ilmu dalam penelitian adalah ilmu pendidikan manajemen pemasaran.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS**

### **A. Tinjauan Pustaka**

#### **1. Keputusan Siswa**

Keputusan mencakup suatu pilihan diantara dua atau lebih tindakan alternatif pilihan (Hansen dalam Peter 2013: 162). Selanjutnya Menurut Peter (2013: 163) proses inti dalam pengambilan keputusan konsumen adalah proses integrasi yang digunakan dalam mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih satu diantaranya.

Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan. Proses pengambilan keputusan konsumen untuk membeli tidak terjadi tiba-tiba atau dengan sendirinya, pasti terdapat stimulus atau rangsangan dari luar kendali konsumen. Menurut Kotler (2008: 214) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian diantaranya :

1. Faktor budaya yang termasuk di dalamnya adalah budaya dan nilai, sub budaya dan kelas sangat penting bagi perilaku pembelian.
2. Faktor sosial menunjukkan perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, seperti kelompok acuan, keluarga, dan status sosial.
3. Faktor pribadi termasuk usia, pekerjaan, keadaan ekonomi, kepribadian, konsep diri, serta nilai dan gaya hidup pembeli.

Keputusan konsumen merupakan salah satu bagian yang terdapat di dalam perilaku konsumen. Pengetahuan yang dimiliki oleh produsen atau penyedia jasa tentang keputusan konsumen diharapkan mampu memahami bagaimana perilaku konsumen dalam memuaskan kebutuhan dan keinginannya.

Menurut Schiffman dalam Tjiptono (2014: 56) perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghentikan konsumsi produk dan jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Selanjutnya menurut Kotler (2008: 235) indikator dari keputusan pembelian antara lain:

1. Pengenalan masalah, proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan.
2. Pencarian informasi, konsumen yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak.
3. Evaluasi alternatif, tahap dimana proses keputusan pembeli saat konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek alternatif dalam kelompok pilihan.
4. Keputusan pembelian, konsumen memutuskan tentang merek mana yang akan dibeli.
5. Perilaku pasca pembelian, konsumen mengambil tindakan selanjutnya setelah pembelian.

Keputusan siswa dalam memilih sekolah yang diasumsikan sebagai keputusan konsumen dalam melakukan pembelian. Keputusan memilih jasa pendidikan melalui suatu proses tahapan yang dilalui dan pertimbangan lainnya. Proses yang berkaitan dengan pemilihan yang dilakukan siswa pada salah satu alternatif sekolah yang meliputi:

1. Identifikasi kebutuhan, yaitu siswa menyadari adanya kebutuhan pendidikan yang harus dipenuhi.
2. Pencarian informasi, yaitu siswa mencari informasi tentang kualitas sekolah dari berbagai sumber.
3. Evaluasi alternatif, yaitu siswa mengevaluasi beberapa alternatif sekolah yang ada.

4. Pembelian dan konsumsi, yaitu siswa memutuskan untuk memilih salah satu alternatif sekolah yang ada. Siswa akan memilih sekolah terbaik atau sekolah yang menawarkan program pendidikan yang menarik dengan mempertimbangkan keunggulan biaya dari masing-masing sekolah.
5. Evaluasi purnabeli, yaitu siswa akan merasakan kualitas sekolah, siswa yang tidak puas cenderung akan menyebarkan kekurangan sekolah kepada pihak lain dan bagi siswa yang puas, akan bersekolah di sekolah tersebut hingga lulus serta menyarankan kepada pihak lain untuk bersekolah ditempat yang sama. (Wijaya, 2012: 48)

Berdasarkan penjelasan di atas, keputusan siswa adalah sikap yang diambil dalam memilih sekolah berdasarkan alternatif pilihan yang ada serta telah melalui rangkaian proses yang dilalui untuk mengevaluasi dua atau lebih alternatif pilihan dan memilih salah satu diantaranya agar dapat dan sesuai dengan keinginan siswa dengan mempertimbangkan informasi yang diketahui dan faktor-faktor lainnya dalam memilih sekolah.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas menurut Goetsch dalam Tjiptono (2016: 115) kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Syukron (2014: 179) kualitas dapat didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2016: 125) kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Menurut Kotler (2008: 266) menyatakan kualitas jasa adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau

kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Menurut Tjiptono (2014: 268) menyatakan kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam penerapannya suatu pelayanan akan memuaskan jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk menilai kepuasan pelayanan tersebut digunakan istilah *service quality*. Menurut Lewis dalam Syukron (2014: 188) *service quality* sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam dalam Tjiptono (2016: 137) mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan konsumen untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*reliabilty*), kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka.
3. Jaminan (*assurance*), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
4. Empati (*empathy*), memahami masalah para pelanggannya dan memberikan perhatian personal kepada pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berkenaan dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan karyawannya.

Menurut Sopiadin (2010: 15) sekolah merupakan suatu organisasi pelayanan yang di dalamnya terdapat kerja sama sejumlah orang dalam menjalankan fungsi mendasar pendidikan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan wawasan pengetahuan. Selanjutnya menurut Sopiadin (2010: 22) sekolah



yang bermutu adalah sekolah yang mempunyai kualitas pelayanan pendidikan yang sangat baik dan dapat memberikan kepuasan. Menurut Suhardan (2010: 111) menyatakan bahwa sekolah sebagai lembaga pendidikan tempat berlangsungnya kegiatan belajar harus memenuhi kepuasan seluruh warganya terutama kepuasan belajar siswa, sebab siswalah yang menjadi konsumen penting dalam pemberian jasa layanan pendidikan.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai kualitas pelayanan dapat dikatakan bahwa layanan yang berkualitas mempunyai peranan yang penting bagi perusahaan untuk mendapatkan konsumen. Bagi lembaga penyedia jasa seperti sekolah, kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk menarik minat calon konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan yang diberikan sekolah dapat dilihat dari tingkat kemampuan sekolah dalam memberikan layanan kepada siswa serta untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi harapan siswa.

### **3. Biaya Pendidikan**

Sekolah merupakan lembaga pendidikan dalam melaksanakan pelayanan proses belajar. Sebagai lembaga non profit, tujuan utamanya tidak untuk mencari keuntungan seperti dunia bisnis profit, namun bertujuan untuk memenuhi kebutuhan siswa selama proses pembelajaran, peningkatan mutu sekolah, dan menciptakan citra positif suatu lembaga. Dengan demikian, dalam mewujudkan tujuan utama dari sekolah maka terdapat beban-beban

kegiatan yang harus dibayar untuk kelancaran proses pembelajaran yang dikenal dengan biaya pendidikan.

Definisi biaya pendidikan menurut Mulyono (2016: 23) biaya pendidikan merupakan komponen masukan instrumental yang sangat penting dalam menyiapkan sumber daya manusia melalui penyelenggaraan pendidikan sekolah. Sedangkan menurut Wijaya (2012: 106) biaya pendidikan merupakan komponen penting dalam proses pendidikan karena tanpa adanya biaya, proses pendidikan tidak akan berjalan lancar.

Menurut Soegoto (2008: 37) kebutuhan konsumen terpuaskan meliputi fasilitas, biaya pendidikan, dan kualitasnya serta kualitas produk jasa pendidikan terpercaya. Menurut Mulyono (2016: 23) dalam upaya setiap pencapaian tujuan pendidikan baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif, biaya pendidikan memiliki peranan yang sangat menentukan. Oleh karena itu, pendidikan tanpa didukung biaya yang memadai, proses pendidikan di sekolah tidak akan berjalan sesuai harapan. Indikator biaya menurut Zeithaml (2009: 24) meliputi:

1. *Price level* (tingkat harga), sejumlah uang yang harus dibayarkan siswa kepada sekolah untuk membayar jasa pendidikan yang telah diberikan.
2. *Flexibility* (batas waktu), tenggang waktu masa pembayaran kepada sekolah terkait dengan semua biaya yang dibebankan kepada siswa.
3. *Allowances* (bantuan), subsidi yang diberikan dari pemerintah kepada siswa.

Berdasarkan penjelasan di atas, biaya pendidikan merupakan seluruh pengeluaran yang dikeluarkan siswa untuk mendapatkan jasa pendidikan di sekolah yang biasanya dalam bentuk uang. Biaya pendidikan yang

dibebankan kepada siswa digunakan untuk menunjang proses belajar disekolah. Maka dari itu kepala sekolah dan pengelola lembaga pendidikan hendaknya mempertimbangkan berbagai fasilitas yang diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan siswa, kesesuaian penetapan biaya pendidikan yang dibebankan kepada siswa, fleksibilitas pembayaran biaya pendidikan, dan adanya jangka waktu pembayaran yang jelas dalam tiap komponen yang harus dibayarkan.

#### **4. Lokasi Sekolah**

Lokasi menurut Suyamto (2011: 75) tempat dalam jasa merupakan gabungan antar lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis. Menurut Tjiptono (2016: 92) lokasi merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa. Menurut Von Thunen dalam Tarigan (2012: 94) berpendapat bahwa perbedaan lokasi dari berbagai kegiatan atas dasar perbedaan sewa lahan maka dari itu tingkat sewa lahan paling mahal nilainya adalah di pusat pasar dan makin rendah apabila makin jauh dari pasar.

Lokasi memegang peranan penting dalam melakukan usaha. Lokasi yang strategis membuat pelanggan lebih mudah menjangkau akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk atau jasa yang disediakan. Menurut Soegoto (2008: 73) lokasi dalam konsep pemasaran jasa

pendidikan adalah tempat yang digunakan dalam perencanaan dan pelaksanaan program jasa pendidikan yang dirasakan oleh siswa.

Lokasi sekolah merupakan bagian dari lembaga pendidikan yang harus diperhatikan oleh manajemen lembaga pendidikan. Lokasi sekolah yang strategis menjadi daya tarik untuk mendapatkan pelanggan utama dalam dunia jasa pendidikan yakni siswa. Menurut Tarigan (2012: 78) salah satu yang menentukan apakah suatu lokasi menarik untuk dikunjungi atau tidak adalah tingkat aksesibilitas. Tingkat aksesibilitas merupakan tingkat kemudahan untuk mencapai suatu lokasi ditinjau dari lokasi lain di sekitarnya. Menurut Tjiptono (2016: 93) indikator yang digunakan untuk mengukur lokasi antara lain :

1. Akses, lokasi yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum.
2. Visibilitas, lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
3. Lalu lintas, menyangkut dua pertimbangan utama, yaitu (1) Banyak orang yang berlalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya *impulse buying* dan (2) Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga menjadi hambatan.
4. Tempat parkir yang luas dan aman.
5. Ekspansi, tersedia tempat yang cukup untuk perluasan usaha di kemudian hari.

Berdasarkan penjelasan di atas, lokasi sekolah menjadi faktor pertimbangan calon siswa dalam memilih sekolah. Lokasi sekolah sangatlah penting karena merupakan tempat yang digunakan dalam perencanaan dan pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Sekolah yang terkenal dan diminati belum tentu akan dilirik oleh calon siswa karena alasan lokasinya sehingga mengakibatkan sekolah tidak dapat memberikan tingkat kepuasan yang maksimum, tetapi sekolah masih memungkinkan untuk melakukan

beberapa perbaikan melalui tambahan fasilitas yang terdapat di sekolah sebagai bentuk dalam memenuhi kebutuhan siswanya.

## **5. Kepuasan Siswa**

Menurut Wijayanti (2017: 179) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk dan hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Selanjutnya menurut Wijayanti (2017: 180) kepuasan merupakan aspek penting yang ingin diberikan produsen kepada konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya (Richard dalam Tjiptono, 2015: 23). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh sejauh mana perusahaan mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Berdasarkan konteks kepuasan siswa, menurut Sopiadin (2010: 34) menyatakan bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar yang diterimanya. Menurut Garbarino dalam Tjiptono (2010: 85) menyatakan bahwa untuk mengukur kepuasan siswa digunakan tiga indikator antara lain :

1. Senang, yang berarti senang secara keseluruhan dalam hati. Dalam hal ini senang terhadap segala bentuk layanan yang diberikan oleh sekolah.

2. *Share positive information*, artinya mengatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikan ke pihak lain.
3. Tidak komplain, artinya tidak mengeluh dengan situasi dan kondisi yang ada.

Menurut Sallis dalam Sopiadin (2010: 16) pelanggan dalam pendidikan dibagi dalam tiga bagian, pertama adalah pelanggan utama (siswa), pelanggan kedua (orang tua) dan pelanggan ketiga (pemerintah). Oleh karena itu kepuasan siswa sebagai pelanggan utama sangat penting untuk diperhatikan oleh sekolah.

Kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan di sekolah, biaya pendidikan sesuai dengan fasilitas yang diterima, selain itu lokasi sekolah sebagai komponen penting dalam menunjang proses pendidikan. Sekolah diharapkan mampu meningkatkan kepuasan siswa karena akan berpengaruh terhadap citra lembaga di masyarakat. Apabila sekolah memiliki citra sekolah yang baik maka calon pelanggan tidak akan ragu untuk memilih sekolah tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar yaitu :

1. Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu yang diperoleh oleh siswa sebagai konsekuensi dari perilaku belajar yang secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari evaluasi belajar.
2. Rasa aman dalam belajar.
3. Kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan sosial yang baik.
4. Kesempatan untuk memperluas diri, yaitu kesempatan siswa untuk dapat mengembangkan diri demi masa depan yang lebih baik.
5. Hubungan pribadi, yaitu suasana terciptanya hubungan antar pribadi dalam lingkungan sekolah. (Sopiadin, 2010: 55)

Berdasarkan penjelasan di atas, kepuasan siswa merupakan suatu yang sangat penting bagi sekolah apabila siswa puas berarti kinerja sekolah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Kepuasan siswa akan terwujud apabila sekolah

mampu memenuhi kebutuhan, sebab siswa merupakan konsumen penting dalam pemberian jasa layanan pendidikan. Siswa yang kebutuhannya telah terpenuhi akan menunjukkan sikap positif di sekolah seperti menerima dengan baik pelajaran yang disampaikan oleh guru. Sekolah dikatakan berhasil apabila kepuasan siswa tercapai maka berdampak positif terhadap citra sekolah yang baik sehingga orang tua tidak ragu dan akan merasa puas dalam memilih sekolah yang terbaik untuk anaknya.

## B. Penelitian yang Relevan

Beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan pokok masalah ini dan sudah pernah dilaksanakan adalah sebagai berikut. .

**Tabel 7. Penelitian yang Relevan**

<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil penelitian</b>
Siti Habibah, Kartib Bayu (Jurnal Nasional, Tahun Penelitian 2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Swasta Kabupaten Subang	Hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa secara simultan sebesar 0,7293 atau 72,93% sisanya 27,07% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain
Deden Edwar Yokeu Bernardin (Jurnal Nasional, Tahun Penelitian 2016)	Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Pada SMA PGRI Kurnia Garut	Hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh bauran promosi terhadap kepuasan siswa secara simultan sebesar 0,216 atau 21,60% sisanya 78,40% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
Trian Yohandri (Jurnal	Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Fasilitas, Biaya Pendidikan Kualitas	Hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh variabel fasilitas,

Nasional, Tahun Penelitian 2012)	Pelayanan, Dan Lokasi Sekolah Terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah	biaya pendidikan, kualitas pelayanan, dan lokasi sekolah secara simultan terhadap keputusan siswa sebesar 50,3% dan sisanya 49,7% dipengaruhi faktor-faktor lain.
Taufik Hidayat, Saryadi, Wahyu Hidayat (Jurnal Nasional, Tahun Penelitian 2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Lembaga Pendidikan	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan memilih diperoleh dari hasil uji regresi ganda. Dimana angka F tabel sebesar 3,0966 dengan signifikansi 5%. F hitung sebesar 23,209 > F tabel sebesar 3,0966 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima.
Suyanto (Jurnal Nasional, Tahun Penelitian 2011)	Pengaruh Promosi, Image Jurusan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa SMK Negeri 4 Klaten	Hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh promosi, image jurusan, harga dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan siswa sebesar 94% dan sisanya 6% dipengaruhi faktor-faktor lain.
Muhammad Ikhsomudin, M.Hufron, Afi Rachmat Slamet	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,357 atau 35,7% dan sisanya 64,3% dipengaruhi faktor-faktor lain.



<p>Hung Van Truong, Cuong Hung Pham, Ho Chi Minh Campus, Vietnam (Jurnal Internasional, Tahun Penelitian 2016)</p>	<p>Service Quality and Students Level of Satisfaction in Private Colleges in Vietnam</p>	<p>The results from data analysis 1) Tangible, Standardized Coefficients of Beta is 0,413. 2) Empathy, Standardized Coefficients of Beta is 0,396. 3) Responsiveness, Standardized Coefficients of Beta is 0,392. 4) Reliability, Standardized Coefficients of Beta is 0,159. 5) Guarantee, Standardized Coefficients of Beta is 0,156.</p>
<p>Adelina Praboyo, Ricky Soedarsono, Petra Christian University (Jurnal Internasional, Tahun Penelitian 2015)</p>	<p>Influential Factors in Choosing Higher Education Institution</p>	<p>The result of this research the attributes the institutions, the reputation of the institution impact 51,41% , and the values of the institution as well as succes of its alumni impact 51,88% are the top three factors that influence the decision in choosing the higher education institution.</p>

### C. Kerangka Pikir

Sebuah sekolah dikatakan berhasil jika minat siswa baru untuk bersekolah disana tinggi. Minat siswa dalam bersekolah saja kurang cukup tanpa adanya keputusan siswa bersekolah. Dalam keputusan memilih sekolah tersebut terdapat banyak faktor yang mempengaruhinya seperti, kualitas pelayanan yang baik, biaya pendidikan yang dikeluarkan siswa sesuai dengan fasilitas yang didapatkan, lokasi sekolah yang strategis serta lingkungan sekitar yang aman dan nyaman sehingga proses pembelajaran akan berjalan dengan baik.

Faktor-faktor tersebut hendaknya dapat dipenuhi oleh sekolah dalam rangka meningkatkan kepuasan siswa.

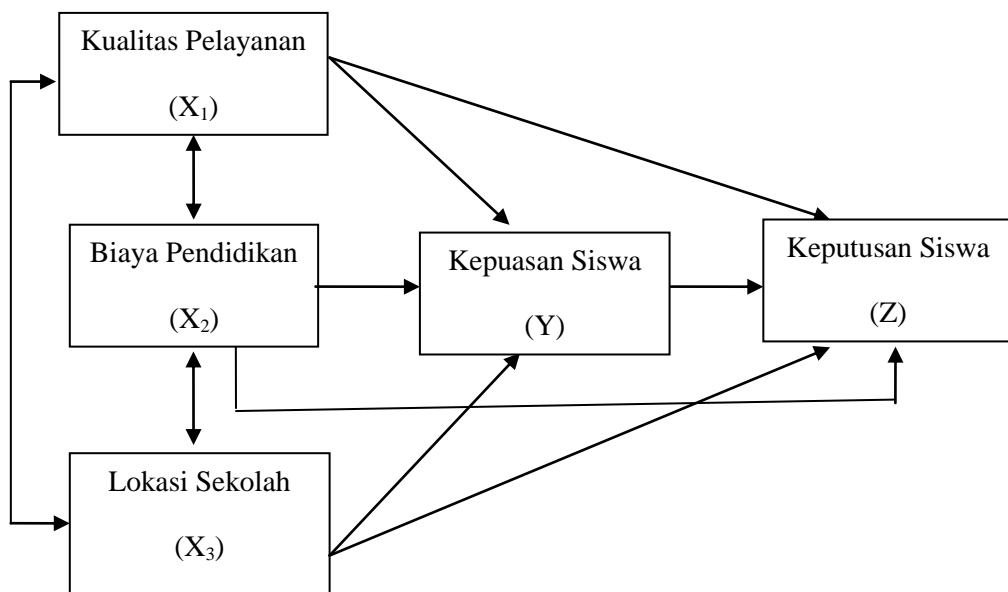
Pada penelitian ini terdapat variabel eksogen atau disebut dengan variabel yang meliputi kualitas pelayanan ( $X_1$ ), biaya pendidikan ( $X_2$ ) dan lokasi sekolah ( $X_3$ ). Selain variabel eksogen, terdapat pula satu variabel endogen atau variabel terikat yaitu keputusan siswa ( $Z$ ) serta variabel *intervening* atau mempengaruhi variabel eksogen dan endogen yaitu kepuasan siswa ( $Y$ ).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau institusi seperti sekolah sangat menentukan tinggi atau rendahnya keputusan siswa dalam memilih sekolah. Siswa sebagai calon konsumen sebelum menentukan sekolah yang dipilih dapat mencari informasi tentang kualitas pelayanan yang ada di sekolah tersebut apakah sudah memenuhi kebutuhan dan sekolah memberikan pelayanan yang terbaik bagi siswanya. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2014: 268) definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Definisi biaya pendidikan menurut Supriadi (2010: 56) semua jenis pengeluaran yang berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan, baik dalam bentuk uang maupun barang dan tenaga yang dapat diharga dengan uang. Oleh karena itu dalam menetapkan biaya pendidikan, kepala sekolah dan lembaga pengelola pendidikan hendaknya mempertimbangkan beberapa hal seperti besarnya biaya yang dibebankan, fleksibilitas pembayaran, dan jangka waktu yang jelas dalam pembayaran. Apabila biaya pendidikan sesuai

dengan layanan yang diberikan maka siswa akan merasa puas sehingga akan mempengaruhi keputusan siswa dalam memilih sekolah. Selain itu lokasi sekolah merupakan hal yang penting dalam penunjang proses kegiatan belajar mengajar di sekolah. Jika faktor-faktor di atas yang telah dipenuhi oleh sekolah termasuk ke dalam kategori baik maka kepuasan siswa akan tercapai yang berakibat citra lembaga yang baik dimasyarakat sehingga dapat meningkatkan minat dan keputusan memilih sekolah.

Berdasarkan kerangka pikir tersebut, maka kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



**Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir**

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.

2. Ada pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
3. Ada pengaruh lokasi sekolah terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
4. Ada hubungan antara kualitas pelayanan, biaya pendidikan, dan lokasi sekolah.
5. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
6. Ada pengaruh biaya pendidikan terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
7. Ada pengaruh lokasi sekolah terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
8. Ada pengaruh kepuasan siswa kelas X terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
9. Ada pengaruh kualitas pelayanan, biaya pendidikan dan lokasi sekolah secara simultan terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
10. Ada pengaruh kualitas pelayanan, biaya pendidikan, lokasi sekolah dan kepuasan siswa secara simultan terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.

### III. METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan survei. Menurut Sukardi (2012: 157) penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya, sedangkan verifikatif yaitu untuk menentukan tingkat pengaruh variabel-variabel dalam suatu kondisi dan mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Nazir, 2009: 96).

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berdasarkan data yang ada di tempat penelitian sehingga menggunakan pendekatan *ex post facto* dan survei. Pendekatan *ex post facto* merupakan penelitian yang meneliti peristiwa yang telah terjadi dengan melihat ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut (Sugiyono, 2012: 7). Sedangkan pendekatan survei yaitu penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok atau suatu daerah (Sudjarwo, 2009: 128).

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X SMKN 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019 dengan jumlah keseluruhan 390 siswa.

### 2. Sampel

Pada penelitian ini unuk menghitung besarnya sampel dari populasi dihitung berdasarkan rumus Slovin, yaitu

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

$e^2$  = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan dari persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir. Tingkat signifikansi (0,05).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{390}{1 + 390(0,05)^2}$$

$n = 197,46$  dibulatkan menjadi 197.

Jadi, besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 197 siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probabilty sampling* dengan menggunakan *simple random sampling*. Teknik ini

merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2017: 120). Untuk menentukan besarnya sampel pada setiap kelas dengan alokasi proporsional agar sampel yang diambil lebih proporsional, hal ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Jumlah sampel tiap kelas} = \frac{\text{Jumlah Sampel}}{\text{Jumlah Populasi}} \times \text{jumlah tiap kelas}$$

**Tabel 8. Perhitungan Jumlah Sampel Untuk Masing-Masing Kelas**

Kelas	Perhitungan	Pembulatan
Analisa pengujian lab	$\frac{197}{390} \times 34 = 17,17$	17
Kimia Industri 1	$\frac{197}{390} \times 32 = 16,16$	16
Kimia Industri 2	$\frac{197}{390} \times 33 = 16,66$	17
Rekaya Perangkat Lunak 1	$\frac{197}{390} \times 34 = 17,17$	17
Rekaya Perangkat Lunak 2	$\frac{197}{390} \times 33 = 16,66$	17
Multimedia 1	$\frac{197}{390} \times 33 = 16,66$	17
Multimedia 2	$\frac{197}{390} \times 34 = 17,17$	17
Otomatisasi tata kelola perkantoran	$\frac{197}{390} \times 34 = 17,17$	17
Akuntansi & Keuangan Lembaga	$\frac{197}{390} \times 34 = 17,17$	17
Perbankan Syariah	$\frac{197}{390} \times 32 = 16,16$	16
Tata Busana	$\frac{197}{390} \times 26 = 13,13$	13
Tata Kecantikan Rambut dan Kulit	$\frac{197}{390} \times 31 = 15,65$	16
<b>Jumlah</b>		197

Sumber : Hasil pengolahan data 2018

### C. Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

### **1. Variabel Eksogen (Exogenous Variable)**

Variabel eksogen atau independen atau bebas yaitu variabel yang nilainya tidak dipengaruhi atau ditentukan oleh variabel lain di dalam model. Menurut Idrus (2009: 79) variabel eksogen merupakan variabel yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat. Tiga variabel eksogen pada penelitian ini dilambangkan dengan huruf X, yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), biaya pendidikan ( $X_2$ ), dan lokasi sekolah ( $X_3$ ).

### **2. Variabel Intervening**

Variabel intervening atau disebut dengan variabel moderating yaitu variabel yang mempengaruhi (memperkuat atau melemah) hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Idrus 2009: 79). Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak diantara variabel eksogen dan endogen. Pada penelitian ini yang menjadi variabel intervening dilambangkan dengan huruf Y adalah kepuasan siswa (Y).

### **3. Variabel Endogen (Endogenous Variable)**

Variabel endogen atau variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang nilainya dipengaruhi atau ditentukan oleh variabel eksogen. Menurut Idrus (2009: 79) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel endogen dilambangkan dengan huruf Z adalah keputusan siswa (Z).



## **D. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel**

### **1. Definisi Konseptual Variabel**

Definisi konseptual variabel ini merupakan penjelasan atau penjabaran dari variabel masing-masing yang digunakan dalam penelitian. Berikut penjelasan dari beberapa variabel yang digunakan.

#### **a. Keputusan Siswa (Z)**

Keputusan yang dipilih siswa dalam melanjutkan pendidikan di sekolah berdasarkan alternatif pilihan yang ada dengan mempertimbangkan informasi yang diketahui dan faktor-faktor lainnya dalam memilih sekolah.

#### **b. Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Tingkat kemampuan sekolah dalam memberikan layanan kepada siswa. Kualitas pelayanan diwujudkan untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi harapan siswa.

#### **c. Biaya Pendidikan (X<sub>2</sub>)**

Total biaya yang dikeluarkan siswa selama menempuh proses pendidikan di sekolah biasanya dalam bentuk uang.

#### **d. Lokasi Sekolah (X<sub>3</sub>)**

Tempat yang digunakan dalam perencanaan dan pelaksanaan proses pendidikan di sekolah.

#### **e. Kepuasan Siswa (Y)**

Tanggapan atau respon yang dirasakan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. Kepuasan siswa akan terwujud apabila sekolah mampu memenuhi kebutuhan siswa.

## 2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan secara rinci mengenai variabel, indikator variabel, dan skala pengukuran dengan tujuan untuk memperoleh nilai dalam penelitian. Berikut definisi operasional dan pengukuran variabel dalam penelitian ini.

**Tabel 9. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

No	Variabel	Indikator	Skala
1.	Keputusan Siswa (Z)	1. Pengenalan masalah 2. Pencarian informasi 3. Evaluasi alternatif 4. Keputusan pembelian 5. Perilaku pasca pembelian (Kotler)	Interval dengan pendekatan <i>semantic differensial</i>
2.	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	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>tangible</i> ) (Parasuraman)	Interval dengan pendekatan <i>semantic differensial</i>
3.	Biaya Pendidikan (X <sub>2</sub> )	1. Tingkat harga (price level) 2. Batas waktu (flexibility) 3. Bantuan (allowances) (Zeithaml)	Interval dengan pendekatan <i>semantic differensial</i>
4.	Lokasi Sekolah (X <sub>3</sub> )	1. Akses 2. Visibilitas 3. Lalu lintas 4. Tempat parkir yang luas dan aman 5. Ekspansi (Tjiptono)	Interval dengan pendekatan <i>semantic differensial</i>
5.	Kepuasan Siswa (Y)	1. Senang 2. <i>Share positive information</i> 3. Tidak komplain (Garbarino)	Interval dengan pendekatan <i>semantic differensial</i>

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **1. Kuisisioner (Angket)**

Angket merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membuat sejumlah pertanyaan untuk dijawab responden. Dalam penelitian ini kuisisioner yang disajikan berupa kuisisioner tertutup dengan menggunakan skala *semantic deferensial*, yakni bentuk pertanyaan yang sudah disertai alternatif jawaban sebelumnya, sehingga responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban. Penyebaran kuisisioner ini merupakan cara yang sangat efisien, karena dapat dibagikan secara langsung oleh responden. Kuisisioner yang akan disebarkan harus diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

### **2. Observasi**

Observasi adalah suatu cara untuk pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu obyek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang diamati. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data mengenai siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung.

### **3. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan secara lisan kepada responden. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dan gambaran dari permasalahan yang biasanya terjadi karena sebab-sebab khusus yang tidak dapat dijelaskan

dengan kuisioner. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada siswa, dewan guru serta staf TU di SMK Negeri 8 Bandar Lampung untuk mengetahui lebih dalam tentang variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **4. Dokumentasi**

Menurut Susanti (2010: 21) dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, dan data yang relevan penelitian. Konsep dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan semua dokumen yang diperlukan dalam hal membuktikan suatu peristiwa atau kegiatan. Dalam penelitian sosial, dokumentasi berfungsi yang digunakan sebagai data pendukung atau pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

#### **F. Uji Persyaratan Instrumen**

Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian, dapat berbentuk test atau nontest. Pengumpulan data yang baik akan dapat dipergunakan untuk pengumpulan data yang obyektif dan mampu menguji hipotesis penelitian. Ada dua syarat pokok untuk dapat dikatakan sebagai alat pengumpulan data yang baik, yaitu uji validitas dan reliabilitas.

## 1. Uji Validitas

Menurut Idrus (2009: 124) uji validitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan mampu memberikan nilai yang sesungguhnya dari apa yang diinginkan. Selanjutnya menurut Sukardi (2012: 121) suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Korelasi Product Moment* dengan rumus sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum X)^2)(N\sum y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N : Jumlah sampel yang diteliti

X : Jumlah skor X

Y : Jumlah skor Y

XY : Jumlah sampel antara X dan Y

Kriteria pengujian apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item soal tersebut valid dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka angket pengukuran atau angket tersebut tidak valid (Arikunto, 2010: 146). Dengan kriteria pengujian apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  maka alat ukur tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka alat ukur tersebut adalah tidak valid.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil uji coba angket pada variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , Y dan Z kepada 20 responden, kemudian dihitung menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil perhitungan kemudian dicocokkan dengan Tabel *r Product Moment* dengan  $\alpha = 0,05$  adalah 0,444 maka diketahui hasil perhitungan adalah sebagai berikut.

Berdasarkan analisis pengolahan data (lihat lampiran) diperoleh hasil sebagai berikut.

#### 1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Berdasarkan kriteria tersebut, hasil pengujian validitas angket kualitas pelayanan dari 10 item pernyataan terdapat 1 item pernyataan yang tidak valid yaitu item pernyataan nomor 9 karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$  atau  $0,441 < 0,444$  dengan nilai Sig.  $0,052 > 0,05$ . Item pernyataan yang tidak valid tersebut dalam penelitian ini didrop. Dengan demikian, angket yang digunakan untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berjumlah 9 pernyataan.

#### 2. Biaya Pendidikan ( $X_2$ )

Berdasarkan kriteria tersebut, hasil pengujian validitas angket biaya pendidikan dari 10 item pernyataan terdapat 1 item pernyataan yang tidak valid yaitu item pernyataan nomor 10 karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$  atau  $0,421 < 0,444$  dengan nilai Sig.  $0,064 > 0,05$ . Item pernyataan yang tidak valid tersebut dalam penelitian ini didrop. Dengan demikian, angket yang digunakan untuk variabel biaya pendidikan ( $X_2$ ) berjumlah 9 pernyataan.

#### 3. Lokasi Sekolah ( $X_3$ )

Berdasarkan kriteria tersebut, hasil pengujian validitas lokasi sekolah dari 8 item pernyataan semua dinyatakan valid. Dengan demikian, angket yang digunakan untuk variabel lokasi sekolah ( $X_3$ ) berjumlah 8 pernyataan.

#### 4. Kepuasan Siswa (Y)

Berdasarkan kriteria tersebut, hasil pengujian validitas angket kepuasan siswa dari 10 item pernyataan terdapat 1 item pernyataan yang tidak valid yaitu item pernyataan nomor 2 karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$  atau  $0,407 < 0,444$

dengan nilai Sig. 0,075 > 0,05. Item pernyataan yang tidak valid tersebut dalam penelitian ini didrop. Dengan demikian, angket yang digunakan untuk variabel kepuasan siswa (Y) berjumlah 9 pernyataan.

#### 5. Keputusan Siswa (Z)

Berdasarkan kriteria tersebut, hasil pengujian validitas angket kualitas pelayanan dari 10 item pernyataan terdapat 1 item pernyataan yang tidak valid yaitu item pernyataan nomor 2 karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$  atau  $0,419 < 0,444$  dengan nilai Sig. 0,066 > 0,05 Item pernyataan yang tidak valid tersebut dalam penelitian ini didrop. Dengan demikian, angket yang digunakan untuk variabel keputusan siswa (Z) berjumlah 9 pernyataan.

## 2. Uji Reliabilitas Angket

Menurut Idrus (2009: 130) reliabilitas adalah suatu instrumen yang digunakan dalam penelitian tersebut akan memberikan hasil yang sama meskipun diulang-ulang. Selanjutnya menurut Sukardi (2012: 127) suatu instrumen penelitian dikatakan mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi, apabila tes yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur yang hendak diukur.

Uji reliabilitas angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha :

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum a_b^2}{a_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$	= reliabilitas instrument
N	= banyaknya butir soal
$\sum a_b^2$	= jumlah varians pertanyaan
$a_t^2$	= varians total

Kriteria pengujian jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 maka alat tersebut dinyatakan reliabel, begitu pula sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka alat ukur tersebut dinyatakan tidak reliabel (Arikunto, 2010: 85).

Besarnya reliabilitas dikategorikan seperti pada tabel berikut.

**Tabel 10. Interpretasi Reliabilitas Instrumen**

No.	Besarnya Nilai r11	Kriteria
1.	0,8 – 1,00	Sangat tinggi
2.	0,6 – 0,79	Tinggi
3.	0,4 – 0,59	Sedang/Cukup
4.	0,2 – 0,39	Rendah
5.	< 0,2	Sangat rendah

(Arikunto, 2010: 75)

Berdasarkan analisis pengolahan data (lihat lampiran) diperoleh hasil sebagai berikut.

#### 1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu  $0,877 > 0,444$ .

Hal ini berarti alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat dari kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya  $r = 0,877$ , maka memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi.

#### 2. Biaya Pendidikan ( $X_2$ )

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu  $0,884 > 0,444$ .

Hal ini berarti alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat dari kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya  $r = 0,884$ , maka memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi.

#### 3. Lokasi Sekolah ( $X_3$ )

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu  $0,870 > 0,444$ .

Hal ini berarti alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat



dari kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya  $r = 0,870$ , maka memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi.

#### 4. Kepuasan Siswa (Y)

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu  $0,897 > 0,444$ .

Hal ini berarti alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat dari kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya  $r = 0,897$ , maka memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi.

#### 5. Keputusan Siswa (Z)

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu  $0,870 > 0,444$ .

Hal ini berarti alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat dari kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya  $r = 0,870$ , maka memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi.

### G. Uji Persyaratan Analisis Data

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpulan data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini digunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.

Rumusan Hipotesis:

$H_0$ : Data berasal dari populasi berdistribusi normal.

$H_a$ : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal.

Statistik uji yang digunakan:

$$D = \max |f_o(x_i) - S_n(x_i)| ; i = 1, 2, 3 \dots$$

Dimana:

$F_o(X_i)$  = Fungsi distribusi frekuensi kumulatif relatif dari distribusi teoritis dalam kondisi  $H_o$ .

$S_n(X_i)$  = Distribusi frekuensi kumulatif dari pengamatan sebanyak  $n$

Dengan cara membandingkan nilai  $D$  terhadap nilai  $D$  pada tabel *Kolmogorof Smirnov* dengan taraf nyata  $\alpha$  maka aturan pengambilan keputusan dalam uji ini adalah :

Jika  $D \leq D$  tabel maka Terima  $H_o$ .

Jika  $D > D$  tabel maka Tolak  $H_o$ .

Kriteria Pengujian:

- a. Tolak  $H_o$  apabila nilai Asymp.Sig.(2-tailed)  $< 0,05$  berarti distribusi sampel tidak normal.
- b. Terima  $H_o$  apabila nilai Asymp.Sig.(2-tailed)  $> 0,05$  berarti distribusi sampel adalah normal.

## 2. Uji Homogenitas

Uji persyaratan yang harus dipenuhi dalam menggunakan statistik parametrik yaitu uji homogenitas. Uji Homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang homogen atau tidak. Pengujian homogenitas pada penelitian ini menggunakan metode *Bartlett*, langkah-langkah adalah sebagai berikut:

1. Menghitung varians gabungan dari semua sampel dengan rumus:

$$s^2 = \frac{\sum (n_i - 1) s_i^2}{\sum (n - 1)}$$

2. Harga satuan B dengan rumus:

$$B = (\log s^2) \sum (n_i - 1)$$

3. Uji *Bartlet* digunakan statistik Chi Kuadrta dengan rumus:

$$\chi^2 = (\ln 10) \left\{ B - \sum (n - 1) \log s_i^2 \right\}$$

Rumusan hipotesis:

$H_0$  : varians populasi adalah homogen.

$H_a$  : varians populasi adalah tidak homogen.

Kriteria pengujian:

Jika  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = k - 1$  maka  $H_0$  diterima dan sebaliknya  $H_0$  ditolak. Jika probabilitas (Sig.)  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, sebaliknya jika probabilitas (Sig.)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

Atau

- a. Jika probabilitas (Sig.)  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima
- b. Jika probabilitas (Sig.)  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak

## H. Uji Persyaratan Regresi Linier Ganda (Uji Asumsi Klasik)

### 1. Uji Kelinearanitas Regresi

Uji keliniaritan garis regresi (persyaratan analisis) dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang akan digunakan

dalam penelitian ini linier atau non linier. Dalam penelitian ini pengujian menggunakan metode *Ramsey Test* dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{(R_{New}^2 - R_{Old}^2)/m}{(1 - R_{New}^2)/(n-k)}$$

Rumusan hipotesis:

$H_0$  : Model regresi berbentuk linier

$H_a$  : Model regresi berbentuk non linier

Kriteria pengujian:

Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan dk pembilang = m dan dk penyebut =  $n - k$  maka model regresi adalah tidak linier, sebaliknya model regresi adalah linear.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar satu atau semua variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi mulikolinear. Metode uji multikolinearitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum X)^2)(N\sum y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi antara X dengan Y  
 X = skor gejala X  
 Y = skor gejala Y  
 N = jumlah sampel

Rumusan hipotesis:

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan antar variabel independen.

$H_a$  : Terdapat hubungan antar variabel independen.

Kriteria pengambilan keputusan:

Apabila koefisien signifikan (sig. 2-tailed)  $> \alpha = 0,05$  maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel independen, sebaliknya apabila koefisien signifikan  $< 0,05$  maka dinyatakan terjadi multikolinearitas diantara variabel independennya.

### 3. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi diantara data pengamatan atau tidak. Metode uji autokorelasi yang digunakan dalam peneliiian ini adalah statistik *Durbin-Watson*.

Tahap-tahap pengujian *Durbin-Watson* sebagai berikut: .

1. Carilah nilai-nilai residu dengan OLS (*Ordinary Least Square*) dari persamaan yang akan diuji dan dihitung statistik  $d$  dengan menggunakan persamaan  $d = \frac{\sum_2^t (u_t - u_{t-1})}{\sum_1^t u_t^2}$
2. Menentukan ukuran sampel dan jumlah variabel independen kemudian lihat tabel statistik *Durbin-Watson* untuk mendapatkan nilai-nilai kritis  $d$  yaitu nilai *Durbin-Watson-Waston Upper*,  $d_u$ , dan nilai *Durbin-Watson*,  $d_l$
3. Dengan menggunakan terlebih dahulu hipotesis nol bahwa tidak ada otokorelasi positif dan hipotesis alternatif:
 

$H_0$  :  $\rho < 0$  (tidak ada autokorelasi positif)

$H_a$  :  $\rho > 0$  (ada autokorelasi positif)

Dalam keadaan tertentu, terutama untuk menguji persamaan beda pertama, uji d dua sisi akan lebih tepat. Langkah-langkah 1 dan 2 persis sama diatas sedangkan langkah 3 adalah menyusun hipotesis nol bahwa tidak ada otokorelasi.

Rumusan hipotesis:

$H_0$  : tidak terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.

$H_a$  : terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.

Kriteria pengujian:

Apabila nilai statistik *Durbin-Watson* berada diantara angka 2 atau mendekati angka 2 maka dapat dinyatakan data pengamatan tersebut tidak memiliki autokorelasi, dalam hal sebaliknya, maka dinyatakan terdapat autokorelasi.

#### 4. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel residual absolut sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. Apabila asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas ini tidak terpenuhi, maka penaksir menjadi tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil maupun besar. Dalam penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya model regresi yang digunakan mengandung gejala heteroskedastisitas menggunakan metode *Park* dengan rumus:

$$\ln \mu^2_i = \alpha + \ln X_i + v_i \text{ (Suliyanto, 2011: 102)}$$

Keterangan :

$\mu^2_i$  = Nilai residual Kuadrat

$X_i$  = Variabel Bebas

Rumusan hipotesis:

$H_0$ : Tidak ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residualnya.

$H_a$ : Ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residualnya.

Kriteria pengujian:

Apabila nilai probabilitas > dari  $\alpha$  atau Sig. >  $\alpha$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka dapat dipastikan model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## I. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan uji analisis jalur. Analisis jalur (*path analysis*) merupakan suatu teknik analisis statistika yang dikembangkan dari analisis multi regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur. Analisis jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat. Dengan demikian dalam model hubungan antar variabel tersebut, terdapat variabel independen yang dalam hal ini disebut variabel eksogen, dan variabel dependen disebut dengan variabel endogen (Sugiyono, 2009: 297).

## 1. Persyaratan Analisis Jalur

Analisis jalur mensyaratkan asumsi seperti yang biasanya digunakan dalam analisis regresi, khususnya sensitif terhadap model yang spesifik. Koefisien jalur biasanya digunakan untuk mengukur seberapa penting perbedaan jalur yang langsung dan tidak langsung tersebut merupakan sebab-akibat terhadap variabel terikat. Penafsiran seperti ini harus dikerjakan dalam konteks perbandingan model alternatif. Penggunaan analisis jalur dalam analisis data penelitian didasarkan pada beberapa asumsi sebagai berikut.

1. Hubungan antar-variabel adalah linier, artinya perubahan yang terjadi pada variabel merupakan fungsi perubahan linier dari variabel lainnya yang bersifat kausal.
2. Variabel – variabel residual tidak berkorelasi dengan variabel yang mendahuluinya, dan tidak juga berkorelasi dengan variabel yang lain.
3. Dalam model hubungan variabel hanya terdapat jalur kausal/ sebab akibat searah.
4. Data setiap variabel yang dianalisis adalah data interval dan berasal dari sumber yang sama.

## 2. Langkah-langkah menguji Analisis Jalur

Langkah kerja analisis jalur ini pada garis besarnya adalah sebagai berikut.

1. Merumuskan hipotesis dan persamaan struktural :

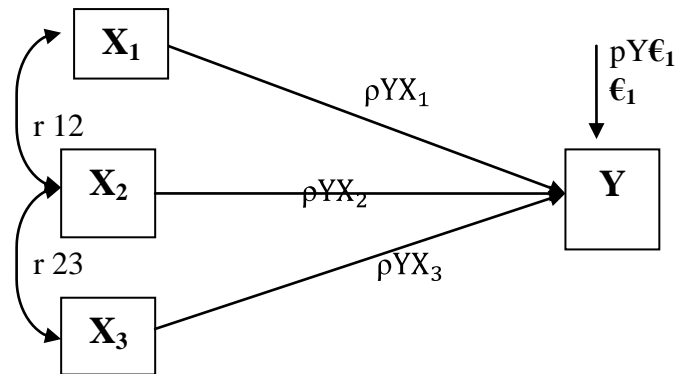
$$Y = p_{YX1} + p_{YX2} + p_{YX3} + \epsilon_1$$

2. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi
  - a. Gambar diagram jalur lengkap dengan model strukturalnya dan



persamaan strukturalnya sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

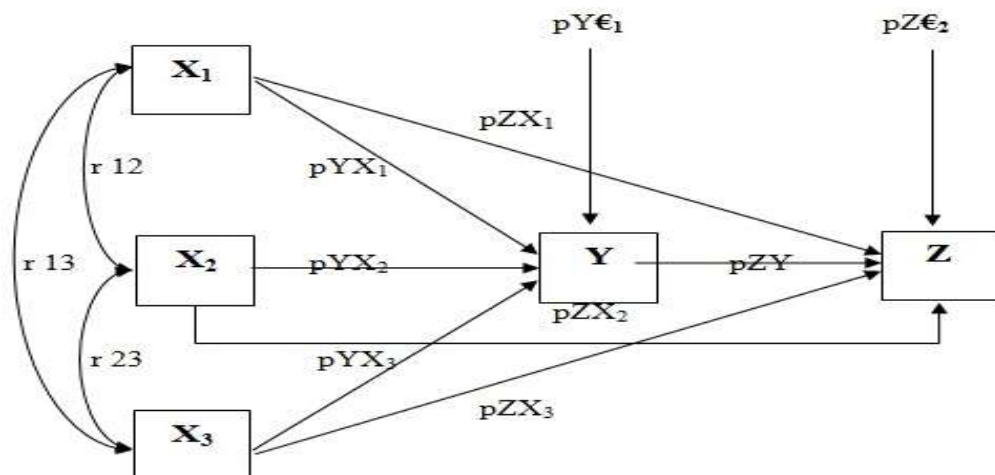
Substruktur 1



$$Y = p_{YX_1}X_1 + p_{YX_2}X_2 + p_{YX_3}X_3 + \epsilon_1$$

**Gambar 2. Model Jalur Substruktur 1**

Substruktur 2



**Gambar 3. Model Jalur Substruktur 2**

$$Y = p_{YX_1}X_1 + p_{YX_2}X_2 + p_{YX_3}X_3 + \epsilon_1$$

$$Z = p_{ZX_1}X_1 + p_{ZX_2}X_2 + p_{ZX_3}X_3 + p_{ZY}Y + \epsilon_2$$

Keterangan:

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Biaya Pendidikan

$X_3$  = Lokasi Sekolah

Y = Kepuasan Siswa

Z = Keputusan Siswa

$p_{YX_1}$  = koefisien jalur  $X_1$  terhadap Y

$p_{YX_2}$  = koefisien jalur  $X_2$  terhadap Y

$p_{YX_3}$  = koefisien jalur  $X_3$  terhadap Y

$r_{12}$  = koefisien korelasi  $X_1$  dengan  $X_2$

$r_{23}$  = koefisien korelasi  $X_2$  dengan  $X_3$

$r_{13}$  = koefisien korelasi  $X_1$  dengan  $X_3$

$p_{ZX_1}$  = koefisien jalur  $X_1$  terhadap Z

$p_{ZX_2}$  = koefisien jalur  $X_2$  terhadap Z

$p_{ZX_3}$  = koefisien jalur  $X_3$  terhadap Z

$p_{ZY}$  = koefisien jalur Y terhadap Z

$p_{Y\epsilon_1}$  = koefisien jalur variabel lain terhadap Y diluar variabel  
 $X_1, X_2, X_3$ .

$p_{Z\epsilon_2}$  = koefisien jalur variabel lain terhadap Z diluar variabel  
 $X_1, X_2, X_3$  dan Y.

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, biaya pendidikan, dan lokasi sekolah terhadap keputusan siswa memilih sekolah dengan memperhatikan kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah sesuai dengan harapan siswa, maka kepuasan siswa akan meningkat.
2. Ada pengaruh yang signifikan biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika biaya pendidikan yang ditetapkan oleh sekolah sesuai dengan kualitas pendidikan yang didapatkan, maka kepuasan siswa akan meningkat.
3. Ada pengaruh yang signifikan lokasi sekolah terhadap siswa Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika lokasi sekolah mudah dijangkau, aman serta nyaman, maka kepuasan siswa akan meningkat.

4. Ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan, biaya pendidikan dan lokasi sekolah SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika kualitas pelayanan, biaya pendidikan dan lokasi sekolah tercapai dan sesuai dengan harapan maka akan meningkatkan kepuasan siswa yang dapat mempengaruhi keputusan siswa memilih SMK Negeri 8 Bandar Lampung.
5. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah sesuai dengan harapan siswa, maka keputusan siswa memilih sekolah akan meningkat.
6. Ada pengaruh yang signifikan biaya pendidikan terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika biaya pendidikan yang ditetapkan oleh sekolah sesuai dengan kualitas pendidikan yang didapatkan, maka keputusan siswa memilih sekolah akan meningkat.
7. Ada pengaruh yang signifikan lokasi sekolah terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika lokasi sekolah mudah dijangkau, aman serta nyaman, maka keputusan siswa memilih sekolah akan meningkat.
8. Ada pengaruh yang signifikan kepuasan siswa terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika kepuasan siswa tercapai maka keputusan siswa memilih sekolah akan meningkat.

9. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, biaya pendidikan dan lokasi sekolah secara simultan terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika kualitas pelayanan, biaya pendidikan dan lokasi sekolah tercapai dan sesuai dengan harapan maka kepuasan siswa akan meningkat.
10. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, biaya pendidikan, lokasi sekolah dan kepuasan siswa secara simultan terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika kualitas pelayanan, biaya pendidikan, lokasi sekolah dan kepuasan siswa maka keputusan siswa memilih sekolah akan meningkat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, biaya pendidikan, dan lokasi sekolah terhadap keputusan siswa memilih sekolah dengan memperhatikan kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Kepada sekolah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan siswa, salah satunya dengan meningkatkan kemampuan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan berkualitas atau sesuai dengan harapan untuk menciptakan kepuasan siswa yang maksimal.
2. Kepada sekolah diharapkan dapat menetapkan biaya pendidikan yang dibebankan kepada siswa dengan mempertimbangkan fasilitas yang

diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan siswa, agar dapat meningkatkan kepuasan siswa.

3. Kepada sekolah diharapkan dapat memperhatikan lokasi sekolah dengan menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman agar dapat meningkatkan kepuasan siswa.
4. Kepada sekolah diharapkan dapat memperhatikan kualitas pelayanan, biaya pendidikan dan lokasi sekolah karena dengan adanya kualitas pelayanan sesuai dengan harapan siswa, biaya pendidikan sesuai dengan kualitas pendidikan yang didapatkan dan lokasi sekolah yang aman dan nyaman maka akan meningkatkan kepuasan siswa.
5. Kepada sekolah diharapkan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan keputusan siswa memilih sekolah, salah satunya memperhatikan pelayanan dalam bentuk fasilitas fisik seperti memberikan perlengkapan laboratorium sebagai penunjang kegiatan pembelajaran.
6. Kepada sekolah diharapkan dapat menetapkan biaya pendidikan yang sesuai dengan fasilitas yang didapatkan agar dapat meningkatkan keputusan siswa memilih sekolah.
7. Kepada sekolah diharapkan dapat memperhatikan lokasi sekolah dengan menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman agar dapat meningkatkan keputusan siswa memilih sekolah, salah satunya dengan menyediakan penambahan tempat parkir yang luas dan aman.

8. Kepada sekolah diharapkan dapat memperhatikan kepuasan siswa apabila kepuasan siswa tercapai dan termasuk dalam kategori baik maka berpengaruh terhadap citra suatu lembaga dimasyarakat sehingga dapat meningkatkan keputusan siswa memilih sekolah.
9. Kepada sekolah diharapkan dapat memperhatikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan siswa, biaya pendidikan sesuai dengan fasilitas yang didapatkan dan lokasi sekolah yang aman sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa.
10. Kepada sekolah diharapkan agar mampu menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal, biaya pendidikan sesuai dengan fasilitas yang didapatkan, lokasi sekolah yang aman dan kepuasan siswa yang baik agar dapat meningkatkan keputusan siswa memilih sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2008. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bernardin, Deden Edwar Yokeu. 2016. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Pada SMA PGRI Kurnia Garut*. *Ecodemica*. Vol. 1 No. 2 Hal: 47-58. <https://doaj.org/article> diakses pada tanggal 12 November 2018
- Danang, Sunyoto. 2014. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Foster, Bob. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung : Alfabeta.
- Habibah, Siti dan Kartib Bayu. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Swasta Kabupaten Subang*. Vol. 2 No. 1. <https://ojs.unikom.ac.id> id diakses pada tanggal 10 Desember 2018
- Hidayat, Taufik, Saryadi, dan Wahyu Hidayat. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Lembaga Pendidikan*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 2 No. 1. <http://garuda.ristekdikti.go.id>. diakses pada tanggal 12 November 2018



Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.

Ikhsomudin, Muhammad, M.Hufron, dan Afi Rachmat Slamet. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. Vol. 6 No. 6. [www.riset.unisma.ac.id](http://www.riset.unisma.ac.id) diakses pada tanggal 10 Desember 2018

Irmawati, Herliana, Diah Yulisetiari, dan Deasy Wulandari. 2016. *Pengaruh Lokasi Dan Brand Image Serta Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Jember*. Vol. 11 No. 2 Hal: 155-163. <https://jurnal.unej.ac.id> diakses pada tanggal 12 November 2018

Kotler, Phillip, dan Kevin. L. Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran edisi 12*. Jakarta: PT Indeks.

Kotler, Phillip, dan Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Mulyono. 2016. *Konsep Pembiayaan Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Nazir dan Sudjarwo. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pardede, Ratlan, dan Tarcicius Yudi Haryadi 2017. *Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen*. Vol. 10 No. 1. <https://journal.ubm.ac.id> diakses pada tanggal 12 November 2018

Peter, J.Paul dan Jerry C.Olison. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

Piotr, Szopa. 2014. *The right choice decision to continue education at the high school – choosing the right school*. [www.yadda.edu.com](http://www.yadda.edu.com). diakses pada tanggal 18 Oktober 2018

Praboyo Adelina, dan Ricky Soedarsono. 2015. *Influential factors in choosing higher education institution*. Vol 9 No 1. [www.jurnalpemasaran.ac.id](http://www.jurnalpemasaran.ac.id). diakses pada tanggal 18 Oktober 2018

- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soegoto, Eddy Soeryanto. 2008. *Menciptakan Strategi Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sudjarwo dan Basrowi. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: Bandar Maju.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardan , Dadang. 2010. *Supervisi Profesional (layanan dalam meningkatkan mutu pengajaran di era otonomi daerah)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno dan Yudi Sutarso. 2010. *Marketing in Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sukardi. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Supriadi, Dedi. 2010. *Satuan Biaya Pendidikan Dasar dan Menengah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Susanti, Meilia Nur Indah. 2010. *Statistika Deskriptif dan Induktif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suyamto. 2011. *Pengaruh Promosi, Image Jurusan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa SMK Negeri 4 Klaten*. <http://garudaristekdikti.go.id>. diakses pada tanggal 10 Desember 2018

- Syafitri, Anggia. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Fakultas Ekonomi Universitas Musi Rawas*. Vol. 2 No. 1. <https://jurnal.um-palembang.ac.id> diakses pada tanggal 12 November 2018
- Syukron, Amin. 2014. *Pengantar Manajemen Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tarigan, Robinson. 2012. *Perencanaan Pembangunan Wilayah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas Tak Cukup*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Truong, Hung Van dan Cuong Hung Pham. 2016. *Service quality And students level of satifcation in private colleges. Vol 7 No 3*. [www.sciedupress.com](http://www.sciedupress.com). diakses pada tanggal 8 Oktober 2018
- Wijaya, David. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijayanti, Titik. 2017. *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Yohandri, Trian. 2012. *Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Fasilitas, Biaya Pendidikan, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Sekolah Terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah*. JEE (Jurnal Edukasi Ekobis). Vol. 2 No. 6. <http://id.portalgaruda.org>. diakses pada tanggal 12 November 2018
- Zeithaml. 2009. *Service Marketing*. McGraw-Hill.