

PERSEMBAHAN

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 6)

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmat, nikmat, hidayah, kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta pertolongan-Nya. Berkat izin dan ridha-Nya, saya dapat melalui setiap proses, tantangan, dan rintangan hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Karya sederhana ini saya persembahkan dengan penuh rasa hormat, cinta, dan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala, yang telah memberikan kehidupan, kesehatan, ilmu, kesempatan, kemudahan, kesabaran, dan kekuatan dalam setiap langkah perjalanan saya. Hanya atas kehendak, kasih sayang, serta pertolongan-Nya saya mampu menghadapi berbagai tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga karya sederhana ini menjadi salah satu bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah Allah Subhanahu wa Ta'ala anugerahkan.
2. Bapak Bagus Muhammad Samijo dan Ibu Partini, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagi saya. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa yang tidak pernah terputus, pengorbanan, dukungan moral maupun material, serta kepercayaan yang selalu diberikan. Semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur yang penuh keberkahan, serta membalas setiap pengorbanan dan kebaikan yang telah diberikan dengan balasan terbaik di dunia maupun di akhirat.
3. Putri Setiawati, yang senantiasa memberikan kasih sayang, perhatian, doa, dukungan, semangat, serta motivasi kepada saya dalam setiap proses kehidupan dan perjalanan akademik. Terima kasih atas setiap nasihat, pengorbanan, dan kepercayaan yang selalu diberikan sehingga saya mampu melewati berbagai tantangan hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta membalas segala kebaikan yang telah diberikan dengan pahala dan balasan terbaik.

4. Ibu Instianti Elyana, M.M., M.Kom, selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran dalam memberikan arahan, bimbingan, motivasi, kritik, serta saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan pahala atas segala ilmu serta kebaikan yang telah diberikan kepada saya.
5. Teman-teman dan sahabat tercinta, yang selalu hadir memberikan semangat, doa, motivasi, bantuan, serta kebersamaan dalam setiap suka maupun duka selama menjalani masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap dukungan yang telah menjadi penyemangat bagi saya untuk terus berjuang dan tidak menyerah.



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Wahayyina Safitri
Nim : 24220026
Program Studi : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi & Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul : **"Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok"** adalah asli (orisinal), bukan hasil plagiat (menjiplak), dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di Depok

Pada Tanggal: 30 Juli 2026

Yang menyatakan,



Wahayyina Safitri

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Wahayyina Safitri

Nim : 24220026

Program Studi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi & Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini saya menyatakan persetujuan untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **"Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikan, serta menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Tanggal: 30 Juli 2026

Saya menyatakan,



Wahayyina Safitri

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Wahayyina Safitri
NIM : 24220026
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Bimbingan Belajar Pmui Depok

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 11 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Instianti Elyana , M.M., M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Hary Mulyadi , S.E., M.M.



Penguji II : Valentine Theresia Simamora, S.E., M.M.



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

	LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
	UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 24220026
 Nama Lengkap : Wahayyina Safitri
 Dosen Pembimbing : Instanti Elyana, MM, M.Kom
 Judul Tugas Akhir : **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Bimbingan Belajar PMUI Depok**

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	Senin, 6 April 2026	Persiapkan Bab I dan Judul Skripsi	
2.	Kamis, 13 April 2026	Membuat Draft Bab I dan Diskusi mengenai pedoman tata cara penulisan skripsi	
3.	Jumat, 17 April 2026	Membuat Draft Bab I dan revisi dari setiap sub Bab yang ada di Bab I	
4.	Kamis, 7 Mei 2026	Acc Bab I dan sudah membuat draft Bab 2 (Revisi Bab 2 Landasan Teori)	
5.	Rabu, 13 Mei 2026	Acc Bab II dan sudah mulai draft Bab III dan diskusi mengenai Penyebaran Kuisioner Penelitian	
6.	Kamis, 4 Juni 2026	Acc Bab 3 dan sudah mulai draft kuisioner penelitian	
7.	Kamis, 18 Juni 2026	Acc bab III, Pengecekan hasil penelitian kuisioner dan mulai olah data sambal draft bab IV	
8.	Kamis, 30 Juli 2026	Final Acc Bab I – V pengecekan hasil olah data, dan revisi final, Persiapkan data" untuk Siding Skripsi	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 6 April 2026
- Diakhiri pada tanggal : 30 Juli 2026
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Kali Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



(Instanti Elyana, MM, M.Kom)

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok merupakan hasil karya asli Wahayyina Safitri dan bukan merupakan hasil terbitan. Oleh karena itu, peredaran karya tulis ini hanya berlaku di lingkungan akademik serta dilindungi oleh hak cipta.

Sehubungan dengan hal tersebut, dilarang keras untuk menggandakan, memperbanyak, atau menyebarluaskan baik sebagian maupun seluruh isi karya tulis ini tanpa izin dari penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat, namun pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan harus disertai dengan kaidah penulisan ilmiah dengan mencantumkan sumber secara jelas.

Untuk keperluan perizinan, dapat menghubungi penulis melalui informasi berikut:

Nama : Wahayyina Safitri
Alamat : Jln, swadaya 7 rawageni
No. HP : 0857-7891-8520
Email : Whyynstrie@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, hidayah, serta ridha-Nya sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Mandiri.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan, doa, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri beserta seluruh jajaran pimpinan Universitas Nusa Mandiri.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi Manajemen Bisnis, serta seluruh dosen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.
3. Ibu Instianti Elyana, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Pimpinan dan seluruh pihak Bimbingan Belajar PMUI Depok yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian.
5. Kedua orang tua tercinta beserta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, semangat, dan pengorbanan yang tiada henti kepada penulis.
6. Teman-teman kelas 24.2B.10, sahabat, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, Universitas Nusa Mandiri, Bimbingan Belajar PMUI Depok, serta para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Depok, Juli 2026



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wahayyina Safitri', is written over the logo.

Wahayyina Safitri

ABSTRAK

Wahayyina Safitri (24220026), Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Bimbingan Belajar PMUI DEPOK.

Ketatnya persaingan seleksi masuk perguruan tinggi negeri mendorong tingginya kebutuhan akan lembaga bimbingan belajar, sehingga menuntut lembaga untuk menetapkan strategi harga dan kualitas pelayanan yang tepat guna mempertahankan kepuasan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar Persiapan Masuk Universitas Impian (PMUI) cabang Depok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 67 responden dari siswa program belajar *offline* yang dipilih melalui teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, serta regresi linear berganda dengan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan, terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penetapan harga yang terjangkau yang dipadukan dengan kualitas pelayanan yang andal berimplikasi sangat krusial dalam meningkatkan kepuasan siswa.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Siswa, Bimbingan Belajar.

ABSTRACT

The intense competition in state university entrance selections drives a high demand for tutoring institutions, requiring them to implement appropriate pricing and service quality strategies to maintain customer satisfaction. This study aims to analyze the effect of price and service quality on student satisfaction at the Persiapan Masuk Universitas Impian (PMUI) Tutoring Center, Depok Branch. This research employed a quantitative approach with a sample of 67 offline students selected through a simple random sampling technique. Data were collected using questionnaires, observations, and documentation studies, and subsequently analyzed using instrument testing, descriptive statistics, classical assumption tests, and multiple linear regression utilizing SPSS software. The results indicated that price and service quality, both partially and simultaneously, significantly influence student satisfaction at the PMUI Tutoring Center Depok. In conclusion, affordable pricing combined with reliable service quality plays a crucial role in enhancing student satisfaction.

Keywords: *Price, Service Quality, Student Satisfaction, Tutoring Center.*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	vii
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	19
1.1 Latar Belakang	19
1.2 Identifikasi Masalah.....	21
1.3 Pembatasan Masalah	22
1.4 Rumusan Masalah.....	22
1.5 Tujuan Penelitian	23
1.6 Manfaat Penelitian	23
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	23
1.6.2 Manfaat Praktis	23
1.6.3 Manfaat Akademis	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1 Landasan Teori.....	25
2.1.1 Harga.....	25
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.3 Kepuasan Konsumen	32
2.2 Penelitian Terkait	34
2.3 Kerangka Penelitian	40

2.3.1	Hubungan Antar Variabel	40
2.3.2	Kerangka Konseptual	41
2.4	Hipotesis Penelitian	42
BAB III	METODE PENELITIAN	43
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	43
3.2	Populasi dan Sampel	44
3.2.1	Populasi	44
3.2.2	Sampel	45
3.3	Variabel Penelitian	46
3.3.1	Variabel Independen	46
3.3.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat)	47
3.4	Definisi Operasionalisasi Variabel	47
3.5	Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1	Kuesioner (Angket)	52
3.5.2	Observasi	52
3.5.3	Studi Dokumentasi	53
3.6	Instrumen Penelitian	54
3.7	Teknik Analisis Data	54
3.7.1	Karakteristik Responden	55
3.7.2	Uji Kualitas Data	56
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	58
3.7.4	Uji Koefisien Korelasi	62
3.7.5	Uji Koefisien Determinasi	63
3.7.6	Uji Persamaan Regresi	64
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	68
4.2	Karakteristik Responden	72
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	72
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas atau Jenjang Sekolah.	73
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	74
4.4	Hasil Analisis Data.....	75
4.4.1	Karakteristik Responden.....	75
4.4.2	Uji Kualitas Data.....	77
4.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	82
4.4.4	Koefisien Korelasi	87
4.4.5	Koesfisien Determinasi (R^2)	89
4.4.6	Uji Persamaan Regresi.....	90
4.5	Pengujian Hipotesis.....	91
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial Uji t.....	91
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan Uji f.....	93
4.5.3	Penentuan Variabel Yang Berpengaruh Dominan.....	94
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	94
BAB 5	PENUTUP	100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	101
5.2.1	Bagi Bimbingan Belajar PMUI.....	101
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	101
	DAFTAR PUSTAKA.....	102
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	105
	LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	106
	SURAT KETERANGAN RISET	107
	LAMPIRAN.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Strategi Pemasaran.....	32
Gambar 2. Kerangka Konseptual.....	42
Gambar 3.Interval Koefisien	63
Gambar 4. Struktur Organisasi	72
Gambar 5. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	74
Gambar 6. Karakteristik Responden Jenis Kelamin	75
Gambar 7. Karakteristik Responden Usia.....	75
Gambar 8. Karakteristik Responden Kelas Jenjang Sekolah.....	76
Gambar 9. Hasil Uji Validitas Va. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	78
Gambar 10. Hasil Uji Validitas Variabel kualitas pelayanan (X2).....	79
Gambar 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y).....	80
Gambar 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	81
Gambar 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel kualitas pelayanan	81
Gambar 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Siswa.....	82
Gambar 15. Histogram Uji Normalitas.....	83
Gambar 16. Normal P-P Plot Uji Normalitas	84
Gambar 17. Hasil Uji Multikolinearitas	85
Gambar 18. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	86
Gambar 19. Koefisien Korelasi	87
Gambar 20. Koefisien Korelasi	88
Gambar 21. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	89
Gambar 22. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	90
Gambar 23. Hasil Uji t (Parsial)	91
Gambar 24. Hasil Uji f (Simultan)	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 2. Skala Likert.....	48
Tabel 3. Definisi Operasional.....	51
Tabel 4. r hitung.....	77
Tabel 5. Nilai t Tabel.....	91
Tabel 6. Nilai f Tabel.....	93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Lembar Kuesioner	108
Lampiran B. Identitas Responden.....	108
Lampiran C. Lembar Bukti Google Form	113
Lampiran D. Tabulasi Data.....	119
Lampiran E. Pengolahan Melalui SPSS	122
Lampiran F. Distribusi Tabel r	129
Lampiran G. Distribusi Tabel t.....	129
Lampiran H. Distribusi Tabel f.....	130
Lampiran I. Bukti Submit Jurnal Jasdim	131
Lampiran J. Bukti Cek Plagiarisme BAB I.....	131
Lampiran K. Bukti Cek Plagiarisme BAB II.....	132
Lampiran L. Bukti Cek Plagiarisme BAB III.....	133
Lampiran M. Bukti Cek Plagiarisme BAB IV.....	134
Lampiran N. Bukti Cek Plagiarisme BAB V.....	135

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI