

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah siswa Bimbingan Belajar PMUI Depok yang dipilih menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 67 responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan siswa yang telah ditetapkan dalam penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui Google Form yang dibagikan kepada responden penelitian. Seluruh kuesioner yang telah diisi berhasil dikumpulkan dan memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) guna memperoleh informasi yang diperlukan dalam menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis penelitian.

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bimbingan Belajar Persiapan Masuk Universitas Impian (PMUI) Cabang Kukusan yang berlokasi di Jalan Kabel No. 4, Kelurahan Kukusan, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat. PMUI merupakan lembaga bimbingan belajar yang didirikan oleh sejumlah pengajar alumni Universitas Indonesia dengan tujuan membantu siswa mempersiapkan diri menghadapi seleksi masuk perguruan tinggi. Sejak awal berdirinya, PMUI berkomitmen untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas melalui sistem pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan siswa. Pada awal operasionalnya,

PMUI menyelenggarakan kegiatan pembelajaran secara daring (*online*) untuk memberikan kemudahan akses belajar bagi siswa dari berbagai daerah. Seiring meningkatnya jumlah peserta didik dan kebutuhan akan pembelajaran tatap muka, PMUI kemudian mengembangkan layanan pembelajaran luring (*offline*). Pada tahun 2016, PMUI mulai membuka kelas tatap muka serta memperkenalkan Program Supercamp Persiapan Perguruan Tinggi Negeri (PTN), yaitu program pembelajaran intensif yang dirancang untuk membantu siswa mempersiapkan diri menghadapi berbagai jalur seleksi masuk perguruan tinggi negeri, seperti SNBT dan SIMAK UI.

Selain Program Supercamp, PMUI juga mengembangkan berbagai program pembelajaran lainnya, seperti kelas offline superintensif dan Program Gap Year yang ditujukan bagi siswa yang ingin mempersiapkan diri secara lebih fokus sebelum mengikuti seleksi perguruan tinggi. Di samping itu, layanan pembelajaran online tetap dipertahankan dan dikembangkan agar dapat menjangkau siswa dari berbagai wilayah.

PMUI Cabang Depok merupakan salah satu unit layanan pendidikan yang aktif menyelenggarakan kegiatan pembelajaran dan pendampingan akademik bagi siswa. Cabang ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena menjadi tempat pelaksanaan kegiatan belajar yang melibatkan responden penelitian, yaitu siswa Bimbingan Belajar PMUI Depok. Melalui berbagai program yang ditawarkan, PMUI terus berupaya membantu siswa meningkatkan kemampuan akademik serta mempersiapkan diri untuk meraih perguruan tinggi yang diinginkan.

PMUI bertujuan membantu siswa mempersiapkan diri menghadapi seleksi masuk perguruan tinggi negeri dan universitas unggulan melalui layanan bimbingan belajar yang berkualitas, sistem pembelajaran yang efektif, serta pendampingan akademik yang terarah. PMUI juga berupaya meningkatkan peluang keberhasilan siswa dalam

mencapai perguruan tinggi dan program studi yang diinginkan.

A. Struktur Organisasi PMUI.

Struktur organisasi Bimbingan Belajar PMUI dibentuk untuk mendukung efektivitas pelaksanaan kegiatan operasional, akademik, dan pelayanan kepada siswa maupun orang tua. Setiap bagian dalam organisasi memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling terintegrasi sehingga seluruh aktivitas lembaga dapat berjalan secara terarah, efisien, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun struktur organisasi PMUI terdiri atas beberapa bagian sebagai berikut:

1) *Founder* (Pendiri)

Founder merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap pendirian, pengembangan, dan arah strategis lembaga. Posisi ini memiliki kewenangan dalam menetapkan visi, misi, serta kebijakan utama yang menjadi pedoman operasional PMUI. Selain itu, *Founder* juga berperan dalam pengambilan keputusan strategis yang berkaitan dengan pengembangan program, peningkatan kualitas pelayanan, dan kerja sama dengan berbagai pihak.

2) Manajer Operasional

Manajer Operasional bertanggung jawab mengordinasikan seluruh kegiatan operasional yang berlangsung di lingkungan PMUI. Tugas utama posisi ini meliputi pengelolaan jadwal kegiatan belajar, pemanfaatan sarana dan prasarana, serta pengawasan terhadap kelancaran aktivitas operasional sehari-hari. Manajer Operasional juga memastikan seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

3) Manajer Akademik atau Kepala Program

Manajer Akademik memiliki tanggung jawab dalam merancang, mengembangkan, dan mengevaluasi program pembelajaran yang diselenggarakan oleh PMUI. Selain

memastikan kualitas materi dan proses pembelajaran, posisi ini juga melakukan pengawasan terhadap kinerja tutor serta menyesuaikan program pembelajaran dengan kebutuhan dan target akademik siswa.

4) Staf Administrasi

Staf Administrasi bertugas mengelola berbagai kegiatan administrasi lembaga, seperti pengelolaan data siswa, proses pendaftaran, pencatatan pembayaran, serta pengarsipan dokumen. Bagian ini berperan penting dalam menjaga ketertiban administrasi dan mendukung kelancaran komunikasi antara manajemen, tutor, dan siswa.

5) Tutor atau Pengajar

Tutor merupakan tenaga pendidik yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan proses pembelajaran. Tutor memberikan bimbingan akademik kepada siswa sesuai dengan program yang diikuti, baik secara tatap muka maupun daring. Selain menyampaikan materi pembelajaran, tutor juga melakukan pemantauan perkembangan akademik siswa serta memberikan evaluasi secara berkala.

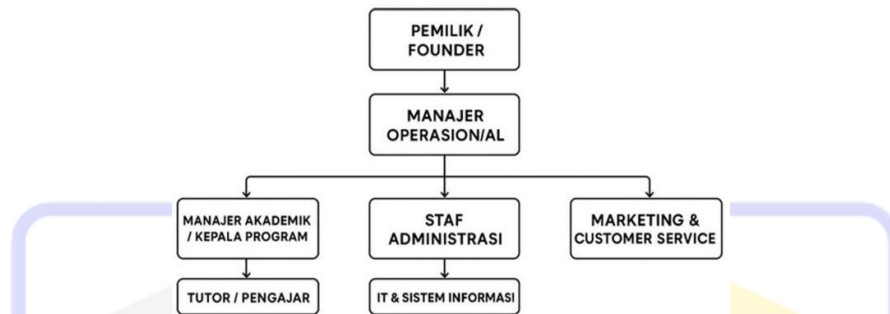
6) Bagian Teknologi Informasi dan Sistem Informasi

Divisi Teknologi Informasi dan Sistem Informasi bertanggung jawab dalam pengelolaan serta pemeliharaan sistem digital yang digunakan oleh PMUI. Tugasnya mencakup pengelolaan platform pembelajaran online, sistem penyimpanan data, serta keamanan informasi. Keberadaan divisi ini mendukung efektivitas layanan akademik dan administrasi berbasis teknologi.

7) *Marketing* dan *Customer Service*

Bagian *Marketing* dan *Customer Service* memiliki peran dalam memperkenalkan program-program PMUI kepada masyarakat, khususnya calon siswa dan orang tua. Selain kegiatan promosi, bagian ini juga bertanggung jawab memberikan layanan

informasi, menangani konsultasi, serta merespons berbagai masukan dan keluhan dari pelanggan. Dengan demikian, divisi ini berperan penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan serta menjaga citra positif lembaga.



Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Gambar 4. Struktur Organisasi

4.2 Karakteristik Responden

Bagian ini menguraikan karakteristik dari 67 responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Pengelompokan karakteristik responden dibagi menjadi tiga kriteria utama, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan kelas atau jenjang sekolah. Pemaparan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang utuh mengenai latar belakang para subjek penelitian.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap keseluruhan 67 responden, profil jenis kelamin menunjukkan adanya sedikit dominasi dari kelompok perempuan. Secara rinci, terdapat 36 orang responden berjenis kelamin perempuan yang merepresentasikan 53,7% dari total sampel. Sementara itu, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 31 orang, atau setara dengan 46,3%. Data ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, selisih persentase antara kedua kelompok tersebut tidak terlalu tajam atau signifikan (hanya

terpaut 7,4%). Hal ini mengindikasikan bahwa data penelitian ini memiliki tingkat keterwakilan gender yang cukup seimbang.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Tinjauan selanjutnya didasarkan pada profil usia responden saat penelitian dilakukan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa seluruh partisipan penelitian, yakni sebanyak 67 orang atau mencapai persentase mutlak 100%, berada tepat pada usia 18 tahun. Tidak ada variasi atau sebaran usia lain yang tercatat di dalam data. Kondisi ini secara gamblang menunjukkan bahwa seluruh sampel penelitian berasal dari kelompok usia yang sama. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa karakteristik usia responden di dalam penelitian ini bersifat sepenuhnya homogen.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas atau Jenjang Sekolah.

Terkait dengan tingkat pendidikan, hasil penelitian membuktikan bahwa 100% atau seluruh 67 responden berstatus sebagai siswa yang sedang duduk di bangku kelas XII Sekolah Menengah Atas (SMA). Angka mutlak ini menegaskan bahwa fokus penelitian telah tepat sasaran, di mana kuesioner memang ditujukan khusus bagi siswa kelas XII SMA sebagai objek utama penelitian sekaligus pengguna layanan bimbingan belajar.

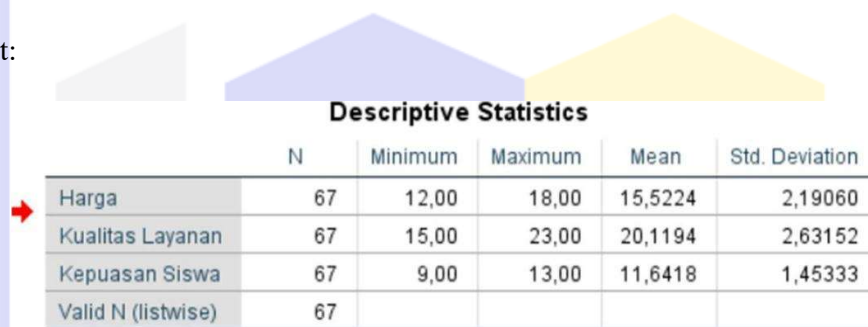
Berdasarkan ketiga penjabaran karakteristik di atas, dapat ditarik benang merah bahwa profil responden penelitian ini mayoritas adalah perempuan (53,7%), dengan kondisi usia dan jenjang sekolah yang seragam, yakni seluruhnya (100%) berusia 18 tahun dan berada di kelas XII SMA. Kondisi responden yang relatif homogen dari segi usia dan jenjang pendidikan ini sangat menguntungkan bagi penelitian. Keseragaman latar belakang tersebut memastikan bahwa responden memiliki kebutuhan dan fase akademis yang serupa, sehingga hasil dari penelitian ini dipandang sangat valid dan relevan untuk menggambarkan secara akurat bagaimana

persepsi siswa kelas XII SMA terhadap variabel harga dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bimbingan Belajar PMUI Depok.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

4.3.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi data variabel Harga, kualitas pelayanan, dan Kepuasan Siswa yang diperoleh dari 67 responden. Ringkasan hasil analisis deskriptif dapat dilihat pada gambar berikut:



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Harga	67	12,00	18,00	15,5224	2,19060
Kualitas Layanan	67	15,00	23,00	20,1194	2,63152
Kepuasan Siswa	67	9,00	13,00	11,6418	1,45333
Valid N (listwise)	67				

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 5. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan data pada gambar Statistik Deskriptif, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Variabel Harga: Memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 15,52 dengan nilai minimum 12,00 dan maksimum 18,00, serta standar deviasi sebesar 2,19.
2. Variabel kualitas pelayanan: Memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 20,12 dengan nilai minimum 15,00 dan maksimum 23,00, serta standar deviasi sebesar 2,63.
3. Variabel Kepuasan Siswa: Memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 11,64 dengan nilai minimum 9,00 dan maksimum 13,00, serta standar deviasi sebesar 1,45.

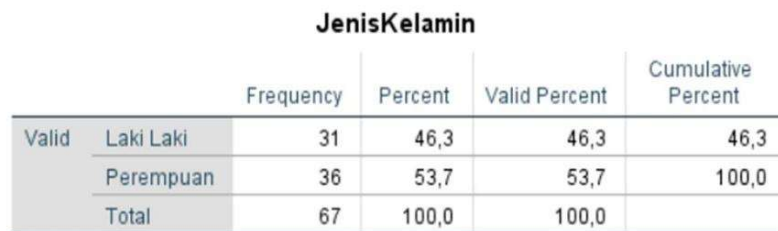
Seluruh variabel penelitian memiliki jumlah sampel (*N*) sebanyak 67 responden yang telah memberikan jawaban konsisten dalam penelitian ini.

4.4 Hasil Analisis Data

4.4.1 Karakteristik Responden

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 67 responden, diketahui bahwa responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 36 orang atau sebesar 53,7%, sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 31 orang atau sebesar 46,3%. Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, meskipun perbedaan jumlah antara responden perempuan dan laki-laki tidak terlalu signifikan.



The table displays the distribution of respondents by gender. It includes columns for Frequency, Percent, Valid Percent, and Cumulative Percent. The data shows 31 males (46.3%) and 36 females (53.7%), totaling 67 respondents (100%).

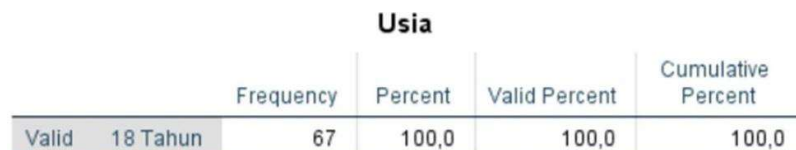
		JenisKelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	31	46,3	46,3	46,3
	Perempuan	36	53,7	53,7	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 6. Karakteristik Responden Jenis Kelamin

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh responden berusia 18 tahun, yaitu sebanyak 67 orang atau 100% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden yang menjadi sampel penelitian berada pada kelompok usia yang sama, sehingga karakteristik usia responden dalam penelitian ini bersifat homogen.



The table displays the distribution of respondents by age. It includes columns for Frequency, Percent, Valid Percent, and Cumulative Percent. All 67 respondents are 18 years old (100%).

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 Tahun	67	100,0	100,0	100,0

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 7. Karakteristik Responden Usia

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas atau Jenjang Sekolah.

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh responden berada pada jenjang kelas XII SMA, yaitu sebanyak 67 orang atau 100% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian difokuskan pada siswa kelas XII SMA sebagai responden yang menjadi objek penelitian.

Berdasarkan karakteristik responden yang telah dijelaskan, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 53,7%, sedangkan berdasarkan usia dan jenjang sekolah seluruh responden berusia 18 tahun dan berada pada kelas XII SMA. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden penelitian memiliki karakteristik yang relatif homogen dari sisi usia dan jenjang pendidikan, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan persepsi siswa kelas XII SMA terhadap harga dan kualitas pelayanan pada Bimbingan Belajar PMUI Depok.



KelasJenjangSekolah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12 SMA	67	100,0	100,0	100,0

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 8. Karakteristik Responden Kelas Jenjang Sekolah

4.4.2 Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan apakah kuesioner yang digunakan benar-benar valid untuk mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *Pearson Correlation* (r hitung) setiap item pertanyaan dengan nilai r tabel.

df = N - 2	Nilai α				
	10%	5%	2%	1%	0,1%
	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001
62	0,208	0,246	0,290	0,320	0,402
63	0,206	0,244	0,288	0,317	0,399
64	0,204	0,242	0,286	0,315	0,396
65	0,203	0,240	0,284	0,313	0,393

Tabel 4. r hitung

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dilihat penentuan nilai r tabel yang digunakan dalam pengujian validitas instrumen penelitian. Nilai r tabel sebesar 0,240 diperoleh dari tabel distribusi r product moment dengan taraf signifikansi 5% (0,05) dan jumlah responden (N) sebanyak 67 orang. Nilai tersebut dicari dengan rumus $df = N - 2$, sehingga didapatkan $df = 67 - 2 = 65$. Berdasarkan tabel tersebut, untuk df 65 pada signifikansi 5%, nilai r tabel yang digunakan sebagai standar kelayakan adalah 0,240. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung (*Pearson Correlation*) lebih besar dari r tabel.

A. Harga (X1)

		Correlations				
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	Harga
x1.1	Pearson Correlation	1	1,000**	,814**	,833**	,961**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67
x1.2	Pearson Correlation	1,000**	1	,814**	,833**	,961**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67
x1.3	Pearson Correlation	,814**	,814**	1	,757**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	67	67	67	67	67
x1.4	Pearson Correlation	,833**	,833**	,757**	1	,909**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	67	67	67	67	67
Harga	Pearson Correlation	,961**	,961**	,920**	,909**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	67	67	67	67	67

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

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 9. Hasil Uji Validitas Va. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)

Berdasarkan Gambar di atas, pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*Pearson Correlation* pada kolom Total Harga) dengan r tabel (0,240). Hasil pengujian menunjukkan bahwa:

- Item pernyataan X1.1 memiliki nilai r hitung sebesar $0,961 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.
- Item pernyataan X1.2 memiliki nilai r hitung sebesar $0,961 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.
- Item pernyataan X1.3 memiliki nilai r hitung sebesar $0,920 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.
- Item pernyataan X1.4 memiliki nilai r hitung sebesar $0,909 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.

Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Harga (X1) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

B. kualitas pelayanan (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	KualitasLayanan
X2.1	Pearson Correlation	1	1,000**	,719**	,834**	,832**	,940**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67
X2.2	Pearson Correlation	1,000**	1	,719**	,834**	,832**	,940**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67
X2.3	Pearson Correlation	,719**	,719**	1	,840**	,703**	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67
X2.4	Pearson Correlation	,834**	,834**	,840**	1	,824**	,943**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67
X2.5	Pearson Correlation	,832**	,832**	,703**	,824**	1	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	67	67	67	67	67	67
KualitasLayanan	Pearson Correlation	,940**	,940**	,879**	,943**	,907**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	67	67	67	67	67	67

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

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 10. Hasil Uji Validitas Variabel kualitas pelayanan (X2)

Berdasarkan Gambar di atas, hasil pengujian validitas untuk instrumen variabel kualitas pelayanan (X2) dengan membandingkan nilai *r hitung* (*Pearson Correlation* pada kolom KualitasLayanan) dengan *r tabel* (0,240) menunjukkan bahwa:

- Item pernyataan X2.1 memiliki nilai *r hitung* sebesar $0,940 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.
- Item pernyataan X2.2 memiliki nilai *r hitung* sebesar $0,940 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.
- Item pernyataan X2.3 memiliki nilai *r hitung* sebesar $0,879 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.
- Item pernyataan X2.4 memiliki nilai *r hitung* sebesar $0,943 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.
- Item pernyataan X2.5 memiliki nilai *r hitung* sebesar $0,907 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.

Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X2) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

C. Kepuasan Siswa (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	KepuasanSiswa
Y1.1	Pearson Correlation	1	,886**	,818**	,964**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	67	67	67	67
Y1.2	Pearson Correlation	,886**	1	,711**	,922**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	67	67	67	67
Y1.3	Pearson Correlation	,818**	,711**	1	,911**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	67	67	67	67
KepuasanSiswa	Pearson Correlation	,964**	,922**	,911**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	67	67	67	67

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

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Berdasarkan Gambar di atas, hasil pengujian validitas untuk instrumen variabel Kepuasan Siswa (Y) dengan membandingkan nilai *r hitung* (*Pearson Correlation* pada kolom Kepuasan Siswa) dengan *r tabel* (0,240) menunjukkan bahwa:

- Item pernyataan Y1.1 memiliki nilai *r hitung* sebesar $0,964 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.
- Item pernyataan Y1.2 memiliki nilai *r hitung* sebesar $0,922 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.
- Item pernyataan Y1.3 memiliki nilai *r hitung* sebesar $0,911 > 0,240$, sehingga dinyatakan valid.

Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Kepuasan Siswa (Y) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

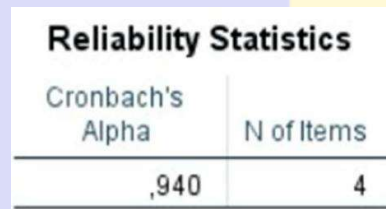
Secara keseluruhan, berdasarkan hasil pengujian tabel-tabel di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel Harga (X1), kualitas pelayanan (X2),

dan Kepuasan Siswa (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,240). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini.

2) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran kembali. Kuesioner dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

a. Harga (x1)



Cronbach's Alpha	N of Items
.940	4

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga

b. Kualitas Pelayanan (x2)



Cronbach's Alpha	N of Items
.950	5

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel kualitas pelayanan

c. Kepuasan Siswa (y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,922	3

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Harga, kualitas pelayanan, dan Kepuasan Siswa adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Harga (x1): 0,940
- b. Variabel kualitas pelayanan (x2): 0,950
- c. Variabel Kepuasan Siswa (y) : 0,922

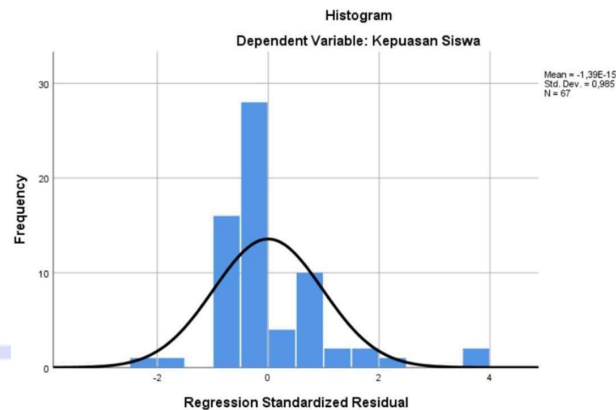
Karena nilai *Cronbach's Alpha* untuk ketiga variabel tersebut telah melebihi 0,60 maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau konsisten untuk digunakan.

4.4.3 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu pendekatan visual dan uji statistik.

a. Histogram



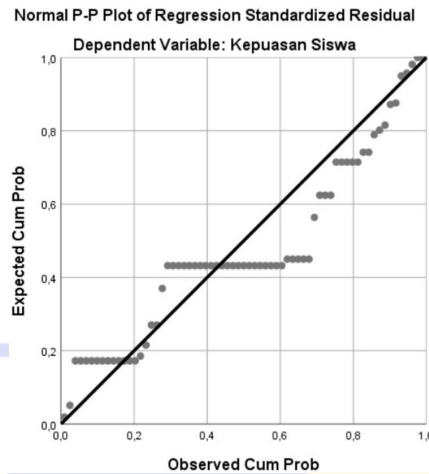
Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 15. Histogram Uji Normalitas

Berdasarkan grafik Histogram di atas, dapat dilihat bahwa kurva yang terbentuk mengikuti pola distribusi normal, yaitu membentuk pola lonceng yang simetris di tengah. Meskipun terdapat beberapa batang yang sedikit bervariasi, namun secara visual, data residual telah memusat di sekitar nilai rata-rata ($Mean = -1,39E-15$). Hal ini mengindikasikan bahwa data penelitian terdistribusi secara normal.

Secara teoritis, data dikatakan normal apabila residual tersebar merata di sekitar angka 0 dan membentuk pola kurva yang seimbang (simetris). Dalam histogram ini, penyebaran data telah memenuhi kaidah tersebut, sehingga model regresi dinyatakan telah memenuhi asumsi normalitas.

b. P-P Plot



Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 16. Normal P-P Plot Uji Normalitas

Berdasarkan grafik Normal P-P Plot, terlihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, karena data residual terdistribusi secara normal di sekitar garis diagonal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antar variabel independen (Harga dan kualitas pelayanan). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (*VIF*) pada tabel *Coefficients*. Ketentuan bebas multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 10.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,756	,629		2,794	,007		
	Harga	,219	,088	,330	2,491	,015	,179	5,599
	Kualitas Pelayanan	,322	,073	,584	4,401	,000	,179	5,599

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 17. Hasil Uji Multikolinearitas

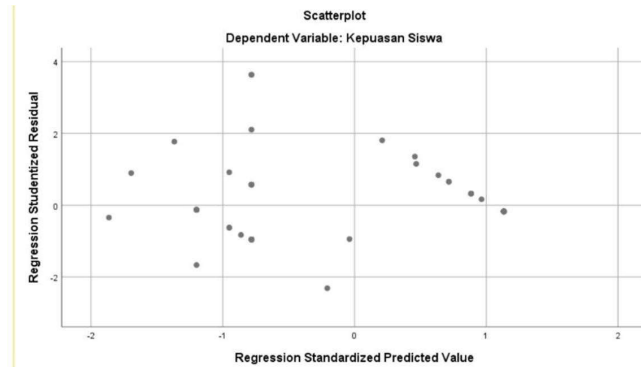
Berdasarkan hasil pengolahan data pada gambar di atas, diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Variabel Harga memiliki nilai Tolerance sebesar 0,179 dan nilai VIF sebesar 5,599.
- b. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,179 dan nilai VIF sebesar 5,599.

Karena nilai *Tolerance* dari kedua variabel tersebut lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi ini. Dengan kata lain, tidak terdapat korelasi yang berlebihan antar variabel independen (Harga dan kualitas pelayanan), sehingga model dinyatakan layak untuk digunakan.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang memiliki sifat homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas). Pengujian ini dilakukan dengan melihat grafik *Scatterplot* antara *Regression Standardized Predicted Value* dengan *Regression Studentized Residual*.



Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 18. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik Scatterplot di atas, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Tidak terlihat pola tertentu yang teratur, seperti membentuk gelombang yang melebar kemudian menyempit atau menyempit kemudian melebar. Karena titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini. Model dinyatakan layak karena asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

Secara visual dari grafik Scatterplot, titik-titik penyebaran residual tidak membentuk pola atau arah tertentu. Karena titik-titik tersebar merata secara acak di sekitar angka nol, maka ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah ketidaksamaan varians, sehingga model regresi saya terbukti andal.

4.4.4 Koefisien Korelasi

a. Harga terhadap Kepuasan Siswa

Correlations

		Harga	KepuasanSiswa
Harga	Pearson Correlation	1	,859**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	67	67
KepuasanSiswa	Pearson Correlation	,859**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	67	67

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

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 19. Koefisien Korelasi

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai Pearson Correlation sebesar 0,859 dengan signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Kekuatan Hubungan: Berdasarkan pedoman interval koefisien dari Sugiyono (2017), nilai 0,859 berada pada rentang 0,80 – 1,000, yang berarti tingkat hubungan antara Harga dan Kepuasan Siswa termasuk dalam kategori sangat tinggi. Arah Hubungan: Nilai positif (+) menunjukkan hubungan searah. Artinya, semakin baik persepsi siswa terhadap harga, maka tingkat kepuasan siswa akan semakin meningkat. Signifikansi: Karena nilai signifikansi (0,000) < 0,05, maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Harga dan Kepuasan Siswa.

b. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa

Correlations

		KualitasLaya nan	KepuasanSis wa
KualitasLayanan	Pearson Correlation	1	,883**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	67	67
KepuasanSiswa	Pearson Correlation	,883**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	67	67

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

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 20. Koefisien Korelasi

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai Pearson Correlation sebesar 0,883 dengan signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Kekuatan Hubungan: Nilai 0,883 berada pada rentang 0,80 – 1,000, yang berarti tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan Kepuasan Siswa termasuk dalam kategori sangat tinggi. Arah Hubungan: Nilai positif (+) menunjukkan hubungan searah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan siswa akan semakin meningkat. Signifikansi: Karena nilai signifikansi (0,000) < 0,05, maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa.

4.4.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,894 ^a	,799	,793	,66159
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga				
b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa				

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 21. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan gambar di atas, nilai *R Square* sebesar 0,799 berarti model penelitian ini memiliki kekuatan prediksi yang sangat kuat. Sebanyak 79,9% tingkat kepuasan siswa di PMUI dipengaruhi secara bersama-sama oleh persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan yang diberikan. Sedangkan sisanya sebesar 20,1% (diperoleh dari perhitungan $100\% - 79,9\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini, seperti faktor psikologis siswa, pengaruh teman sebaya, atau faktor eksternal lainnya.

4.4.6 Uji Persamaan Regresi

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Siswa (Y).

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,756	,629		2,794	,007
	Harga	,219	,088	,330	2,491	,015
	Kualitas Pelayanan	,322	,073	,584	4,401	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 22. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui SPSS, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,756 + 0,219X_1 + 0,322X_2$$

Konstanta ($a = 1,756$): Jika variabel Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) nilainya adalah nol, maka Kepuasan Siswa (Y) sebesar 1,756.

Koefisien Regresi Harga ($b_1 = 0,219$): Bernilai positif, artinya setiap kenaikan 1 satuan pada variabel Harga akan meningkatkan Kepuasan Siswa sebesar 0,219, dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan tetap.

Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan ($b_2 = 0,322$): Bernilai positif, artinya setiap kenaikan 1 satuan pada variabel Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Siswa sebesar 0,322, dengan asumsi variabel Harga tetap.

4.5 Pengujian Hipotesis

4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial Uji t

df = n – k	Nilai α				
	10%	5%	2%	1%	0,1%
	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001
62	1,670	1,999	2,388	2,657	3,227
63	1,669	1,998	2,387	2,656	3,225
64	1,669	1,998	2,386	2,655	3,223
65	1,669	1,997	2,385	2,654	3,220

Tabel 5. Nilai t Tabel

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	1,756	,629		2,794
	Harga	,219	,088	,330	2,491
	Kualitas Layanan	,322	,073	,584	4,401

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 23. Hasil Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen, yaitu Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2), memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Siswa (Y).

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada derajat bebas (df) = $n - k = 64$ dan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% (0,05), sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,998.

a. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai t hitung untuk variabel Harga sebesar 2,491. Nilai tersebut lebih besar daripada t tabel ($2,491 > 1,998$). Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,015, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,015 < 0,05$).

Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Siswa.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,401. Nilai tersebut lebih besar daripada t tabel ($4,401 > 1,998$). Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Siswa.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	111,390	2	55,695	127,247	,000 ^b
	Residual	28,013	64	,438		
	Total	139,403	66			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

Gambar 24. Hasil Uji f (Simultan)

df (N2) = n - k df untuk Penyebut	df (N1) = k - 1 df untuk Pembilang					
	1	2	3	4	5	6
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242

Tabel 6. Nilai f Tabel

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen, yaitu Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2), secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Siswa (Y). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Berdasarkan tabel distribusi F, dengan derajat bebas pembilang (df_1) = $k - 1 = 2$ dan derajat bebas penyebut (df_2) = $n - k = 64$ pada tingkat signifikansi (α) sebesar 5% (0,05), diperoleh nilai F tabel sebesar 3,140.

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 127,247. Nilai tersebut lebih besar daripada F tabel ($127,247 > 3,140$). Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_3 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa (Y).

4.5.3 Penentuan Variabel Yang Berpengaruh Dominan

Untuk mengetahui variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Siswa, digunakan nilai *Standardized Coefficients* (Beta) pada tabel *Coefficients* Hasil analisis menunjukkan bahwa:

- 1) Nilai *Standardized Coefficients* (Beta) variabel Harga (X_1) = 0,330.
- 2) Nilai *Standardized Coefficients* (Beta) variabel Kualitas Pelayanan (X_2) = 0,584.

Karena nilai Beta variabel Kualitas Pelayanan (0,584) lebih besar daripada nilai Beta variabel Harga (0,330), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Siswa (Y) pada sekolah atau instansi yang menjadi lokasi penelitian.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Siswa Pada Bimbingan Belajar PMUI

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai t hitung sebesar 2,491 dengan nilai signifikansi sebesar 0,015. Karena nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($2,491 > 1,998$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,015 < 0,05$), maka hipotesis pertama (H_1) diterima. Dengan demikian, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016) dalam (Riorini, 2022) yang menyatakan bahwa harga merupakan sejumlah nilai yang dipertukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari penggunaan suatu produk atau jasa. Selain itu, Zeithaml (1988) dalam (Riorini, 2022) menjelaskan bahwa harga merupakan bentuk pengorbanan yang dilakukan konsumen untuk memperoleh produk atau jasa yang diinginkan. Oleh karena itu, harga menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, siswa PMUI Depok menilai bahwa biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan manfaat yang diperoleh. Kesesuaian tersebut terlihat dari layanan pembelajaran yang diberikan, pendampingan belajar yang membantu siswa memahami materi, serta pelayanan administrasi yang mendukung proses pembelajaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan PMUI Depok mampu memberikan nilai yang sesuai dengan harapan siswa sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Beverly & Budi, 2026) yang menemukan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bimbel Blessing Kota Palembang. Penelitian (Maryunizah & Yanuarti, 2023) juga menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bimbingan belajar. Selain itu, penelitian (Arifin, 2021) membuktikan bahwa harga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar Primagama.

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang digunakan, kondisi objek penelitian, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa harga merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan siswa. Semakin baik persepsi siswa terhadap kesesuaian biaya

yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima, maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap PMUI Depok.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Bimbingan Belajar PMUI

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai t hitung sebesar 4,401 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar daripada t tabel 4,401 > 1,998) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis kedua (H2) diterima. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh (Rifa'i, 2023) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka Kualitas Pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Selain itu, Kualitas Pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi seperti bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Semakin baik penerapan dimensi-dimensi tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Dalam PMUI Depok, Kualitas Pelayanan tercermin melalui kemampuan pengajar dalam menyampaikan materi pembelajaran secara jelas dan mudah dipahami, keramahan staf administrasi dalam melayani siswa, kecepatan dalam memberikan informasi, serta kenyamanan lingkungan belajar yang disediakan. Layanan yang diberikan tersebut dinilai mampu memenuhi harapan siswa sehingga memberikan pengalaman belajar yang positif. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan

yang baik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan siswa terhadap Bimbingan Belajar PMUI Depok.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Beverly & Budi, 2026) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan bahkan menjadi faktor yang paling dominan. Penelitian (Suhardi et al., 2023) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian (Karimah et al., 2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang memberikan kontribusi terbesar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dibandingkan variabel lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang digunakan, kondisi objek penelitian, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan siswa. Oleh karena itu, PMUI Depok perlu terus meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diberikan agar kepuasan siswa dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan.

c. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Bimbingan Belajar PMUI

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 127,247 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai F hitung lebih besar daripada F tabel ($127,247 > 3,14$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis ketiga (H3) diterima. Dengan demikian, Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok.

Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,799 menunjukkan bahwa 79,9% variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh variabel Harga dan Kualitas

Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 20,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan tingkat kepuasan siswa. Dengan demikian, Harga dan Kualitas Pelayanan merupakan faktor dominan yang dipertimbangkan siswa dalam menilai kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Bimbingan Belajar PMUI Depok.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh (Sulistiyowati, 2018), yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan sebelum menggunakan jasa dengan kinerja yang dirasakan setelah menggunakan jasa tersebut. Dalam penelitian ini, kepuasan siswa terbentuk ketika harga yang dibayarkan sesuai dengan harapan serta didukung oleh Kualitas Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan siswa selama mengikuti kegiatan belajar di PMUI Depok. Dalam penelitian ini, siswa PMUI Depok menilai bahwa harga yang ditetapkan telah sesuai dengan manfaat yang diperoleh serta didukung oleh Kualitas Pelayanan yang baik. Kombinasi antara biaya yang terjangkau, kualitas pengajaran yang memadai, pelayanan administrasi yang responsif, dan lingkungan belajar yang nyaman memberikan pengalaman belajar yang positif bagi siswa. Kondisi tersebut menjadi alasan mengapa harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan siswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahardi & Karamang, 2024) yang menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian (Maryunizah & Yanuarti, 2023) juga menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan kontribusi yang kuat terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat

pengaruh sebesar 75,4%. Selain itu, penelitian (Arifin, 2021) membuktikan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar.

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang digunakan, kondisi objek penelitian, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa harga dan Kualitas Pelayanan merupakan dua faktor utama yang memengaruhi kepuasan siswa. Oleh karena itu, PMUI Depok perlu mempertahankan kebijakan harga yang kompetitif serta terus meningkatkan Kualitas Pelayanan agar kepuasan siswa tetap terjaga dan meningkat.

