

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
PADA BIMBINGAN BELAJAR PMUI DEPOK**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

WAHAYYINA SAFITRI

24220026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

JAKARTA

2026

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 positioned 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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia pendidikan di Indonesia menunjukkan peningkatan kebutuhan terhadap layanan pendidikan tambahan di luar sekolah formal. Hal ini tidak terlepas dari tingginya tingkat persaingan dalam melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi negeri. Salah satu indikator ketatnya persaingan tersebut terlihat dari pelaksanaan Ujian Tulis Berbasis Komputer (UTBK) dalam Seleksi Nasional Berdasarkan Tes (SNBT). Berdasarkan pemberitaan Tempo.co, UTBK SNBT tahun 2025 diikuti oleh 860.976 peserta, sementara tingkat penerimaan hanya sekitar 30 persen dari total peserta (Trikarinaputri, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa peluang masuk perguruan tinggi negeri relatif terbatas sehingga mendorong siswa untuk melakukan persiapan yang lebih optimal.

Salah satu bentuk persiapan yang banyak dilakukan siswa adalah mengikuti bimbingan belajar. Bimbingan belajar berperan dalam membantu siswa memahami materi pelajaran, meningkatkan kemampuan mengerjakan soal, serta menyusun strategi dalam menghadapi ujian seleksi. Seiring meningkatnya kebutuhan tersebut, lembaga bimbingan belajar terus berkembang dan menawarkan berbagai program unggulan untuk menarik minat siswa.

Perkembangan tersebut juga diikuti oleh meningkatnya persaingan antar lembaga bimbingan belajar. Setiap lembaga berupaya menawarkan strategi pemasaran yang berbeda, seperti penetapan harga yang kompetitif, promosi program unggulan, hingga penonjolan keberhasilan alumni (Firdausi, 2025). Kondisi ini menunjukkan

bahwa persaingan tidak hanya terjadi pada aspek promosi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa.

Di sisi lain, pemerintah juga memberikan perhatian terhadap maraknya penggunaan bimbingan belajar eksternal. Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah mengingatkan agar siswa tidak dibebani dengan kegiatan tambahan yang berlebihan, termasuk dalam mengikuti bimbingan belajar tertentu (Kaban, 2025). Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan layanan bimbingan belajar yang efektif agar tetap memberikan manfaat yang optimal bagi siswa. Dalam konteks tersebut, kepuasan siswa menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh lembaga bimbingan belajar. Kepuasan siswa mencerminkan sejauh mana harapan siswa terpenuhi terhadap layanan yang diterima. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas siswa serta memperkuat citra lembaga di tengah persaingan yang semakin ketat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah harga. Harga merupakan sejumlah biaya yang dikeluarkan siswa atau orang tua untuk memperoleh layanan bimbingan belajar. Penetapan harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima akan memberikan persepsi positif, sedangkan ketidaksesuaian antara harga dan kualitas pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Selain harga, kualitas pelayanan juga memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan siswa (Sari & Abubakar, 2024). Kualitas pelayanan mencakup kompetensi pengajar, kejelasan penyampaian materi, fasilitas pembelajaran, responsivitas staf, serta kenyamanan lingkungan belajar. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa yang dihasilkan.

Hal ini didukung oleh penelitian (Beverly & Budi, 2026) yang menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bimbingan belajar. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Rahardi & Karamang, 2024)

yang menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, penelitian tersebut dilakukan pada objek yang berbeda, sehingga hasilnya belum tentu sama pada konteks lembaga bimbingan belajar PMUI Depok yang memiliki karakteristik layanan dan siswa yang berbeda.

Bimbingan Belajar Persiapan Masuk Universitas Impian (PMUI) merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berfokus pada persiapan siswa dalam menghadapi seleksi masuk Universitas Indonesia dan perguruan tinggi negeri unggulan lainnya. Penelitian ini dilakukan pada PMUI cabang Depok yang berlokasi di Jalan Kabel No. 4 Depok UI, Kota Depok. Fokus penelitian ini adalah siswa program offline yang kualitas pelayanan secara lebih menyeluruh. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul "Pengaruh Harga dan kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Bimbingan Belajar Persiapan Masuk Universitas Impian (PMUI) Cabang Depok".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Tingginya persaingan masuk perguruan tinggi negeri meningkatkan kebutuhan siswa terhadap bimbingan belajar.
2. Persaingan antar lembaga bimbingan belajar semakin ketat sehingga diperlukan strategi yang tepat dalam penetapan harga dan peningkatan kualitas pelayanan.
3. Harga menjadi salah satu faktor utama yang dipertimbangkan siswa dalam memilih lembaga bimbingan belajar.
4. Kualitas pelayanan yang diberikan belum tentu selalu sesuai dengan harapan siswa.

5. Terdapat dugaan bahwa harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, maka penelitian ini dibatasi pada:

- 1) Penelitian dilakukan pada Bimbingan Belajar PMUI cabang Depok.
- 2) Responden penelitian adalah siswa program belajar offline.
- 3) Variabel penelitian terdiri dari harga dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen, serta kepuasan siswa sebagai variabel dependen.
- 4) Penelitian hanya menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa tanpa memasukkan variabel lain seperti promosi, lokasi, dan citra merek.
- 5) Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada periode April sampai dengan Juni 2026.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI?
3. Apakah harga dan Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa, serta memperkaya kajian teori yang relevan.

1.6.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Bimbingan Belajar PMUI

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam menentukan strategi penetapan harga dan meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan siswa.

- 2) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa, serta sebagai sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata.

1.6.3 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian sejenis, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan penelitian di lingkungan akademik, khususnya di bidang manajemen pemasaran jasa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Harga

Harga (*Price*) merupakan salah satu dari kombinasi empat elemen Bauran Pemasaran, selain Produk, Distribusi, dan Promosi. Pada umumnya, harga ditetapkan oleh penjual atau produsen. Selanjutnya, dalam bertransaksi pembeli atau konsumen dapat melakukan tawar-menawar dengan harga tersebut. Apabila telah terjadi negosiasi dan tercapai kesepakatan antara produsen dan konsumen, maka terjadi jual beli/transaksi. Pembelian di pasar merupakan contoh penggunaan sistem tawar-menawar.

Dalam praktiknya, harga sering diungkapkan dengan berbagai sinonim. (Riorini, 2022) menjelaskan bahwa seringkali harga dijelaskan dengan sinonim: sewa, biaya, imbalan, ongkos, tingkat suku bunga, hadiah, premi, tambahan biaya layanan, suap, iuran, gaji, komisi, upah, pajak (*rent, tuition, fee, fare, rate, toll, premium, special assessment, bribe, dues, salary, commission, wage, tax*). (Riorini, 2022) menjelaskan pemadanan dari harga dengan berbagai istilah seperti iuran, tarif, sewa, bunga, premium, komisi, upah, gaji, honor, SPP, dan lain sebagainya.

Dalam kegiatan pemasaran, harga merupakan elemen terpenting dari bauran pemasaran perusahaan, karena harga merupakan satu-satunya elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, sedangkan elemen lainnya merupakan pengeluaran. Perusahaan yang berhasil dinilai dari kemampuan perusahaan tersebut untuk bisa menghasilkan keuntungan dari besaran harga yang ditentukan untuk ditawarkan kepada konsumen.

Berikut adalah beberapa pengertian harga dari para ahli:

1. Menurut Zeithaml (1988) serta Bei dan Chiao (2001) dalam buku (Riorini, 2022) : Harga merupakan suatu bentuk pengorbanan yang dilakukan oleh konsumen dengan imbalan berupa produk atau jasa yang diperoleh. Definisi ini menekankan bahwa harga tidak hanya sekadar nilai uang, tetapi juga mencerminkan pengorbanan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Menurut Hansen dan Mowen (2006) dalam buku (Riorini, 2022) : Mendefinisikan harga sebagai faktor moneter yang dibebankan oleh produsen kepada konsumen atas produk yang dijual.
3. Menurut Kotler dan Armstrong (2016) dalam buku (Riorini, 2022) : Menyatakan bahwa harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan produk atau jasa.
4. Menurut Kotler dan Keller (2016) dalam buku (Riorini, 2022) : Memperluas pengertian tersebut dengan menyatakan bahwa harga adalah sejumlah nilai yang dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari penggunaan suatu produk atau jasa.
5. Menurut Malau (2017) dan Suryani (2017) dalam buku (Riorini, 2022) : Harga adalah total uang yang dibayarkan konsumen kepada produsen untuk memiliki atau memperoleh produk atau jasa yang diinginkan.
6. Menurut Tjiptono (2017) dalam buku (Riorini, 2022) : Menyatakan bahwa harga tidak hanya mencakup faktor moneter, tetapi juga dapat berupa faktor non-moneter.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa harga merupakan sejumlah pengorbanan yang harus dikeluarkan untuk memperoleh sesuatu yang diinginkan (hak kepemilikan dan penggunaan produk) guna memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

A. Metode Penetapan Harga

Dalam proses penentuan harga, pemasar dapat menerapkan satu atau kombinasi dari berbagai pendekatan yang tersedia (Pahmi, 2024). Secara umum, terdapat enam metode utama dalam penetapan harga:

1. Penetapan harga *mark-up*: Penentuan harga dengan menambahkan sejumlah margin keuntungan tertentu di atas total biaya produksi.
2. Penetapan harga berdasarkan tingkat pengembalian yang ditargetkan: Perusahaan menetapkan harga dengan tujuan untuk mencapai tingkat pengembalian investasi tertentu.
3. Penetapan harga berdasarkan nilai anggapan (*perceived value*): Penentuan harga dilakukan dengan mempertimbangkan persepsi konsumen terhadap nilai suatu produk (citra produk, jaminan, layanan purna jual).
4. Penetapan harga nilai (*value pricing*): Strategi penetapan harga yang relatif rendah untuk menarik minat konsumen tanpa mengorbankan kualitas produk.
5. Penetapan harga berdasarkan harga pasar (*going-rate pricing*): Perusahaan menjadikan harga pesaing sebagai acuan dalam menentukan harga produknya.
6. Penetapan harga melalui mekanisme lelang: Umumnya digunakan untuk menjual kelebihan persediaan dengan sistem penawaran dari pembeli.

B. Peranan Harga

Harga memiliki peran yang sangat penting dalam proses pengambilan keputusan konsumen (Pahmi, 2024), yaitu:

1. Sebagai sarana alokasi: Membantu konsumen dalam menentukan pilihan terbaik untuk memperoleh tingkat kepuasan atau utilitas maksimal sesuai dengan kemampuan daya beli.
2. Sebagai sumber informasi: Berfungsi sebagai indikator yang memberikan gambaran mengenai kualitas produk. Harga yang lebih tinggi sering diasosiasikan dengan kualitas yang lebih baik.

C. Metode Penetapan Harga Berbasis Permintaan

Penetapan harga yang berorientasi pada permintaan pasar diklasifikasikan (Pahmi, 2024) menjadi tujuh metode:

1. *Skimming pricing*: Menetapkan harga tinggi pada tahap awal peluncuran produk untuk memaksimalkan keuntungan, lalu bertahap menurunkannya.
2. *Penetration pricing*: Menetapkan harga rendah pada tahap awal untuk menarik konsumen dan meningkatkan pangsa pasar.
3. *Prestige pricing*: Penetapan harga tinggi yang ditujukan untuk menarik segmen konsumen yang mengutamakan status sosial.
4. *Price lining pricing*: Penetapan harga yang berbeda-beda untuk setiap lini produk dalam satu merek.
5. *Odd-even pricing*: Menggunakan angka yang mendekati nilai tertentu (misalnya Rp9.999) guna menciptakan persepsi harga yang lebih terjangkau.
6. *Demand backward pricing*: Menetapkan harga target berdasarkan kondisi pasar, lalu menyesuaikan spesifikasi produk agar sesuai dengan harga tersebut.
7. *Bundle pricing*: Menggabungkan dua atau lebih produk dalam satu paket dengan

harga tertentu.

D. Indikator Harga

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel harga (Pahmi, 2024).

1. Keterjangkauan harga: Sejauh mana harga yang ditetapkan dapat dijangkau oleh konsumen.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas: Produk dengan harga lebih tinggi cenderung dipersepsikan memiliki kualitas yang lebih baik.
3. Kesesuaian harga dengan manfaat: Konsumen cenderung membeli apabila manfaat yang dirasakan sebanding atau lebih besar dari biaya yang dikeluarkan.
4. Daya saing harga: Tingkat perbandingan harga antarproduk sejenis di pasar sebelum konsumen mengambil keputusan pembelian.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Secara sederhana pengertian kualitas jasa dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara jasa yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya (Rifa'i, 2023). Ada dua faktor yang memengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima). Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika melampaui harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya, jika lebih rendah dari harapan, maka dipersepsikan buruk.

Menurut (Rifa'i, 2023) mengkonseptualisasikan kualitas jasa menjadi dua jenis:

1. Kualitas teknis (*technical quality*): Menunjukkan apa yang benar-benar diperoleh konsumen dari jasa. Sebagian besar mencerminkan aspek teknis dan fisik yang lebih mudah diukur.
2. Kualitas fungsional (*functional quality*): Menunjukkan hakikat jasa yang diberikan. Aspek ini mencakup relasi antara karyawan pemberi jasa dengan

konsumen.

Menurut (Rifa'i, 2023), kualitas jasa (*service quality*) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini sejalan dengan (Rifa'i, 2023) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

A. Dimensi Kualitas Jasa (*SERVQUAL*)

Menurut (Rifa'i, 2023), pengukuran kualitas pelayanan sering disebut sebagai *SERVQUAL*. Dimensi dasar yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan industri jasa antara lain:

1. *Tangibles*: Penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.
2. *Reliability*: Keandalan pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness*: Rasa tanggung jawab dan ketanggapan pemberi jasa untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat.
4. *Competence*: Kemampuan pemberi jasa dalam menguasai pengetahuan dan keterampilan.
5. *Courtesy*: Sikap sopan santun dan perilaku pemberi jasa.
6. *Credibility*: Keunggulan pemberi jasa dipandang dari sudut kepercayaan yang diberikan konsumen.
7. *Security*: Tingkat keamanan yang didapat konsumen.
8. *Access*: Kemudahan untuk dijangkau dan dihubungi.
9. *Communication*: Kemudahan konsumen untuk berkomunikasi dengan pemberi

jasa.

10. *Understanding*: Usaha pemberi jasa untuk mengerti dan memahami konsumen.

B. Indikator Kualitas Jasa

Dalam kajian yang lebih ringkas, kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (Athallah, 2025) adalah:

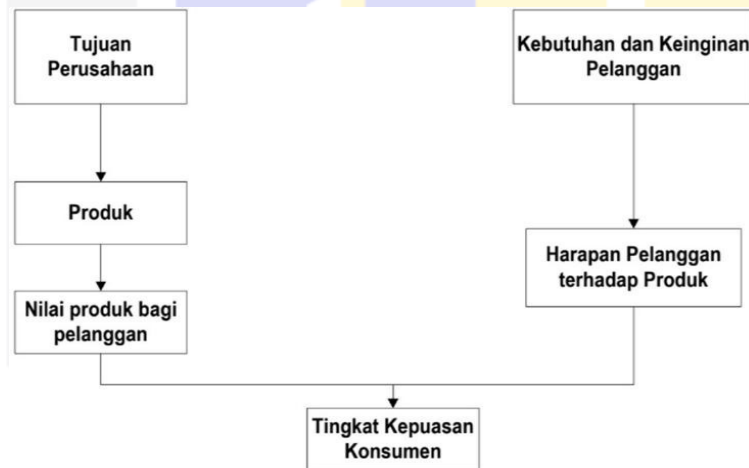
1. **Bukti Fisik (Tangibles)**: Berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, warna, dekorasi, dan lain sebagainya), lokasi (jarak yang sulit dijangkau atau tidak), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. **Keandalan (Reliability)**: Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. **Ketanggapan (Responsiveness)**: Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada perilaku personel yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keceratan dari para pelanggan.
4. **Jaminan (Assurance)**: Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. **Empati (Empathy)**: Menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu yang meliputi syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu

pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.3 Kepuasan Konsumen

A. Pengertian Kepuasan Konsumen

Berdasarkan pandangan (Sulistiyowati, 2018), kepuasan konsumen pada intinya adalah tingkat perasaan seseorang yang lahir dari evaluasi perbandingan antara ekspektasi awal sebelum menggunakan jasa dengan kinerja riil yang akhirnya diterima. Untuk memperjelas hal tersebut secara konseptual, visualisasi kepuasan konsumen menurut (Sulistiyowati, 2018) dapat diamati pada gambar 2.1 Strategi Pemasaran berikut.



Sumber : (Sulistiyowati, 2018)

Gambar 1. Strategi Pemasaran

B. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menciptakan kepuasan pelanggan akan memberikan berbagai dampak positif bagi perusahaan. Menurut Lovelock, Petterson, dan Waller dalam (Sulistiyowati, 2018) tingginya tingkat kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menekan pengeluaran akibat kegagalan layanan.
2. Membangun kesetiaan atau loyalitas pelanggan.
3. Mendorong penyebaran ulasan positif dari mulut ke mulut.

4. Menghemat biaya operasional dalam menarik pelanggan baru.
5. Melindungi pelanggan dari pengaruh penawaran kompetitor.
6. Membentuk keunggulan bersaing yang berkelanjutan.

C. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Zeithaml dan Bitner (2003) dalam (Rifa'i, 2023), ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:

1. Fitur produk dan jasa: Evaluasi konsumen terhadap fitur esensial dari jasa tersebut (misalnya kenyamanan ruangan, keramahtamahan karyawan).
2. Emosi konsumen: Pikiran atau perasaan (*good mood* atau *bad mood*) memengaruhi respon konsumen terhadap jasa.
3. Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa: Alasan yang dilihat konsumen ketika dikejutkan dengan hasil jasa (lebih baik atau lebih buruk).
4. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*): Konsumen menilai apakah mereka diperlakukan sama baiknya dengan konsumen lain atau sepadan dengan harga yang dibayar.
5. Pengaruh orang lain: Kepuasan juga dipengaruhi oleh reaksi atau cerita dari anggota keluarga, rekan, atau konsumen lainnya.

D. Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler & Amstrong (2017) dalam (Arifin, 2021), mengemukakan jika: *Customer satisfaction is the extent to which a product perceived performance matches a buyer expectations. If the product performance falls short of expectations the customers is dissatisfied. If performance matches expectations, the customers is satisfied. If performance exceeds expectations, the customer is highly satisfied or delighted.* (kepuasan pelanggan ialah sejauh mana kinerja yang dipersepsikan produk sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Bila kinerja produk tidak sama dengan yang

diharapkan, konsumen tidak puas. Bila kinerja sesuai yang diharapkan, konsumen merasakan kepuasan. Adapun jika kinerjanya melebihi ekspektasi, maka konsumen sangat puas ataupun bahagia).

Menurut Pratiwi dalam (Arifin, 2021), indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen ialah:

- 1) Kemauan/harapan pelanggan untuk senantiasa memakai jasa.

Perilaku dari pelanggan, dimana bisa menggambarkan pencarian untuk membeli, memakai, mengevaluasi serta membenarkan suatu produk dan jasa.

- 2) Kemauan pelanggan merekomendasikan pada orang lain.

Sikap pelanggan membeli produk/jasa yang ditawarkan serta diperlukan dan melaksanakan pembelian secara tertib selaku tambahan mereka, mendesak teman-teman mereka yang lainnya supaya menggunakan produk/jasa tersebut.

- 3) Puas atas mutu layanan yang diberikan.

Sikap pelanggan untuk mencari, mengubah, memakai, memperhitungkan, mengendalikan produk ataupun jasa yang dikira bisa penuhi kebutuhan.

2.2 Penelitian Terkait

Untuk mendukung penelitian ini, penulis menggunakan beberapa referensi dari penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan variabel. Berikut adalah pemaparan dari beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan:

No	Judul Penelitian /Tahun (Peneliti)	Variabel Penelitian	Metode & Sampel	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Harga, Lokasi, kualitas	X: Harga (X1), Lokasi (X2),	Kuantitatif (n=96 responden).	Secara parsial maupun simultan,

No	Judul Penelitian /Tahun (Peneliti)	Variabel Penelitian	Metode & Sampel	Hasil Penelitian
	Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Universitas Indonesia Membangun) (Rahardi & Karamang, 2024)	kualitas Layanan (X3) Y: Kepuasan Mahasiswa	Analisis: Regresi linier berganda (SPSS 26).	variabel harga, lokasi, dan kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.
2	Pengaruh Harga dan kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Hadyarti Vidi, 2022)	X: Harga (X1), kualitas Layanan (X2) Y: Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif Asosiatif. Analisis: Regresi linear berganda.	Secara parsial harga tidak signifikan, hanya kualitas Layanan yang signifikan. Namun secara simultan, keduanya berpengaruh signifikan.
3	Pengaruh kualitas Layanan dan Harga terhadap	X: kualitas Layanan (X1), Harga (X2)	Kuantitatif Survei.	kualitas Layanan dan harga berpengaruh signifikan.

No	Judul Penelitian /Tahun (Peneliti)	Variabel Penelitian	Metode & Sampel	Hasil Penelitian
	Kepuasan Pelanggan pada Bimbel Blessing Kota Palembang (Beverly & Budi, 2026)	Y: Kepuasan Pelanggan	<i>Purposive sampling</i> (n=107 siswa). Analisis: Regresi linier berganda.	kualitas Layanan terbukti menjadi faktor yang paling dominan.
4	Pengaruh Harga, Lokasi Dan kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Bimbel Bimbaku Di Gading Serpong Tangerang (Khotimah et al., 2024)	X: Harga (X1), Lokasi (X2), kualitas Layanan (X3) Y: Keputusan Penggunaan Jasa	Kuantitatif. Sampel: n=87 responden. Analisis: SPSS 26.	Seluruh variabel (harga, lokasi, kualitas Layanan) berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen, baik secara parsial maupun simultan.
5	Pengaruh Harga dan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen	X: Harga (X1), kualitas Layanan (X2) Y: Kepuasan Konsumen	Kuantitatif (<i>Explanatory survey</i>). Pengumpulan data: Kuesioner/Angket.	Harga dan kualitas Layanan memiliki hubungan yang sangat kuat (menyumbang 75,4%) dan

No	Judul Penelitian /Tahun (Peneliti)	Variabel Penelitian	Metode & Sampel	Hasil Penelitian
	Bimbingan Belajar Genius (Maryunizah & Yanuarti, 2023)			berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
6	Pengaruh kualitas Layanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Siswa pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama... (Arifin, 2021)	X: kualitas Layanan (X1), Harga (X2), Lokasi (X3) Y: Kepuasan Siswa	Kuantitatif. <i>Purposive sampling.</i> Analisis: Regresi linier berganda (SPSS 25).	Ketiga variabel terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, baik jika diuji secara individu (parsial) maupun bersama- sama (simultan).
7	Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar O'Zone Education...	X: Harga (X1), Kualitas Layanan (X2) Y: Keputusan Penggunaan Jasa	Kuantitatif dengan pendekatan korelasional.	Kualitas layanan dan harga terbukti berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa dengan tingkat korelasi (keeratan

No	Judul Penelitian /Tahun (Peneliti)	Variabel Penelitian	Metode & Sampel	Hasil Penelitian
	(Athallah, 2025)			hubungan) yang sedang.
8	Pengaruh kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bimbel Sukses Jakarta) (Suhardi et al., 2023)	X: kualitas Layanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3) Y: Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif. <i>Accidental sampling</i> (n=83 orang). Analisis: SPSS 24.	kualitas Layanan, fasilitas, dan harga masing-masing memberikan pengaruh yang positif dan berperan penting terhadap peningkatan kepuasan.
9	Pengaruh kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Bimbel "Smart House"...	X: kualitas Layanan (X1), Harga (X2) Z: Kepuasan Pelanggan Y: Loyalitas Pelanggan	Kuantitatif Survei (n=61 pelanggan aktif). Analisis: SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).	Pelanggan memberikan penilaian positif. Keramahan staf pengajar dan fleksibilitas pembayaran harga menjadi indikator yang paling memuaskan.

No	Judul Penelitian /Tahun (Peneliti)	Variabel Penelitian	Metode & Sampel	Hasil Penelitian
	(Syafa & Karina, 2025)			
10	Pengaruh kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V (Karimah et al., 2024)	X: kualitas Layanan (X1), Harga (X2), Lokasi (X3) Y: Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif. <i>Probability sampling</i> (Rumus Slovin). Analisis: Regresi berganda.	kualitas Layanan, harga, dan lokasi memberikan pengaruh yang positif. Peningkatan kepuasan paling besar didorong oleh kualitas Layanan.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pemaparan dari beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan merupakan faktor krusial yang memengaruhi kepuasan pelanggan maupun keputusan penggunaan jasa. Meskipun terdapat perbedaan pada objek penelitian (seperti pada lembaga bimbingan belajar lain maupun institusi pendidikan) serta adanya penambahan variabel tertentu (seperti lokasi), penelitian-penelitian di atas memiliki kesamaan variabel utama yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian terdahulu tersebut sangat relevan untuk dijadikan rujukan dan landasan empiris dalam penelitian ini.

2.3 Kerangka Penelitian

2.3.1 Hubungan Antar Variabel

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini difokuskan pada :

- 1) Variabel Independen 1 (X1): Harga
- 2) Variabel Independen 2 (X2): Kualitas Pelayanan
- 3) Variabel Dependen (Y): Kepuasan Siswa

Hubungan antara variabel-variabel tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hubungan Harga (X1) terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Harga merupakan salah satu atribut paling penting yang dievaluasi oleh konsumen (siswa atau orang tua) sebelum dan sesudah menggunakan jasa bimbingan belajar. Jika biaya bimbingan belajar yang dibayarkan dinilai sepadan atau lebih rendah dibandingkan dengan kualitas pengajaran dan fasilitas yang didapatkan, maka siswa akan merasa ekspektasinya terpenuhi. Kesesuaian antara harga dengan manfaat (nilai) yang diterima inilah yang secara langsung akan memicu timbulnya rasa puas pada siswa.

2. Hubungan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Dalam industri jasa pendidikan, kualitas pelayanan adalah ujung tombak perusahaan. kualitas pelayanan mencakup keandalan tutor dalam mengajar, daya tanggap staf dalam membantu keluhan siswa, jaminan rasa aman, empati terhadap kebutuhan belajar, serta bukti fisik kenyamanan kelas. Apabila Bimbingan Belajar PMUI Depok mampu memberikan pelayanan yang prima, ramah, dan responsif secara

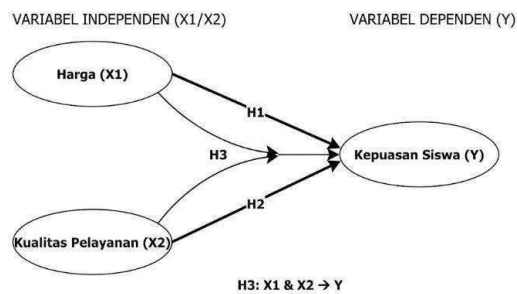
konsisten, maka siswa akan merasa dihargai dan nyaman, yang bermuara pada tingginya tingkat kepuasan siswa.

3. Hubungan Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Konsumen pada umumnya tidak hanya menilai satu aspek saja, melainkan memandang keseluruhan penawaran jasa. Penetapan harga yang kompetitif dan terjangkau harus diimbangi dengan kualitas pelayanan pengajaran yang unggul. Apabila Bimbingan Belajar PMUI Depok mampu mengombinasikan strategi harga yang tepat sasaran dengan penyampaian layanan yang memuaskan, maka kedua faktor ini akan bersinergi dan secara simultan (bersama-sama) menciptakan kepuasan siswa yang maksimal.

2.3.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual, di sisi lain, lebih fokus pada operasionalisasi konsep-konsep tersebut menjadi variabel yang dapat diukur atau dianalisis secara kualitatif maupun kuantitatif (Astawa et al., 2024). Kerangka konseptual dirancang untuk memetakan fenomena yang diteliti dengan menghubungkan konsep-konsep kunci secara logis. Pendekatan ini tidak hanya memberikan arah penelitian tetapi juga memastikan bahwa studi memiliki kontribusi teoretis yang jelas (Astawa et al., 2024). Oleh karena itu, kerangka konseptual dalam penelitian ini menggambarkan pola hubungan logis antara variabel independen yaitu Harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Siswa (Y) pada Bimbingan Belajar PMUI. Harga yang sesuai dengan tingkat manfaat yang diterima diasumsikan akan meningkatkan kepuasan. Di saat yang sama, kualitas pelayanan yang baik juga akan memberikan pengalaman belajar yang positif sehingga melengkapi kepuasan tersebut.



Sumber : Data diolah peneliti (2026)

Gambar 2. Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih harus dibuktikan secara empiris melalui pengumpulan data. Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) H1 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Harga secara parsial terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok.
- 2) H2 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok.
- 3) H3 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Harga dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Secara mendasar, penelitian pada Bimbingan Belajar PMUI ini menerapkan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini dimulai dari kerangka teori mengenai Harga dan Kualitas Pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi rumusan masalah serta solusi sementara berupa hipotesis. Tujuannya adalah untuk memperoleh pembuktian berdasarkan data nyata yang diperoleh langsung dari lapangan. Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan secara terstruktur mulai dari tahap awal hingga penelitian berakhir. Menurut (Syafriada Hafni Sahir, 2021), penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap fenomena serta hubungan antarvariabel. Selain itu, (Syafriada Hafni Sahir, 2021) menyatakan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan proses berpikir ilmiah yang dilakukan secara ketat dengan menggunakan prinsip nomotetik dan pola deduktif.

Pemilihan metode kuantitatif ini bertujuan agar fenomena yang diteliti dapat diukur secara objektif menggunakan angka-angka yang kemudian diolah melalui analisis statistik (Soesana, 2023). Dengan cara ini, data mengenai pendapat siswa terhadap layanan di PMUI dapat dianalisis secara akurat dan tidak memihak (Soesana, 2023). Sebagai metode yang bersifat ilmiah, desain ini memenuhi kaidah sains yang logis, sistematis, dan terukur, sehingga dapat digunakan untuk menemukan fakta-fakta baru mengenai apa yang membuat siswa merasa puas (Soesana, 2023).

Lebih lanjut, penelitian ini merupakan bentuk penyelidikan sistematis untuk

menguji teori menggunakan perhitungan matematis (Soesana, 2023) Dalam praktiknya di Bimbingan Belajar PMUI, proses pengukuran menjadi bagian yang sangat penting. Hal ini berfungsi untuk menghubungkan fakta yang ditemukan di lapangan dengan perhitungan statistik, guna menggambarkan secara jelas seberapa besar pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Siswa (Y).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini merujuk pada pandangan (Soesana, 2023), yakni suatu wilayah generalisasi yang tidak hanya mencakup jumlah subjek atau objek, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik dan sifat yang dimiliki oleh subjek/objek tersebut. Dengan demikian, populasi penelitian dapat berupa manusia maupun benda lain yang memenuhi kriteria penelitian untuk kemudian dianalisis guna mendapatkan kesimpulan yang general.

Dalam penelitian ini, populasi yang menjadi target sasaran adalah seluruh siswa aktif yang mengikuti program pembelajaran secara *offline* di Bimbingan Belajar PMUI. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak pengelola lembaga, jumlah populasi keseluruhan siswa aktif pada program *offline* di Bimbingan Belajar PMUI saat penelitian ini dilaksanakan adalah sebanyak 80 orang siswa. Mengingat jumlah populasinya yang relatif terjangkau, maka seluruh populasi ini akan dipertimbangkan dalam penarikan sampel penelitian.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data penelitian dan diharapkan mampu mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Imam, 2021). Penentuan sampel dilakukan untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Simple Random Sampling, yaitu salah satu teknik probability sampling yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel penelitian. Dalam teknik ini, seluruh anggota populasi diperlakukan secara setara tanpa membedakan karakteristik tertentu, sehingga proses pemilihan sampel dilakukan secara acak. Dengan demikian, setiap siswa aktif program pembelajaran *offline* di Bimbingan Belajar PMUI memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden penelitian, sehingga dapat meminimalkan bias dalam pengambilan sampel (Imam, 2021).

Menurut (Imam, 2021), teknik pengambilan sampel dapat menggunakan rumus Taro Yamane atau Slovin untuk menentukan jumlah sampel dari suatu populasi yang telah diketahui jumlahnya. Rumus Slovin digunakan untuk memperoleh ukuran sampel yang representatif dengan tingkat kesalahan tertentu.

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presisi atau tingkat kesalahan yang ditetapkan

Dalam penelitian ini, populasi yang menjadi objek penelitian adalah seluruh siswa

aktif program pembelajaran *offline* di Bimbingan Belajar PMUI yang berjumlah 80 siswa. Tingkat kesalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5% (0,05). Dengan demikian, jumlah sampel dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{80}{1 + 80(0,0025)}$$

$$n = \frac{80}{1 + 0,2}$$

$$n = \frac{80}{1,2}$$

$$n = 66,67$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel dibulatkan menjadi 67 responden. Dengan demikian, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 67 siswa aktif program pembelajaran *offline* di Bimbingan Belajar PMUI.

3.3 Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel dependen (Hayati & Saputra, 2023). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas:

- A. Harga (X1), yaitu persepsi siswa terhadap biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh layanan bimbingan belajar di PMUI. Berdasarkan teori dari (Pahmi, 2024), indikator harga dalam penelitian ini meliputi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan, kesesuaian harga dengan manfaat, dan daya saing harga.
- B. Kualitas Pelayanan (X2), yaitu persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bimbingan Belajar PMUI. Pengukuran kualitas pelayanan ini didasarkan pada lima dimensi utama menurut (Athallah, 2025), berdasarkan

dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

3.3.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Hayati & Saputra, 2023). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah:

- A. Kepuasan Siswa (Y), yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan siswa setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima dari Bimbingan Belajar PMUI (Arifin, 2021).

3.4 Definisi Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan tahapan penting dalam penelitian karena berfungsi menerjemahkan konsep-konsep teoretis ke dalam indikator yang dapat diukur. Melalui operasionalisasi variabel, peneliti dapat menyusun instrumen penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga data yang diperoleh dapat diukur secara tepat dan akurat.

Dalam praktiknya, masih banyak peneliti yang mengalami kesulitan dalam menghubungkan konsep teoretis dengan instrumen pengukuran yang tepat (Muspawi, 2024). Oleh karena itu, setiap variabel perlu didefinisikan secara operasional agar indikator yang digunakan mampu menggambarkan variabel yang diteliti secara jelas. Operasionalisasi variabel disusun sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan. Pada penelitian kuantitatif, variabel umumnya diukur menggunakan instrumen yang terstandarisasi dan skala pengukuran tertentu (Muspawi, 2024). Dalam penelitian ini, operasionalisasi variabel dilakukan terhadap variabel Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Siswa (Y) yang dijabarkan ke dalam indikator-indikator penelitian.

Untuk memperoleh data penelitian, instrumen disusun menggunakan skala

Likert. Menurut (Selvi Aryani Damayanti, 2024), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Dalam penelitian ini digunakan skala Likert dengan rentang skor 1 sampai 5 untuk mengukur persepsi siswa mengenai harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI.

Penilaian pembobotan untuk setiap alternatif jawaban pada kuesioner disajikan pada Tabel 3.1 Bobot Penilaian Skala Likert.

Skor	Kriteria
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Tabel 2. Skala Likert

Adapun penjabaran mengenai definisi operasional, indikator, nomor butir pertanyaan, serta teknik pengukuran dari masing-masing variabel dalam penelitian ini secara terperinci dirangkum dalam Tabel 3.2 berikut:

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Butir Pertanyaan	Pengukuran Variabel
1	Harga (x1) (Pahmi, 2024)	Penilaian konsumen terhadap biaya yang dikeluarkan untuk layanan jasa, yang mencakup sejauh mana harga dapat dijangkau, kesesuaiannya dengan kualitas dan manfaat yang didapat, serta perbandingannya dengan kompetitor.	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Kesesuaian harga dengan manfaat 4. Daya saing harga	1, 2, 3, 4	Variabel diukur dengan menggunakan skala likert dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 5
2	Kualitas Pelayanan (x2) (Rifa'i, 2023)	Penilaian terhadap kinerja penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen melalui fasilitas fisik, kehandalan layanan, ketanggapan staf, jaminan pengetahuan, dan perhatian personal (empati).	1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4. Keyakinan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)	5, 6, 7, 8, 9	Variabel diukur dengan menggunakan skala likert dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 5
3	Kepuasan Siswa Menurut (Arifin, 2021)	Sikap dan perilaku Siswa setelah mengevaluasi produk/jasa, yang ditunjukkan melalui keinginan untuk terus menggunakan layanan, merekomendasikannya, serta rasa puas terhadap mutu yang diberikan.	1. Kemauan/harapan Siswa untuk senantiasa memakai jasa. 2. Kemauan Siswa merekomendasikan pada orang lain 3. Puas atas mutu layanan yang diberikan	10, 11, 12	Variabel diukur dengan menggunakan skala likert dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 5

Variabel	Kuesioner	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
----------	-----------	---------------	--------	--------	--------------	---------------------

Harga	x1.1	Anda merasa biaya bimbel di PMUI cukup terjangkau dan sesuai dengan kemampuan keuangan orang tua/Anda.					
	x1.2	Anda merasa biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan kualitas pengajaran yang Anda terima di kelas.					
	x1.3	Anda merasa manfaat (ilmu/tips pengerjaan soal) yang didapat lebih besar dibanding biaya yang dikeluarkan.					
	x1.4	Anda merasa biaya di PMUI cukup kompetitif dibandingkan dengan tempat bimbel lain yang pernah Anda tahu.					
Kualitas Pelayanan	x2.1	Anda merasa fasilitas kelas, ruang tunggu, dan modul pembelajaran di PMUI sudah lengkap dan nyaman.					
	x2.2	Anda merasa jadwal belajar dan sesi konsultasi yang dijanjikan PMUI selalu berjalan dengan akurat dan tepat waktu.					
	x2.3	Anda merasa staf admin, pengajar di PMUI sangat sigap dan mau membantu saat Anda mengalami kesulitan.					
	x2.4	Anda merasa staf admin, pengajar PMUI sangat menguasai materi dan cara mengajarnya membuat Anda percaya diri menghadapi ujian.					
	x2.5	Anda merasa staf dan pengajar di PMUI memberikan perhatian personal dan peduli terhadap perkembangan nilai Anda.					
Kepuasan Konsumen	y1	Anda merasa ingin terus belajar di PMUI DEPOK dan peduli untuk mengevaluasi layanannya agar lebih baik.					
	y2	Anda merasa ingin rutin les di PMUI DEPOK, serta merekomendasikan dan mengajak teman-teman untuk ikut bergabung.					

	y3	Anda merasa puas dengan mutu layanan PMUI DEPOK karena terbukti mampu memenuhi kebutuhan belajar Anda.					
--	----	--	--	--	--	--	--

Tabel 3. Definisi Operasional

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kuantitatif merupakan serangkaian proses untuk menghimpun informasi yang dapat diukur dan dikalkulasikan secara numerik. Tujuan utamanya adalah untuk memperoleh data faktual dan objektif yang kelak dapat diolah melalui analisis statistik, sehingga peneliti dapat mengidentifikasi pola, tren, serta hubungan kausalitas antarvariabel yang diteliti. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian di Bimbingan Belajar PMUI ini.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

3.5.1 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data sistematis yang dirancang untuk menggali informasi terkait opini, perilaku, maupun pandangan spesifik dari responden (Astawa et al., 2024). Dalam penelitian ini, instrumen kuesioner yang disebarkan hanya menggunakan jenis pertanyaan tertutup (*close-ended*) yang menyediakan opsi jawaban terbatas guna mempercepat dan mempermudah proses analisis secara kuantitatif.

Sebagai pembuktian penerapannya di dalam kuesioner, responden akan diberikan pernyataan-pernyataan terkait variabel penelitian, contohnya: "*Biaya Bimbingan Belajar di PMUI sangat terjangkau*". Selanjutnya, responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memilih salah satu dari lima opsi jawaban yang telah disediakan berdasarkan Skala Likert, mulai dari Sangat Setuju (skor 5) hingga Sangat Tidak Setuju (skor 1).

Menurut (Astawa et al., 2024), kualitas data yang dihasilkan sangat bergantung pada kejelasan susunan pertanyaan kuesioner agar responden mudah memahaminya dan terhindar dari bias. Metode ini dinilai sangat efisien untuk menghimpun data dalam skala besar. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada subjek penelitian di lingkungan Bimbingan Belajar PMUI guna memperoleh data yang akurat, relevan, dan terukur mengenai fenomena yang sedang diteliti.

3.5.2 Observasi

Dalam penelitian ini, salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi. Menurut (Astawa et al., 2024), observasi merupakan teknik pengumpulan data empiris yang dilakukan melalui tinjauan langsung terhadap suatu kejadian, perilaku, atau fenomena secara alamiah tanpa adanya campur tangan dari pihak peneliti.

Lebih lanjut, (Astawa et al., 2024) menjelaskan bahwa metode ini memungkinkan pemerolehan data kontekstual yang mendalam karena peneliti hadir secara fisik untuk menangkap dinamika alamiah. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses kegiatan belajar mengajar, interaksi sosial antara tentor dan siswa, serta lingkungan belajar yang ada di Bimbingan Belajar PMUI. Hasil pengamatan ini kemudian didokumentasikan ke dalam catatan lapangan untuk mendapatkan pemahaman utuh mengenai fenomena yang diteliti.

3.5.3 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang menitikberatkan pada proses penghimpunan, analisis, dan interpretasi berbagai dokumen relevan, baik yang bersifat publik maupun internal (Astawa et al., 2024). Menurut Bowen (Astawa et al., 2024), metode ini memiliki tingkat kredibilitas yang kuat karena dokumen resmi umumnya telah melalui serangkaian proses verifikasi dan validasi, sehingga mampu menyajikan data yang objektif dan dapat dipercaya. Dalam konteks penelitian ini, studi dokumen diaplikasikan untuk mendukung dan melengkapi instrumen lainnya dengan cara mengumpulkan serta menganalisis arsip-arsip internal, laporan administrasi, maupun dokumen resmi lainnya yang berkaitan dengan operasional dan program di Bimbingan Belajar PMUI.

3.6 Instrumen Penelitian

Setiap kegiatan penelitian pasti melibatkan penggunaan sarana bantu untuk memperoleh informasi, yang lazim disebut sebagai instrumen penelitian. Berdasarkan pandangan (Imansari & Kholifah, 2023), instrumen tersebut merupakan perangkat pengumpul data yang diaplikasikan pada satu fase spesifik atau secara menyeluruh dalam proses penelitian.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah berupa kuesioner (angket) tertutup. Kuesioner ini berisi daftar pernyataan terstruktur yang diturunkan secara langsung dari kisi-kisi indikator pada definisi operasional variabel. Instrumen kuesioner ini kemudian didistribusikan kepada responden penelitian (siswa) untuk diisi. Karena bersifat tertutup, responden hanya perlu memilih salah satu opsi jawaban yang telah disediakan pada instrumen sesuai dengan kondisi atau persepsi yang mereka rasakan secara objektif.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang terdapat pada operasionalisasi variabel. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen akan diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses yang dilakukan setelah seluruh data penelitian berhasil dikumpulkan dari responden. Proses ini bertujuan untuk mengolah data yang diperoleh menjadi informasi yang dapat digunakan dalam menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan secara sistematis dengan menggunakan berbagai teknik statistik sehingga hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara objektif, terukur, dan ilmiah. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada siswa

Bimbingan Belajar PMUI Depok selanjutnya akan diolah menggunakan *program Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Penggunaan SPSS dipilih karena mampu membantu peneliti dalam melakukan berbagai pengujian statistik secara efektif, akurat, dan efisien (Ghozali, 2018).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengujian instrumen penelitian yang terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta pengujian koefisien determinasi (R^2). Tahapan-tahapan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa model penelitian memenuhi persyaratan statistik sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat dipercaya dan digunakan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian (Soesana, 2023).

3.7.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan uraian yang menjelaskan profil dan identitas partisipan yang menjadi sampel penelitian. Pemaparan bagian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran menyeluruh mengenai latar belakang demografi sampel (Nurmiati & Rusli, 2025). Dalam konteks penelitian ini, karakteristik responden yang dideskripsikan meliputi data demografis dari para siswa di Bimbingan Belajar PMUI, seperti jenis kelamin dan jenjang kelas.

3.7.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang menjadi objek penelitian secara tepat. Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila setiap item pernyataan yang terdapat di dalamnya mampu mencerminkan dan mengukur konsep yang hendak diteliti. Oleh karena itu, sebelum kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data, seluruh item pernyataan pada variabel harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan siswa perlu diuji terlebih dahulu untuk memastikan tingkat validitasnya.

Menurut (Ghozali, 2018), validitas merupakan tingkat kemampuan suatu instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang memiliki tingkat validitas tinggi akan menghasilkan data yang lebih akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Sebaliknya, item pernyataan yang tidak memenuhi kriteria validitas perlu diperbaiki atau dikeluarkan dari instrumen penelitian agar tidak memengaruhi kualitas data yang diperoleh.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka item pernyataan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2018).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian dalam menghasilkan data. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen mampu memberikan hasil pengukuran yang relatif sama apabila digunakan berulang kali pada objek dan kondisi yang serupa. Instrumen yang memiliki tingkat reliabilitas

yang baik akan menghasilkan data yang stabil, konsisten, dan dapat dipercaya sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Menurut (Ghozali, 2018), reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi kuesioner sebagai indikator dari suatu variabel. Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila jawaban yang diberikan responden terhadap setiap item pernyataan cenderung konsisten dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, pengujian reliabilitas perlu dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan yang memadai dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

α = Koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha

k = Jumlah butir pertanyaan (item) dalam instrument

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = Varians total skor keseluruhan item

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,70, maka instrumen dinilai belum memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga perlu dilakukan evaluasi atau perbaikan terhadap item-item pernyataan yang digunakan (Ghozali, 2018).

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahapan pengujian yang dilakukan sebelum analisis regresi linear berganda untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi persyaratan statistik. Pengujian ini bertujuan untuk menghasilkan model regresi yang mampu memberikan estimasi yang akurat, tidak bias, dan dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan penelitian. Menurut (Ghozali, 2018), uji asumsi klasik diperlukan agar model regresi memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE). Dengan terpenuhinya asumsi-asumsi tersebut, hasil analisis yang diperoleh dapat dipercaya dan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian tersebut dilakukan karena penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda dengan dua variabel independen, yaitu harga dan kualitas pelayanan, serta satu variabel dependen, yaitu kepuasan siswa. Hasil dari pengujian asumsi klasik akan menentukan apakah model regresi layak digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel penelitian.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Residual merupakan selisih antara nilai aktual dengan nilai prediksi yang dihasilkan oleh model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi residual normal sehingga hasil pengujian statistik dapat dilakukan secara tepat dan akurat (Ghozali, 2018).

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan bantuan program SPSS. Selain itu, pengujian juga

didukung dengan analisis grafik Histogram dan *Normal Probability Plot* (P-P Plot) untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai distribusi data.

Kriteria pengambilan keputusan pada uji Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi (*Asymp. Sig.*) $> 0,05$, maka data dinyatakan berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi (*Asymp. Sig.*) $< 0,05$, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Dalam SPSS, uji normalitas dapat dilakukan melalui beberapa metode, termasuk *Kolmogorov-Smirnov Test* dan *Shapiro-Wilk Test*. *Kolmogorov-Smirnov* cocok digunakan untuk sampel besar, sedangkan *Shapiro-Wilk* lebih direkomendasikan untuk ukuran sampel kecil. Selain itu, grafik seperti histogram, Q-Q plot, dan boxplot juga dapat digunakan untuk memvisualisasikan distribusi data. Kedua uji ini memberikan nilai signifikansi yang menjadi dasar pengambilan keputusan (Mulyati et al., 2024). Pada grafik Histogram, data dianggap berdistribusi normal apabila pola penyebarannya membentuk kurva menyerupai lonceng (*bell-shaped curve*). Sementara itu, pada grafik Normal P-P Plot, data dinyatakan normal apabila titik-titik pengamatan berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Apabila asumsi normalitas terpenuhi, maka analisis regresi dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang kuat antarvariabel independen dalam model regresi. Hubungan yang terlalu tinggi antarvariabel independen dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam model dan menyulitkan peneliti dalam mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, model regresi yang baik seharusnya terbebas dari gejala multikolinearitas (Ghozali, 2018).

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) yang diperoleh melalui output SPSS. Nilai *Tolerance* menunjukkan proporsi variasi suatu variabel independen yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya, sedangkan nilai VIF menunjukkan tingkat korelasi antarvariabel independen dalam model.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *Tolerance* $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 , maka terjadi multikolinearitas.

Pada penelitian ini, pengujian multikolinearitas dilakukan terhadap variabel harga dan kualitas pelayanan. Apabila kedua variabel memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas dan layak digunakan dalam penelitian.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Kondisi ketika varians residual tidak sama disebut heteroskedastisitas, sedangkan kondisi ketika varians residual tetap atau konstan disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan grafik Scatterplot yang menunjukkan hubungan antara nilai prediksi dan residual model regresi. Melalui grafik tersebut, peneliti dapat mengamati pola penyebaran titik-titik data untuk menentukan ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

bi pengujian heteroskedastisitas, peneliti dapat memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi kesamaan varians residual sehingga hasil analisis yang diperoleh menjadi lebih akurat, konsisten, dan dapat dipercaya.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

3.7.4 Uji Koefisien Korelasi

Menurut (Indartini & Mutmainah, n.d.) Koefisien korelasi digunakan untuk mengukur derajat kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel atau lebih, dengan rentang nilai $-1 \leq r \leq +1$. Nilai positif (+) menunjukkan hubungan searah, sementara nilai negatif (-) menunjukkan hubungan berlawanan arah.

Penelitian ini menggunakan Korelasi *Pearson Product Moment*, yang merupakan bagian dari statistik parametrik untuk data berskala interval atau rasio dengan distribusi normal. Rumus yang digunakan adalah:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

X = Variabel independen

Y = Variabel dependen

Pengambilan keputusan dilakukan dengan uji dua arah (*two-tailed test*) pada tingkat signifikansi 5% (0,05), dengan kriteria:

- 1) Jika Sig. > 0,05 atau $r_{hi} < r_{tabel}$: Maka H_0 diterima (H_a ditolak), artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dan Y.
- 2) Jika Sig. < 0,05 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$: Maka H_0 ditolak (H_a diterima), artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dan Y.

Interval Koefisien	Koefisien Korelasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono,2017

Gambar 3.Interval Koefisien

3.7.5 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel harga dan kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok.

Menurut (Ghozali, 2018), koefisien determinasi merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai R^2 yang berada pada rentang 0 sampai 1. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, semakin kecil nilai R^2 , maka semakin rendah kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = Nilai R Square

Interpretasi nilai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai R^2 mendekati 1, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen tergolong sangat kuat.
- 2) Jika nilai R^2 mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen tergolong sangat rendah.

Dalam penelitian ini, nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel harga dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan tingkat kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok. Adapun sisa variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti. Dengan demikian, koefisien determinasi dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kemampuan model regresi dalam menjelaskan hubungan antara variabel yang diteliti (Ghozali, 2018).

3.7.6 Uji Persamaan Regresi

Analisis regresi linear berganda merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok.

Menurut (Ghozali, 2018), analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen, sekaligus menunjukkan arah hubungan yang terjadi. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengetahui apakah variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif atau negatif terhadap tingkat kepuasan siswa.

Persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Siswa

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi variabel Harga

b_2 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

X_1 = Harga

X_2 = Kualitas Pelayanan

e = *Error* (kesalahan pengganggu)

Nilai konstanta menunjukkan besarnya nilai kepuasan siswa ketika variabel harga dan kualitas pelayanan dianggap tetap atau tidak mengalami perubahan. Sementara itu, nilai koefisien regresi menggambarkan besarnya perubahan pada variabel kepuasan siswa yang disebabkan oleh perubahan pada masing-masing variabel independen. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa peningkatan variabel independen akan meningkatkan kepuasan siswa, sedangkan koefisien yang bernilai negatif menunjukkan bahwa peningkatan variabel independen justru akan menurunkan tingkat kepuasan siswa.

Pengolahan data regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), sehingga diperoleh nilai koefisien regresi yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan siswa.

1. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Pengujian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah setiap variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok.

Menurut (Ghozali, 2018), uji statistik t digunakan untuk mengukur sejauh mana masing-masing variabel independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Melalui pengujian ini, peneliti dapat mengetahui variabel mana yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Rumus uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{b_i}{SE(b_i)}$$

Keterangan:

t = Nilai t hitung

b_i = Koefisien regresi

$SE(b_i)$ = Standar error koefisien regresi

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau nilai t hitung $> t$ tabel, maka hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau nilai t hitung $< t$ tabel, maka hipotesis ditolak.

Pada penelitian ini, uji t dilakukan terhadap dua hipotesis, yaitu pengaruh harga terhadap kepuasan siswa dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Hasil pengujian akan menunjukkan apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji F dilakukan untuk menguji pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok.

Menurut (Ghozali, 2018), uji statistik F digunakan untuk menilai kelayakan model regresi dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian ini menunjukkan sejauh mana variabel independen secara keseluruhan mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen.

Rumus uji F adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

F = Nilai F hitung

R² = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah sampel

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi > 0,05, maka hipotesis ditolak.

Apabila hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka kedua variabel tersebut secara bersama-sama tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa.

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.

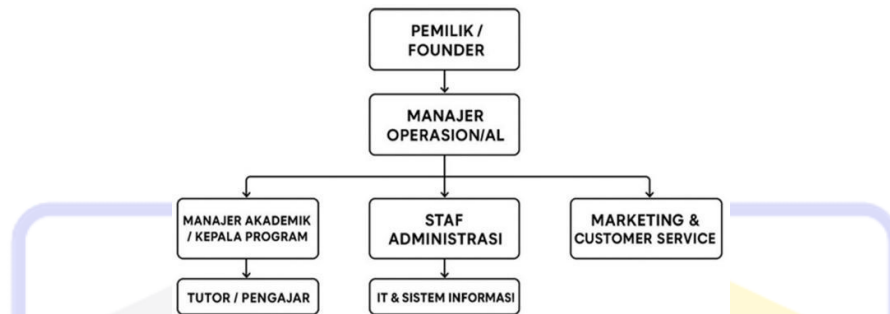
6) Bagian Teknologi Informasi dan Sistem Informasi

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.

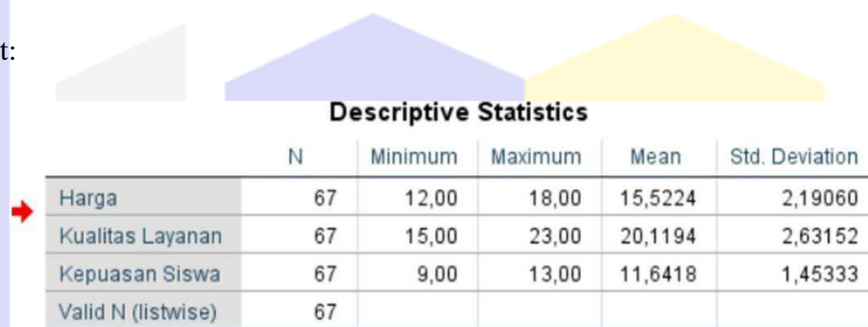
Berdasarkan ketiga penjabaran karakteristik di atas, dapat ditarik benang merah bahwa profil responden penelitian ini mayoritas adalah perempuan (53,7%), dengan kondisi usia dan jenjang sekolah yang seragam, yakni seluruhnya (100%) berusia 18 tahun dan berada di kelas XII SMA. Kondisi responden yang 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.

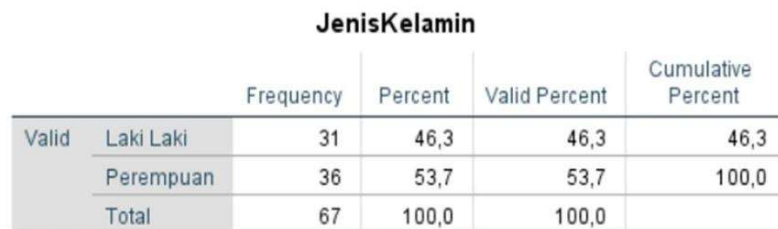
Seluruh variabel penelitian memiliki jumlah sampel (*N*) sebanyak 67 responden yang telah memberikan jawaban konsisten dalam penelitian ini.

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.



JenisKelamin

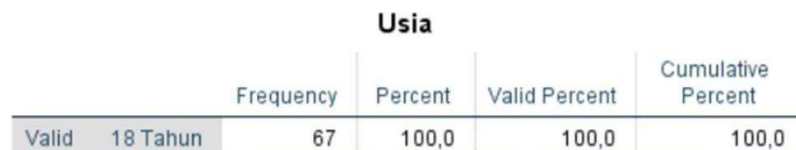
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	31	46,3	46,3	46,3
	Perempuan	36	53,7	53,7	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

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.



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.

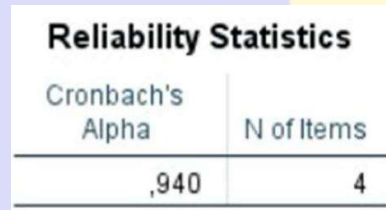
Secara keseluruhan, berdasarkan hasil pengujian tabel-tabel di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel Harga (X1), kualitas pelayanan (X2),

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

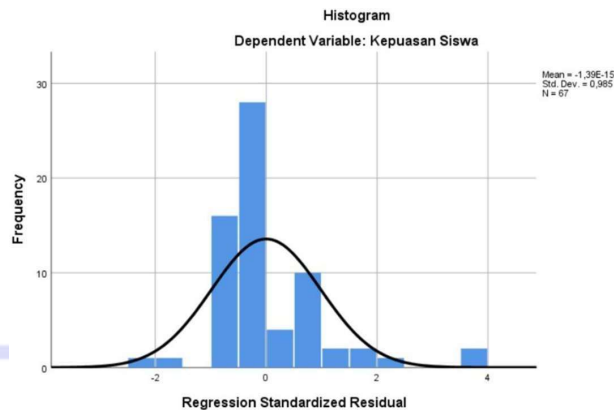
Karena nilai *Cronbach's Alpha* untuk ketiga variabel tersebut telah melebihi 0,60 maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau konsisten untuk digunakan.

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



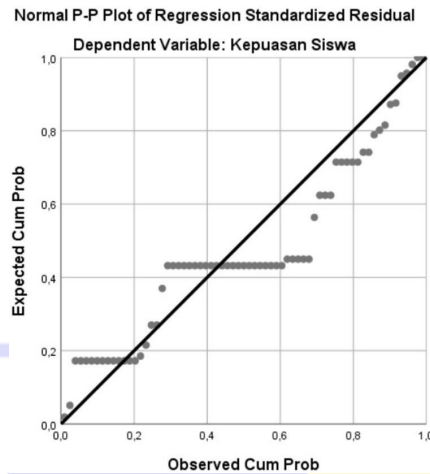
Sumber: Output SPSS, data diolah peneliti (2026).

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

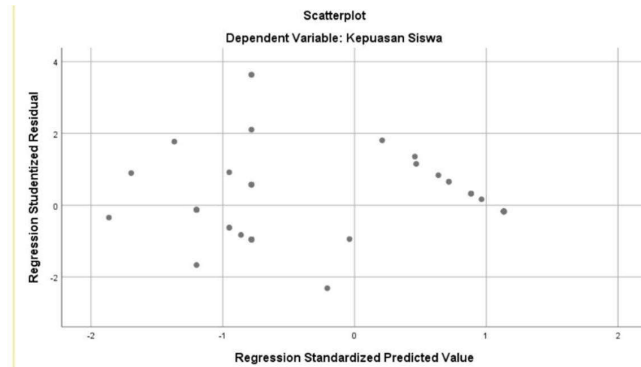
Berdasarkan hasil pengolahan data pada gambar di atas, diperoleh hasil sebagai berikut:

- 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

		KualitasLayan an	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 (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) 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					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
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.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Siswa (Y) pada Bimbingan Belajar PMUI Depok, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Harga secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi (0,015) yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung (2,491) yang lebih besar dari t tabel (1,998). Artinya, semakin sesuai harga yang ditawarkan dengan manfaat yang didapat, maka akan semakin meningkat pula kepuasan siswa.
- b. Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi (0,000) yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai t hitung (4,401) yang melebihi t tabel (1,998). Artinya, semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pihak bimbingan belajar, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan siswanya.
- c. Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 127,247 yang jauh lebih besar dari F tabel (3,14) dengan signifikansi 0,000. Kedua variabel ini memiliki kontribusi sebesar 79,9% dalam memengaruhi kepuasan siswa, sementara 20,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Bimbingan Belajar PMUI

- a. Pihak manajemen PMUI disarankan untuk senantiasa mengevaluasi dan mempertahankan strategi penetapan harganya agar tetap kompetitif serta sesuai dengan kemampuan target pasar. Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan kualitas pengajaran dan fasilitas yang didapatkan terbukti memicu rasa puas pada siswa.
- b. Manajemen PMUI perlu terus meningkatkan Kualitas Pelayanan nya sebagai ujung tombak perusahaan. Hal ini dapat diwujudkan melalui peningkatan keandalan tutor dalam mengajar, menjaga daya tanggap staf, serta menjamin kenyamanan ruang kelas dan fasilitas fisik lainnya. Memberikan pelayanan yang prima dan berempati terhadap kebutuhan siswa akan membuat siswa merasa dihargai dan nyaman, yang bermuara pada kepuasan maksimal.

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, masih terdapat 20,1% variasi kepuasan siswa yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel Harga dan Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen lain yang dibatasi pada penelitian ini, seperti variabel promosi, lokasi, maupun citra merek (brand image) lembaga.
- b. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas jangkauan penelitian dengan tidak hanya berfokus pada siswa program offline, tetapi juga membandingkannya dengan persepsi siswa yang mengikuti program pembelajaran secara online agar mendapatkan gambaran evaluasi yang lebih utuh terkait layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang PURI SURYA JAYA*. 1–16.
- Astawa, I. W., Wirata, G., Sulandari, S., Suargita, I. N., Junaedy, I., & Dede, K. (2024). *Buku referensi metode penelitian*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Athallah, R. D. (2025). *PENGUNAAN JASA BIMBINGAN BELAJAR O ' ZONE EDUCATION Pendahuluan Lingkungan perusahaan semakin kompetitif di era digitalisasi saat ini . Digitalisasi telah*. 14(4), 1–13.
- Beverly, C., & Budi, R. L. (2026). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bimbel Blessing Kota Palembang*. 6(1), 11365–11376.
- Firdausi, N. A. F. (2025). *Jangan Mudah Terbujuk Program Bimbel karena Nggak Menjamin Masuk Sekolah Impian dan Bisa Burnout*. 1–5.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- Hadyarti Vidi, M. Z. K. (2022). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 8(2), 47–59.
- Hayati, S., & Saputra, L. A. (2023). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan*. 2(1), 49–53.
- Imam, M. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif)*.
- Imansari, N., & Kholifah, U. (2023). *Metodologi Penelitian Untuk Pendidikan Kejuruan* (Issue 85).
- Indartini, M., & Mutmainah. (n.d.). *ANALISIS DATA KUANTITATIF Uji Instrumen*,

Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda.

Kaban, H. D. K. (2025). *Kemendikdasmen ingatkan sekolah tidak arahkan murid ikut bimbel TKA*. 10–11.

Karimah, N., Nancy, L., Satya, U., & Indonesia, N. (2024). *Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Bimbingan Belajar PALEM V*. 9(2), 62–72.

Khotimah, K., Pardede, M., & Eriyanto, H. (2024). *Pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada bimbel bimbaku di gading serpong tangerang 1*. 3(2), 186–203.

Maryunizah, D., & Yanuarti, A. (2023). *Pengaruh harga dan kualitas terhadap kepuasan konsumen bimbingan belajar genius*.

Mulyati, E., Arsyad, M. R., & Suryaningsih. (2024). *Pengantar SPSS: Teori Implementasi dan Interpretasi*.

Muspawi, M. (2024). *Literatur Review : Operasionalisasi Variabel dalam Penelitian Pendidikan : Teori dan Aplikasi*. 8, 42925–42931.

Nurmiati, S., & Rusli. (2025). *Karakteristik Responden Dalam Mengisi Kuesioner Tentang Hambatan Penggunaan E - Learning*. 14 No.1.

Pahmi, D. (2024). *Kualitas Produk dan Harga Mempengaruhi Minat Beli Masyarakat*. Nasmedia.

Rahardi, S., & Karamang, E. (2024). *Pengaruh Harga , Lokasi , Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Universitas Indonesia Membangun)*. 10(1).

Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan konsumen*. UIN KHAS Press.

Riorini, S. V. (2022). *Depan, Manajemen Pemasaran Saat Ini dan Masa Depan*. Insania.

https://doi.org/https://repository.karyailmiah.trisakti.ac.id/documents/repository/buku_sri-vandayuli-riorini-buku-manajemen-pemasaran-saat-ini-dan-masa-depan.pdf

- Sari, Y. N., & Abubakar, A. H. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa : Perspektif dan Implikasi Praktis*. 13(4), 4673–4684.
- Selvi Aryani Damayanti, A. B. (2024). *Pengembangan Media Pembelajaran Jegolan Untuk Meningkatkan Minat Belajar IPA Siswa Kelas V SDN Cijengkol 02*. 09.
- Soesana, A. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Suhardi, Y., Burda, A., & Darmawan, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Lembaga Bimbingan Belajar Sukses Jakarta)*. 5(1), 9–21.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. UMSIDA Press.
- Syafa, R., & Karina, D. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar “ Smart House ” Cibubur , Jakarta Timur*. 6(2), 1204–1218.
- Syafrida Hafni Sahir. (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Trikarinaputri, E. (2025). *KERJA LEBIH SNBT 2025 Diumumkan , Ini Deretan Fakta Menariknya*. 1–4.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Biodata Mahasiswa

NIM : 24220026
 Nama Lengkap : Wahayyina Safitri
 Tempat & Tanggal Lahir : Jakarta, 19 Juli 2003
 Alamat lengkap : Jln Swadaya vii

II. Pendidikan

a. Formal

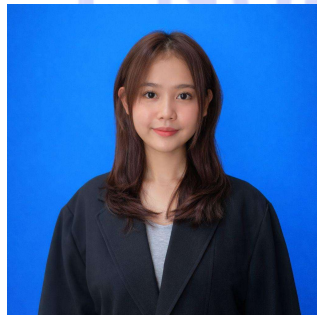
1. TKA RA Kembang Beji Depok, Tahun 2008 - 2009.
2. SDN Negeri Beji 8 Depok, Tahun 2009 - 2015.
3. SMP MTS Al-Hidayah, Tahun 2015 - 2018.
4. SMK Perintis 1 Depok, 2018 - 2021.

b. Tidak Formal

1. Mengikuti Sertifikasi Digital Marketing LSP- BNSP, Januari 2026

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi /perkerjaan

1. PKL di Bank BJB, Tahun 2019.
2. Student Success Officer di PT. Bimbingan Sarana Belajar (Bimbingan Belajar PMUI), September 2021 - Sekarang.



Depok, 30 Juli 2026

Wahayyina Safitri

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

	LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
	UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 24220026
 Nama Lengkap : Wahayyina Safitri
 Dosen Pembimbing : Instianti 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 Kuisisioner Penelitian	
6.	Kamis, 4 Juni 2026	Acc Bab 3 dan sudah mulai draft kuisisioner penelitian	
7.	Kamis, 18 Juni 2026	Acc bab III, Pengecekan hasil penelitian kuisisioner 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



(Instianti Elyana, MM, M.Kom)

SURAT KETERANGAN RISET



JL. KABEL NO. 5A RT.04 / RW.05 KUKUSAN, BEJI, KOTA DEPOK, JAWA BARAT
Telp 0811 1166 356

Perihal : Surat Keterangan

Yth.

Universitas Nusa Mandiri

Di tempat

Dengan Hormat,

Untuk menindaklanjuti surat permohonan izin penelitian dari pihak universitas mengenai mahasiswa berikut.

Nama Mahasiswa : Wahayyina Safitri

NIM : 24220026

Program Studi : Manajemen Bisnis Digital

Judul Penelitian : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Bimbingan Belajar PMUI DEPOK

Bersama ini kami ingin memberitahukan bahwa kami tidak keberatan dan menerima mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian serta pengambilan data di lingkungan internal Bimbingan Belajar PMUI DEPOK. Adapun hal-hal yang bersifat rahasia sudah kami jelaskan untuk tidak di publish pada penelitian.

Demikian surat ini dibuat sebagaimana mestinya dan untuk dapat dipergunakan seperlunya guna keperluan pembuatan skripsi.

Depok, 21 Juni 2026

Hormat Kami,


PMUI
Jessica Novita
manager

LAMPIRAN

Lampiran A. Lembar Kuesioner

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Salam sejahtera untuk kita semua.

Perkenalkan, saya mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri (UNM):

- Nama: Wahayyina Safitri

- NIM: 24220026

Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian Survei untuk penyusunan Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Bimbingan Belajar PMUI Depok.

Kuesioner ini disusun dengan tujuan untuk mengukur tingkat Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Siswa di PMUI. Data yang Saudara/i berikan akan dianalisis secara kuantitatif dan HANYA digunakan untuk keperluan akademik. Seluruh jawaban akan dijaga kerahasiaannya.

Atas perhatian dan partisipasinya, saya mengucapkan terima kasih.

Lampiran B. Identitas Responden

Nama : ...

Jenis Kelamin

- ☐ Laki Laki
- ☐ Perempuan

Usia

- ☐ 17 Tahun

- 18 Tahun
- 19 Tahun

Kelas/Jenjang Sekolah (Contoh : 12 SMA)

- 10 SMA
- 11 SMA
- 12 SMA

Kuesioner ini terdiri dari 3 bagian yaitu Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa. Pada setiap bagian terdiri dari beberapa pernyataan. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengalaman di PMUI Depok.

Skala penilaian adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Tidak Setuju (TS)

3. Netral (N)

4. Setuju (S)

5. Sangat Setuju (SS)

1) Harga (x1)

Variabel	Kuesioner	SS	S	N	TS	STS
Harga	1.1 Anda merasa biaya bimbel di PMUI cukup terjangkau dan sesuai dengan kemampuan keuangan orang tua/Anda.					
	1.2 Anda merasa biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan kualitas pengajaran yang Anda terima di kelas.					
	1.3 Anda merasa manfaat (ilmu/tips pengerjaan soal) yang didapat lebih besar dibanding biaya yang dikeluarkan.					
	1.4 Anda merasa biaya di PMUI cukup kompetitif dibandingkan dengan tempat bimbel lain yang pernah Anda tahu.					

2) Kualitas Pelayanan

Variabel	Kuesioner	SS	S	N	TS	STS
Kualitas Pelayanan	2.1 Anda merasa fasilitas kelas, ruang tunggu, dan modul pembelajaran di PMUI sudah lengkap dan nyaman.					
	2.2 Anda merasa jadwal belajar dan sesi konsultasi yang dijanjikan PMUI selalu berjalan dengan akurat dan tepat waktu.					
	2.3 Anda merasa staf admin, pengajar di PMUI sangat sigap dan mau membantu saat Anda mengalami kesulitan.					
	2.4 Anda merasa staf admin, pengajar PMUI sangat menguasai materi dan cara mengajarnya membuat Anda percaya diri menghadapi ujian.					
	2.5 Anda merasa staf dan pengajar di PMUI memberikan perhatian personal dan peduli terhadap perkembangan nilai Anda.					

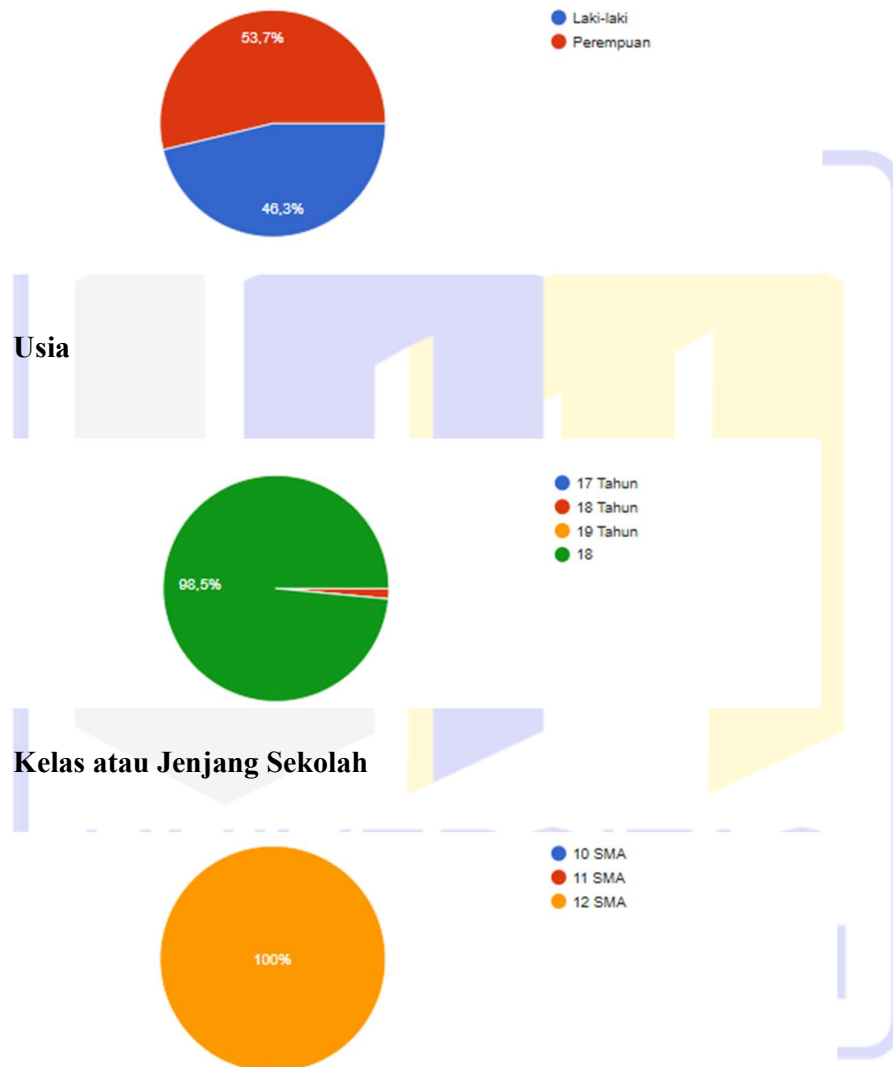
3) Kepuasan Siswa

Variabel		Kuesioner	SS	S	N	TS	STS
Kepuasan Konsumen	1	Anda merasa ingin terus belajar di PMUI DEPOK dan peduli untuk mengevaluasi layanannya agar lebih baik.					
	2	Anda merasa ingin rutin les di PMUI DEPOK, serta merekomendasikan dan mengajak teman-teman untuk ikut bergabung.					
	3	Anda merasa puas dengan mutu layanan PMUI DEPOK karena terbukti mampu memenuhi kebutuhan belajar Anda.					

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Lampiran C. Lembar Bukti Google Form

Jenis Kelamin



A. Pernyataan Harga (x1)

1. X1.1

1. Anda merasa biaya bimbel di PMUI cukup terjangkau dan sesuai dengan kemampuan keuangan orang tua/Anda.

67 jawaban



2. X1.2

2. Anda merasa biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan kualitas pengajaran yang Anda terima di kelas.

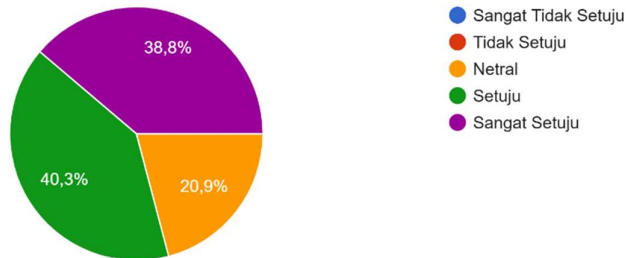
67 jawaban



3. X1.3

3. Anda merasa manfaat (ilmu/tips pengerjaan soal) yang didapat lebih besar dibanding biaya yang dikeluarkan.

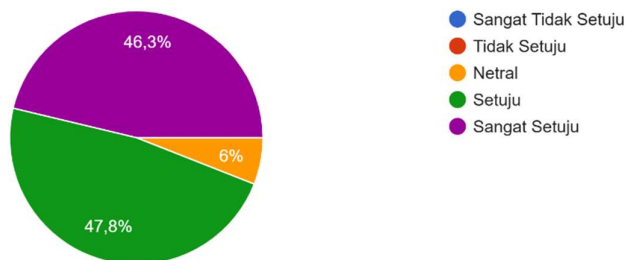
67 jawaban



4. X1.4

4. Anda merasa biaya di PMUI cukup kompetitif dibandingkan dengan tempat bimbel lain yang pernah Anda tahu.

67 jawaban



B. Pernyataan Kualitas Pelayanan (x2)

1. X2.1

5. Anda merasa fasilitas kelas, ruang tunggu, dan modul pembelajaran di PMUI sudah lengkap dan nyaman.

67 jawaban



2. X2.2

6. Anda merasa jadwal belajar dan sesi konsultasi yang dijanjikan PMUI selalu berjalan dengan akurat dan tepat waktu.

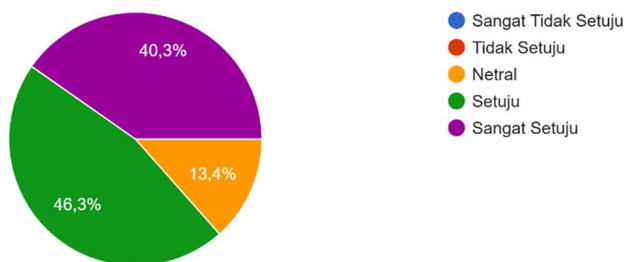
67 jawaban



3. X2.3

7. Anda merasa staf admin, pengajar di PMUI sangat sigap dan mau membantu saat Anda mengalami kesulitan.

67 jawaban



4. X2.4

8. Anda merasa staf admin, pengajar PMUI sangat menguasai materi dan cara mengajarnya membuat Anda percaya diri menghadapi ujian.

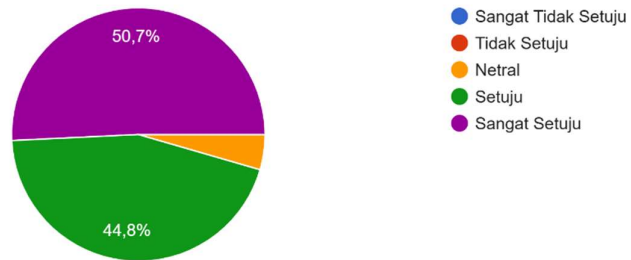
67 jawaban



5. X2.5

9. Anda merasa staf dan pengajar di PMUI memberikan perhatian personal dan peduli terhadap perkembangan nilai Anda.

67 jawaban



C. Pernyataan Kepuasan Siswa (y)

1. Y1

10. Anda merasa ingin terus belajar di PMUI DEPOK dan peduli untuk mengevaluasi layanannya agar lebih baik.

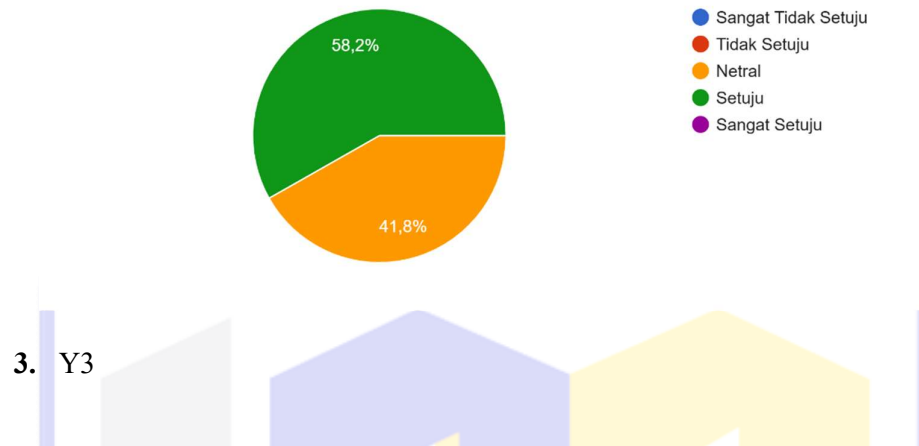
67 jawaban



2. Y2

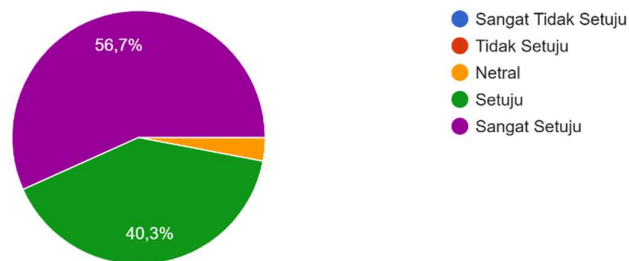
11. Anda merasa ingin rutin les di PMUI DEPOK, serta merekomendasikan dan mengajak teman-teman untuk ikut bergabung.

67 jawaban



12. Anda merasa puas dengan mutu layanan PMUI DEPOK karena terbukti mampu memenuhi kebutuhan belajar Anda.

67 jawaban



Lampiran D. Tabulasi Data

Harga				Kualitas Pelayanan							Kepuasan Siswa			
X	X	X	X	TOT	X	X	X	X	X	TOT	Y	Y	Y	TOT
1.	1.	1.	1.	AL	2.	2.	2.	2.	2.	AL	1.	1.	1.	AL
1	2	3	4		1	2	3	4	5		1	2	3	
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
3	3	3	3	12	3	3	4	4	3	17	3	3	5	11
3	3	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
3	3	3	5	14	3	3	5	5	5	21	3	3	5	11
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
4	4	4	5	17	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	17	3	3	4	10
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	4	4	4	12

3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	4	4	5	13
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
4	4	4	5	17	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13
4	4	4	3	15	3	3	3	4	4	17	3	3	4	10
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	5	11
4	4	4	5	17	4	4	4	5	5	22	4	4	5	13
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	4	4	5	13
3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	17	3	3	4	10
3	3	4	4	14	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	4	5	5	22	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10

4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	3	4	13	3	3	5	5	5	21	3	3	4	10
3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	17	3	3	4	10
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11
3	3	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11
3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	17	3	3	4	10
4	4	5	5	18	4	4	4	5	5	22	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	5	11
3	3	4	4	14	4	4	4	5	5	22	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11
3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	17	3	3	4	10
3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
4	4	4	5	17	4	4	4	5	5	22	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13
4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	3	3	4	10

3	3	3	4	13	3	3	3	3	5	17	3	3	3	9
---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---

Lampiran E. Pengolahan Melalui SPSS

A. Deskripsi Variabel Penelitian

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				

B. Karakteristik Jenis Kelamin

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	

C. Karakteristik Usia

Usia

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

D. Karakteristik Kelas atau Jenjang Sekolah

KelasJenjangSekolah

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

E. Uji Validitas

1. 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).

2. 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).

3. 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).

F. Uji Reabilitas

1. Harga (x1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,940	4

2. Kualitas Pelayanan (x2)

Reliability Statistics

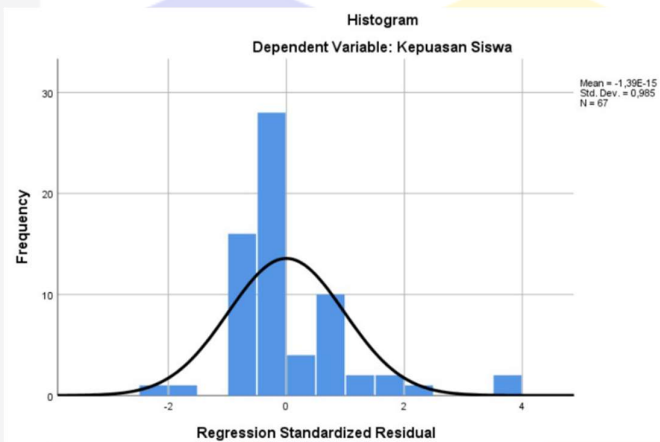
Cronbach's Alpha	N of Items
,950	5

3. Kepuasan Siswa (y)

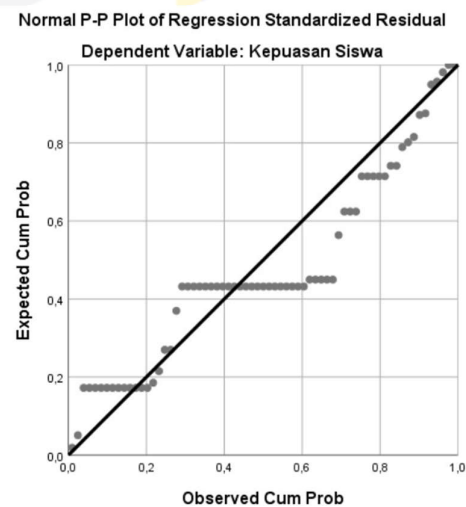
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	3

G. Histogram Uji Normalitas



H. P-plot Uji Normalitas



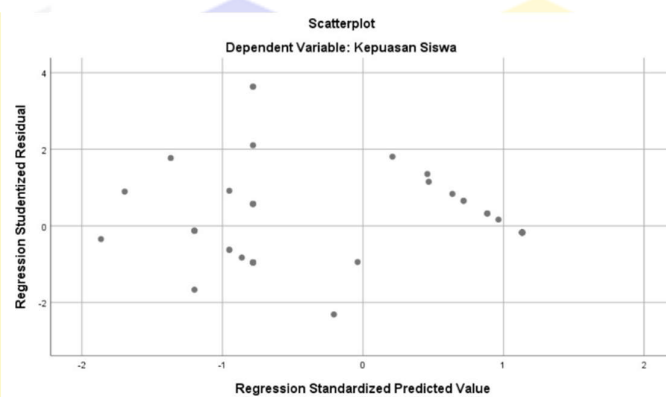
I. Uji Multikolinearitas

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

J. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas



K. Koefisien Korelasi

1. 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).

2. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa

Correlations

		KualitasLayan an	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).

L. Koefisien Determinasi

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

M. Uji Persamaan Berganda

Coefficients^a

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

N. Uji t

Coefficients^a

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 Layanan	,322	,073	,584	4,401	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

O. 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

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Lampiran F. Distribusi Tabel r

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

Lampiran G. Distribusi Tabel 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

Lampiran H. Distribusi Tabel f

df (N2) = n - k df untuk Penyebut	df (N1) = k - 1 df untuk Pembilang									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089	2,032	1,985
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087	2,030	1,982
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084	2,027	1,980
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082	2,025	1,977

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Lampiran I. Bukti Submit Jurnal Jasdım

Jurnal Pariwisata, Bisnis Digital dan Manajemen
Vol. 0X, No. X XXXX 202X | DOI: <https://doi.org/10.33480/jasdım.vXiX.xxxx>

1

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA BIMBINGAN BELAJAR PMUI DEPOK

Wahayyina Safitri^{1*}; Instanti Elyanam M.M., M.Kom²

Program Studi Manajemen dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{1,2}
Universitas Nusa Mandiri, Depok, Indonesia^{1,2}

www.nusamandiri.ac.id²

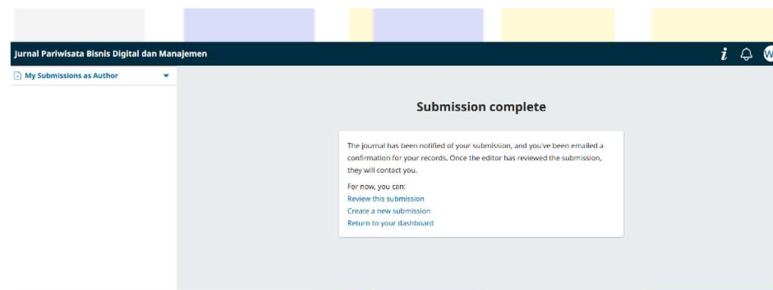
whyyn.sfr@gmail.com^{1*}

(*) Corresponding Author



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial 4.0 Internasional.

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.



Lampiran J. Bukti Cek Plagiarisme BAB I

BAB I.pdf

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.umsu.ac.id Internet	38 words — 4%
2	repository.ubharajaya.ac.id Internet	31 words — 3%
3	repo.undiksha.ac.id Internet	21 words — 2%

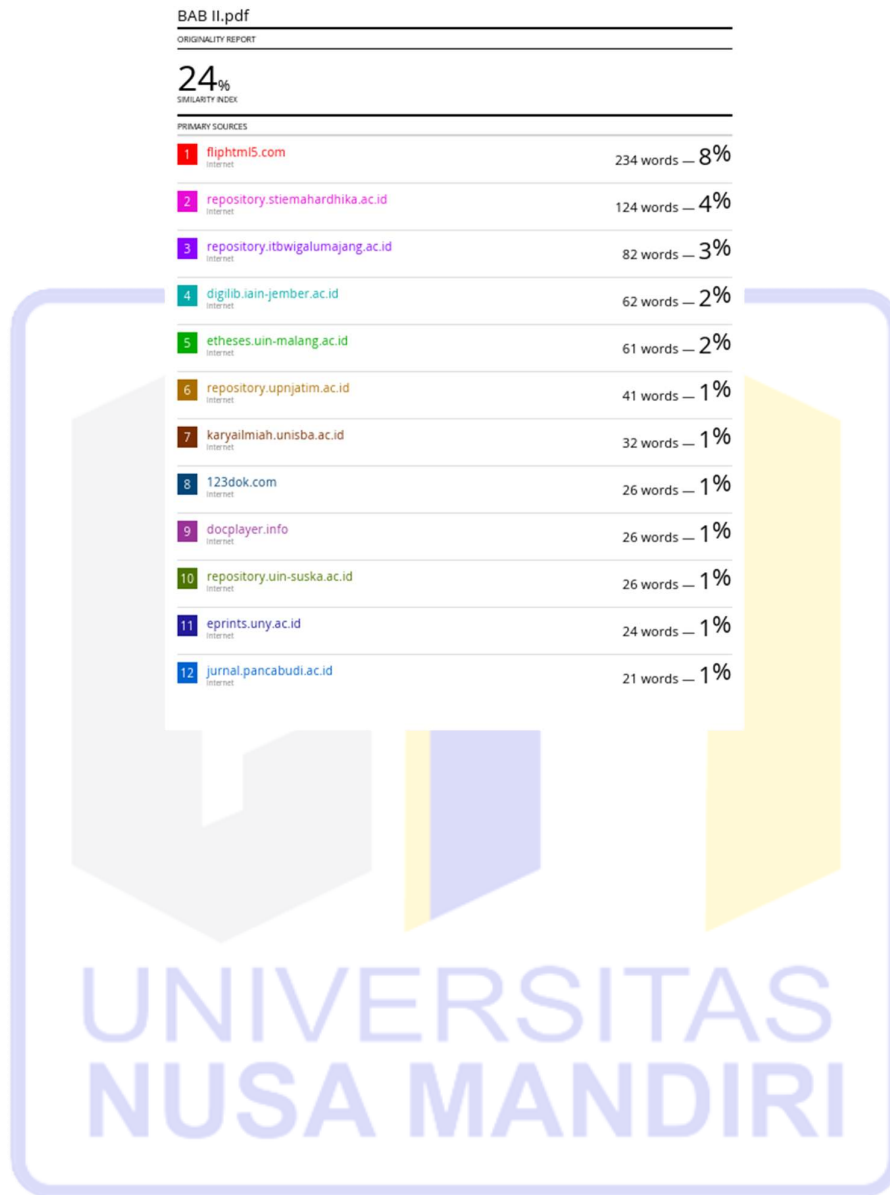
EXCLUDE QUOTES

ON

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY

ON

Lampiran K. Bukti Cek Plagiarisme BAB II



Lampiran L. Bukti Cek Plagiarisme BAB III

BAB III1.pdf

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinsaiu.ac.id	153 words — 1%
2	repository.ar-raniry.ac.id	78 words — 1%
3	repository.undha.ac.id	61 words — 1%
4	stikesbudiluhurcimahi.ac.id	61 words — 1%
5	digilib.uinkhas.ac.id	56 words — 1%
6	rama.uniku.ac.id	55 words — 1%
7	skripsi.stkyakobus.ac.id	50 words — 1%
8	repository.uin-suska.ac.id	49 words — 1%
9	jes.unisla.ac.id	44 words — 1%
10	cdn.juris.id	40 words — 1%
11	Asep Asep Saeful Falah, Tantri Wijaya. "PENGARUH NON PERFORMING LOAN DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DI SEKTOR PERBANKAN", JURNAL EKONOMI PERJUANGAN, 2026	39 words — 1%
12	Internet	36 words — 1%
13	Nopa Elisa, Rizal Ramdani, Rina Komala, Juliana Palit. "Pengaruh Online Customer Review, Promosi, Dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Platform ShopeeFood Di Kota Mataram", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	33 words — 1%
14	Ivandanny Nugraha, Riyandi Nur Sumawidjaja. "Pengaruh Tren Sosial terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Ritel Modern", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	30 words — 1%
15	etheses.uin-malang.ac.id	28 words — 1%
16	journal.universitasbumigora.ac.id	26 words — 1%
17	repositori.buddhidharma.ac.id	25 words — 1%
18	repository.unissula.ac.id	25 words — 1%
19	sinta.unud.ac.id	25 words — 1%
20	adoc.pub	24 words — 1%
21	repository.upi.edu	24 words — 1%
22	repository.usbypkp.ac.id	23 words — 1%
23	repositorybaru.stieykp.ac.id	23 words — 1%
24	Fitri Handayani, Heris Hendriana, Wwin Yuliani. "VALIDITAS DAN RELIABILITAS ANGKET KETERAMPILAN SOSIAL ANAK USIA DINI", FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan), 2021	22 words — < 1%
journal.ipm2kpe.or.id		

25	eprints.gentiaras.ac.id	21 words — < 1%
26	infeb.org	21 words — < 1%
27	journal.yrpioku.com	21 words — < 1%
28	Alif Nur Kholifah, Nafiisa Amelia Rahmah, Syakila Deliwarna. "Analisis Pengaruh Buy Now Pay Later Terhadap Pengelolaan Keuangan Mahasiswa Di Era Digital 2026", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	20 words — < 1%
29	Muh. Lutfi Syam, Agung Widhi Kurniawan, Annisa Paramaswary Aslam, Burhanuddin Burhanuddin et al. "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru dan Staf Pasca Pergantian Kepemimpinan di SMK Negeri 1 Bulukumba", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025	20 words — < 1%
30	digilib.unila.ac.id	20 words — < 1%
31	idr.uin-antasari.ac.id	20 words — < 1%

Lampiran M. Bukti Cek Plagiarisme BAB IV

BAB IV.pdf		
ORIGINALITY REPORT		
23%		
SIMILARITY INDEX		
PRIMARY SOURCES		
1	journal.unpas.ac.id Internet	71 words — 1%
2	Subhanudin Subhanudin, Mulfi Sandi Yuda. "Pengaruh Kualitas Produk, Desain Modern, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di CV Iqomah Furniture Sukabumi", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Crossref	65 words — 1%
3	ocs.upnvj.ac.id Internet	65 words — 1%
4	jmp-unpak.id Internet	53 words — 1%
5	journal.ummat.ac.id Internet	48 words — 1%
6	repository.umsu.ac.id Internet	48 words — 1%
7	ejournal.asaindo.ac.id Internet	47 words — 1%
8	jurnalamanah.com Internet	47 words — 1%
9	advancesinresearch.id Internet	43 words — 1%
10	journal.ilmudata.co.id Internet	41 words — 1%
11	docplayer.info Internet	40 words — 1%
12	repository.stitmadani.ac.id Internet	38 words — 1%
13	www.scribd.com Internet	37 words — 1%
14	ijler.umsida.ac.id Internet	34 words — 1%
15	repository.ub.ac.id Internet	34 words — 1%
16	Komang Ridha Kusuma Putra Yasa, Komang Endrawan Sumadi Putra. "Kepuasan Pelanggan pada Bisma Musik Studio: Peran Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga", Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research, 2026 Crossref	33 words — 1%
17	jurnal.uss.ac.id Internet	33 words — 1%
18	repository.stiemahardhika.ac.id Internet	33 words — 1%
19	Tasya Nabila Nur Azmi, Durinta Puspasari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMK YPI Darussalam 2 Cermie Gresik", El-Mai: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2026 Crossref	32 words — 1%
20	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet	31 words — 1%
21	repository.uinsaiizu.ac.id Internet	30 words — 1%
22	jurnal.fe.umi.ac.id Internet	28 words — 1%
23	pdfcoffee.com Internet	28 words — 1%
24	ejournal.ukrida.ac.id Internet	27 words — < 1%

Lampiran N. Bukti Cek Plagiarisme BAB V

BAB V.pdf

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1 repository.umla.ac.id
Internet

41 words — 9%

EXCLUDE QUOTES

ON

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY

ON

