

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

Wahayyina Safitri^{1*}; Instianti 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.id^{1, 2}, whyyn.sftr@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. Multiple regression results indicated that price ($\beta = 0.330$, $t = 2.491$, $p = 0.015$) and service quality ($\beta = 0.584$, $t = 4.401$, $p = 0.000$) both partially and significantly have a positive effect on student satisfaction. Service quality emerged as the most dominant factor influencing satisfaction. Simultaneously, price and service quality significantly affected student satisfaction ($F = 127.247$, $p = 0.000$), with a coefficient of determination (R^2) of 0.799, indicating that 79.9% of the variance in student satisfaction is explained by these two variables. Managerially, this study implies that tutoring center management should prioritize optimizing service delivery—such as teaching clarity and administrative responsiveness—while maintaining affordable and value-aligned pricing to maximize student retention and competitive edge.*
Keywords: Price, Service Quality, Student Satisfaction, Tutoring Center.

Abstrak— 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 analisis regresi menunjukkan bahwa variabel harga ($\beta = 0,330$; $t = 2,491$; $p = 0,015$) dan kualitas pelayanan ($\beta = 0,584$; $t = 4,401$; $p = 0,000$) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, di mana kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan ($F = 127,247$; $p = 0,000$) dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,799, yang menunjukkan bahwa 79,9% variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh harga dan kualitas pelayanan. Implikasi manajerial dari penelitian ini menegaskan bahwa pengelola lembaga bimbingan belajar harus memprioritaskan peningkatan keandalan kualitas layanan (seperti kejelasan pengajaran dan responsivitas staf) serta menetapkan biaya yang selaras dengan manfaat guna memperkuat daya saing dan loyalitas siswa.

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

PENDAHULUAN

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 data pelaksanaan UTBK SNBT, persaingan ketat terjadi dengan tingkat penerimaan yang relatif terbatas dari total peserta (Puspitalova, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa peluang masuk perguruan tinggi negeri relatif terbatas sehingga mendorong siswa untuk melakukan persiapan yang lebih optimal melalui bimbingan belajar.

Seiring meningkatnya kebutuhan tersebut, persaingan antarlembaga bimbingan belajar semakin ketat. Setiap lembaga berupaya menawarkan berbagai strategi pemasaran, mulai dari penetapan harga yang kompetitif hingga promosi program unggulan (Firdausi, 2025). Di sisi lain, peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci penting dalam mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan (Sari & Abubakar, 2024). Perhatian pemerintah terhadap efektivitas bimbingan belajar eksternal juga menegaskan pentingnya pengelolaan layanan pendidikan tambahan agar tetap relevan dan memberikan nilai tambah yang nyata bagi siswa (Kaban, 2025). Dalam konteks ini, kepuasan siswa menjadi indikator keberhasilan utama yang mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi mereka.

Meskipun hubungan antara harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan telah banyak diteliti pada berbagai sektor jasa bimbingan belajar (Beverly & Budi, 2026), hasil pengujian pada sektor perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya juga menunjukkan pengaruh yang serupa (Rahardi & Karamang, 2024). Namun, masih terdapat keterbatasan dan inkonsistensi temuan ilmiah. Sebagian besar penelitian terdahulu menempatkan harga dan kualitas pelayanan dalam konteks bimbingan belajar umum/reguler. Terdapat silang pendapat ilmiah mengenai peran variabel harga; sebagian studi menunjukkan bahwa harga berbanding lurus dengan kepuasan karena dianggap sebagai cerminan kualitas (price-quality cue), sementara studi lain menemukan bahwa sensitivitas harga yang tinggi dapat memicu ketidakpuasan jika tidak diimbangi

dengan manfaat yang dirasakan. Selain itu, keterbatasan penelitian terdahulu terletak pada minimnya pengujian model kepuasan pada lembaga bimbingan belajar dengan segmentasi khusus persiapan ujian masuk perguruan tinggi unggulan.

Pengujian kembali model kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar Persiapan Masuk Universitas Impian (PMUI) Cabang Depok menjadi sangat krusial. PMUI Depok memiliki karakteristik unik sebagai lembaga bimbingan belajar intensif berlokasi strategis di kawasan pendidikan yang membidik target kampus PTN unggulan. Siswa pada segmentasi ini memiliki ekspektasi yang jauh lebih spesifik dan tinggi terhadap keandalan pengajar, materi tes, serta rasio antara biaya yang dikeluarkan dengan tingkat kepastian keberhasilan. Oleh karena itu, besarnya pengaruh harga dan kualitas pelayanan pada objek bimbingan belajar spesifik seperti PMUI Depok tidak dapat disamaratakan dengan temuan pada bimbingan belajar reguler.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam bidang manajemen pemasaran jasa pendidikan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur perilaku konsumen jasa pendidikan dengan memetakan besarnya kontribusi harga dan kualitas pelayanan pada segmentasi bimbingan belajar intensif. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi manajerial bagi pengelola PMUI Depok dan lembaga sejenis dalam memformulasi strategi penetapan harga yang rasional serta memprioritaskan dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan dan daya saing lembaga. Berdasarkan latar belakang dan urgensi ilmiah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Cabang Depok.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Menurut (Syafriada Hafni Sahir, 2022), penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap fenomena serta hubungan antarvariabel.

Dalam penelitian ini, populasi yang menjadi target sasaran adalah seluruh siswa aktif yang mengikuti program pembelajaran secara offline di Bimbingan Belajar PMUI Cabang Depok yang berjumlah 80 orang siswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah

Simple Random Sampling, yaitu salah satu teknik *probability sampling* yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel penelitian (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:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presisi atau tingkat kesalahan yang ditetapkan (5% atau 0,05)

Dengan populasi $N = 80$ dan tingkat kesalahan $e = 0,05$, jumlah sampel dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{80}{1 + 80(0,05)^2} = \frac{80}{1 + 80(0,0025)} = \frac{80}{1,2} = 66,67 \approx 67$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel dibulatkan menjadi 67 responden.

Prosedur *simple random sampling* dilakukan dengan mengambil sampel secara acak dari daftar siswa aktif. Pengambilan secara acak ini dapat diterapkan karena populasi responden bersifat homogen, di mana seluruh siswa memiliki karakteristik yang sama seperti berada pada tingkatan kelas yang sama, rentang umur yang sepadan, serta terdaftar dalam program pembelajaran *offline* yang sama di PMUI Cabang Depok. Kesamaan karakteristik tersebut menjamin bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama dan setara untuk terpilih menjadi responden.

Pengembangan Hipotesis

Sebelum dilakukan pengujian statistik, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan secara eksplisit sebagai berikut:

H1: Harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Cabang Depok.

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan

Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Cabang Depok.

H3: Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Cabang Depok.

Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran instrumen berupa kuesioner tertutup (*close-ended*) mengenai variabel Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Siswa (Y). 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.

Data yang diperoleh selanjutnya diolah menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengujian instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis statistik deskriptif, pengujian asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis (uji t dan uji F), pengujian koefisien determinasi (R^2), serta Korelasi *Pearson Product Moment*.

Operasionalisasi Variabel

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).

Rincian operasionalisasi variabel penelitian yang memuat variabel, definisi operasional, indikator, butir pertanyaan, dan skala pengukuran disajikan di bawah ini:

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

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 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 (Tangibles) 2. Kehandalan (Reliability) 3. Ketanggapan (Responsiveness) 4. Keyakinan (Assurance) 5. Empati (Empathy)	5, 6, 7, 8, 9	Variabel diukur menggunakan skala Likert dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 5.
3	Kepuasan Siswa (Y) (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 menggunakan skala Likert dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 5.

Sumber: (Pahmi, 2024), (Rifa'i, 2023), dan (Arifin, 2021).

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 penelitian, 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.

Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi data variabel Harga, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Siswa yang diperoleh dari 67 responden. Variabel Harga memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 15,5224 dengan nilai minimum 12,00 dan maksimum 18,00, serta standar deviasi sebesar 2,19060. Variabel Kualitas Layanan memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 20,1194 dengan nilai minimum 15,00

dan maksimum 23,00, serta standar deviasi sebesar 2,63152. Variabel Kepuasan Siswa memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 11,6418 dengan nilai minimum 9,00 dan maksimum 13,00, serta standar deviasi sebesar 1,45333. Seluruh variabel penelitian memiliki jumlah sampel (N) sebanyak 67 responden.

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Deskriptif

N o.	Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1	Harga (X1)	67	12,00	18,00	15,5224	2,19060
2	Kualitas Layanan (X2)	67	15,00	23,00	20,1194	2,63152
3	Kepuasan Siswa (Y)	67	9,00	13,00	11,6418	1,45333
	Valid N (listwise)	67				

Sumber: (Hasil Penelitian, 2026).

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. Secara keseluruhan, 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 (Ghozali, 2018).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harga (*x1*)

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	Har ga
x1.1	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	1 67	1,000 67	,814 67	,833 67	,961 67
x1.2	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	1,000 67	1 67	,814 67	,833 67	,961 67
x1.3	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	,814* 67	,814* 67	1 67	,757 67	,920 67
x1.4	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	,833* 67	,833* 67	,757 67	1 67	,909 67
Har ga	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	,961* 67	,961* 67	,920 67	,909 67	1 67

Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan
(*x2*)

		X2. 1	X2. 2	X2. .3	X2. .4	X2. .5	Kualita sLayan an
X2.1	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	1 67	1,0 67	,7 67	,8 67	,8 67	,940**
X2.2	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	1,0 67	1 67	,7 67	,8 67	,8 67	,940**

		X2. 1	X2. 2	X2. .3	X2. .4	X2. .5	Kualita sLayan an
X2.3	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	,71 67	,71 67	1 67	,8 67	,7 67	,879**
X2.4	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	,83 67	,83 67	,8 67	1 67	,8 67	,943**
X2.5	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	,83 67	,83 67	,7 67	,8 67	1 67	,907**
Kualita sLayan an	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	,94 67	,94 67	,8 67	,9 67	,9 67	1

Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Siswa (*Y*)

		Y1. 1	Y1. 2	Y1. 3	Kepuasan Siswa
Y1.1	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	1 67	,88 67	,81 67	,964**
Y1.2	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	,88 67	1 67	,71 67	,922**
Y1.3	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	,81 67	,71 67	1 67	,911**

	Sig. (2-tailed)	,00	,00		,000
	N	67	67	67	67
Kepuasan Siswa	Pearson	,96	,92	,91	1
	n	4**	2**	1**	
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	,00	,00	,00	
	N	67	67	67	67

Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

Uji Reliabilitas

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. Karena nilai Cronbach's Alpha untuk ketiga variabel tersebut telah melebihi 0,60, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau konsisten untuk digunakan (Ghozali, 2018).

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Harga

Cronbach's Alpha	N of Items
,940	4

Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
,950	5

Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Siswa

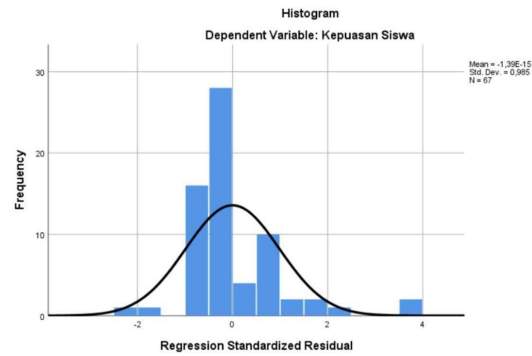
Cronbach's Alpha	N of Items
,922	3

Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

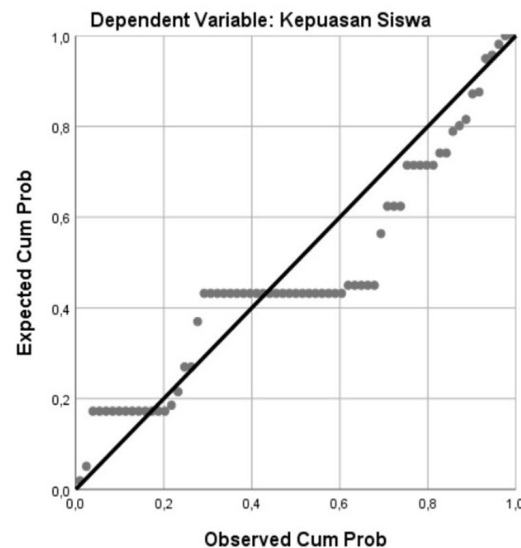
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Berdasarkan grafik Histogram di atas, dapat dilihat bahwa kurva yang terbentuk mengikuti pola distribusi normal, yaitu membentuk pola lonceng yang simetris di tengah. Berdasarkan 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 (Mulyati et al., 2024).



Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Histogram

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: (Hasil Penelitian,2026)

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas P-plot

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). Ketentuan bebas multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 10. 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 (Ghozali, 2018).

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

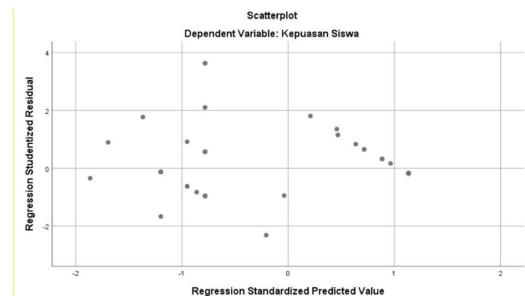
Model	Unstandardized B	Standardized Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,756	,6	2,7	,009		

				9			
				4			
Har	,219	,0	,330	2,	,0	,17	5,
ga		8		4	1	9	5
		8		4	5		9
				0			9
Kua	,322	,0	,584	4,	,0	,17	5,
litas		7		4	0	9	5
Pela		3		0	0		9
yan				1			9
an							

Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berdasarkan grafik *Scatterplot*, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Karena titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini (Ghozali, 2018).



Sumber: (Hasil Penelitian,2026)

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Koefisien Korelasi

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,859 dengan signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Nilai 0,859 berada pada rentang 0,80 – 1,000, yang berarti tingkat hubungan antara Harga dan Kepuasan Siswa termasuk dalam kategori sangat tinggi. Nilai positif (+) menunjukkan hubungan searah. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,883 dengan signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. 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. Karena nilai signifikansi (0,000) < 0,05, maka H0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa.

Tabel 10. Hasil Koefisien Korelasi Harga terhadap Kepuasan Siswa

		Harga	KepuasanSisw a
Harga	Pearson Correlatio n	1	,859**
	Sig. (2- tailed)		,000
	N	67	67
KepuasanSisw a	Pearson Correlatio n	,859* *	1
	Sig. (2- tailed)	,000	
	N	67	67

Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

Tabel 11. Hasil Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa

		KualitasLaya nan	KepuasanSi swa
KualitasLaya nan	Pearson Correlati on	1	,883**
	Sig. (2- tailed)		,000
	N	67	67
KepuasanSis wa	Pearson Correlati on	,883**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	
	N	67	67

Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

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

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

Tabel 12. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Mo del		Unstanda rdized B	Std . Err or	Standar dized Beta	T	Si g.
1	(Const ant)	1,756	,62		2,7	,0
	Harga	,219	,08	,330	94	,0
			8		91	15
	Kualit as	,322	,07	,584	4,4	,0
	Pelaya nan		3		01	00

Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

Dalam penelitian ini, variabel Harga (X1) mengacu pada definisi operasional dari (Pahmi, 2024), yaitu penilaian konsumen terhadap biaya

yang dikeluarkan untuk layanan jasa, yang mencakup keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas dan manfaat yang didapat, serta daya saing harga dibandingkan kompetitor. Dengan demikian, skor yang semakin tinggi pada variabel ini mencerminkan persepsi yang semakin positif terhadap harga yakni harga dinilai semakin terjangkau, semakin sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diterima, serta semakin kompetitif dibanding penyedia jasa lain bukan menunjukkan nilai nominal harga yang semakin mahal.

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh interpretasi sebagai berikut:

1. Konstanta ($a = 1,756$): Jika variabel Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) bernilai nol, maka Kepuasan Siswa (Y) diprediksi sebesar 1,756.
2. Koefisien Regresi Harga ($b_1 = 0,219$): Bernilai positif, artinya semakin tinggi persepsi siswa terhadap keterjangkauan, kesesuaian, dan daya saing harga, maka Kepuasan Siswa akan meningkat sebesar 0,219 satuan, dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan tetap (constant).
3. Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan ($b_2 = 0,322$): Bernilai positif, artinya setiap peningkatan 1 satuan pada persepsi Kualitas Pelayanan (mencakup bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati) akan meningkatkan Kepuasan Siswa sebesar 0,322 satuan, dengan asumsi variabel Harga tetap (constant).

Berdasarkan nilai *Standardized Beta*, variabel Kualitas Pelayanan (0,584) memiliki nilai lebih besar dibandingkan variabel Harga (0,330). Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Siswa (Y) dibandingkan variabel Harga (Ghozali, 2018).

Pengujian Hipotesis

Uji t

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).

Tabel 13. Hasil Uji T

Model	Unstandarized B	Standardized Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,756	,629	2,794

Harga	,219	,088	,330	2,491	,015
Kualitas Pelayanan	,322	,073	,584	4,401	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber: (Hasil Penelitian, 2026).

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. 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 (Ghozali, 2018).

Uji F

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).

Tabel 14. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	111,390	2	55,695	127,247	,000b
Residual	28,013	6	,438		
Total	139,403	6			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

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

Sumber: (Hasil Penelitian, 2026).

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).

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Deterinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,894a	,799	,793	,66159

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber: (Hasil Penelitian,2026).

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Berdasarkan gambar di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,799, yang berarti 79,9% variasi Kepuasan Siswa dapat dijelaskan oleh Harga dan Kualitas Pelayanan dalam model penelitian ini. Sedangkan sisanya sebesar 20,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak diamati dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut, misalnya faktor psikologis siswa, pengaruh teman sebaya, atau faktor eksternal lainnya, dapat menjadi pertimbangan untuk diteliti pada penelitian selanjutnya (Ghozali, 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa di PMUI Depok, dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling dominan. Kedua variabel independen ini mampu menjelaskan 79,9% variasi Kepuasan Siswa, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Rahardi & Karamang, 2024) yang juga menemukan pengaruh simultan positif dan signifikan dari harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa PMUI Depok perlu mempertahankan dan meningkatkan kesesuaian harga dengan manfaat yang dirasakan siswa, serta memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan khususnya kemampuan pengajar dalam menyampaikan materi dan daya tanggap staf sebagai strategi utama untuk mendorong kepuasan siswa secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu hanya mencakup dua variabel independen (Harga dan Kualitas Pelayanan) dengan sampel

sebanyak 67 responden dari satu lembaga, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasi pada konteks lembaga pendidikan lain. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan siswa, seperti citra lembaga atau kualitas fasilitas, memperluas cakupan sampel ke lembaga sejenis lainnya, serta mempertimbangkan pendekatan longitudinal untuk melihat perubahan kepuasan siswa dari waktu ke waktu.

REFERENSI

- Arifin, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang PURI SURYA JAYA*. 1–16.
- 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 Terbuju Program Bimbel karena Nggak Menjamin Masuk Sekolah Impian dan Bisa Burnout*. 1–5.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- Imam, M. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif)*.
- Kaban, H. D. K. (2025). *Kemendikdasmen ingatkan sekolah tidak arahkan murid ikut bimbel TKA*. 10–11.
- 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.
- Pahmi, D. (2024). *Kualitas Produk dan Harga Mempengaruhi Minat Beli Masyarakat*. Nasmedia.
- Puspitalova, A. T. (2025). *KERJA LEBIH SNBT 2025 Diumumkan , Ini Deretan Fakta Menariknya*. 1–4.
- 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.
- 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. 9(4).*
Syafrida Hafni Sahir. (2022). *Metodologi
Penelitian.*