

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM  
PEMBAYARAN DAN STRATEGI PEMASARAN  
TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH SISWA  
SEKOLAH PELITA UTAMA BATAM**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh :  
Eci Ezra Seo  
180910442**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM  
PEMBAYARAN DAN STRATEGI PEMASARAN  
TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH SISWA  
SEKOLAH PELITA UTAMA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Disusun oleh :  
Eci Ezra Seo  
180910442**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Eci Ezra Seo  
NPM : 180910442  
Fakultas : Ilmu sosial dan humaniora  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM PEMBAYARAN DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH SISWA SEKOLAH PELITA UTAMA BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Juli 2023



Eci Ezra Seo

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM  
PEMBAYARAN DAN STRATEGI PEMASARAN  
TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH SISWA  
SEKOLAH PELITA UTAMA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Eci Ezra Seo  
180910442**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 22 Juli 2023**

  
Dr. Yvonne Wangdra, B.Com., M.Com

**Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Sekolah Pelita Utama merupakan sekolah yang terakreditasi dan beroperasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomer 32 Tahun 2008. Permasalahan pertama yang muncul di Sekolah Pelita Utama ialah mengenai kualitas pelayanan yang dianggap menjadi pengaruh besar bagi peningkatan jumlah siswa di Sekolah Pelita Utama, tujuan penelitian ini adalah mencari tahu seberapa besar masalah timbul dalam penyajian pelayanan bagi orang tua sebagai konsumen yang menikmati pelayanan yang diberikan dari sekolah. Permasalahan pada sistem pembayaran dilihat dari segi bagaimana pengaruh sistem pembayaran secara cash atau transaksi pembayaran secara kas di Sekolah Pelita Utama, masalah apa yang muncul ketika mengalami kesalahan di Sekolah Pelita Utama, yang mengakibatkan turunnya jumlah siswa atau naiknya jumlah siswa di Sekolah Pelita Utama. Strategi pemasaran di Sekolah Pelita Utama menjadi faktor penting bagi peningkatan jumlah siswa. Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah hasil pendataan orang tua dari siswa-siswa yang ada di TK Sekolah Pelita terdiri dari 120 siswa siswi. Teknik sampel yang digunakan yaitu teknik sampel jenuh sehingga mengetahui sampel sebanyak 120 responden. Hasil menyatakan bahwa kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan strategi pemasaran secara parsial dan simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, sistem pembayaran, strategi pemasaran, peningkatan

## **ABSTRACT**

*Pelita Utama School is a school that is accredited and operates in providing services in accordance with the regulation of the Minister of Education and Culture of the Republic of Indonesia Number 32 of 2008. The first problem that arises at Pelita Utama, the purpose of this research is to find out how much problems arise in the delivery of services for parents as consumers who enjoy the services provided by schools. Problems with the payment system are seen in terms of how the cash payment system affects or cash payment transactions at Pelita Utama School, what problems arise when an error occurs at Pelita Utama School, which results in a decrease in the number of students or an increase in the number of students at Pelita Utama School. The marketing strategy at Pelita Utama schools is an important factor for increasing the number of students. The population in this study was the result of data collection from parents of students in Pelita Kindergarten School consisting of 120 female students. The sample technique used is the saturated sample technique so that a sample of 120 respondents. The results state that service quality, payment systems and marketing strategies partially and simultaneously have a positive and significant effect on improvement.*

**Keywords:** *service quality, payment system, marketing strategy, improvement*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan seluruh karunia dan rahmatNya, sehingga penulis mampu merampungkan laporan tugas yang merupakan syarat guna menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Prodi Manajemen di Universitas Putera Batam. Maka dari itu, saran beserta kritik akan selalu penulis terima dengan senang hati. Dengan semua keterbatasan, penulis memahami bahwasanya skripsi ini tak bisa diwujudkan tanpa dorongan, bimbingan, serta bantuan dari banyak pihak. Oleh karenanya, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.kom., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
4. Ibu Dr. Yvonne Wangdra B.Com ., M.Com selaku pembimbing skripsi, yang telah mengarahkan penulis dengan baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulius.
6. Orang tua dan keluarga serta kerabat yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan nasihat kepada penulis.
7. Semua pihak Sekolah Pelita Utama yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh orang tua murid dan wali anak di Sekolah Pelita Utama yang telah membantu penulis mengumpulkan data dan kuisisioner sebagai responden.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan kasih dan karunia-Nya. Amin.

Batam, 22 Juli 2023



Eci Ezra Sco





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| HALAMAN UTAMA.....   | i   |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....   | iii |
| ABSTRAK .....  | iv  |
| ABSTRACT .....   | v   |
| KATA PENGANTAR .....   | vi  |
| DAFTAR ISI .....   | vii |
| DAFTAR GAMBAR .....  | x   |
| DAFTAR TABEL .....   | xi  |
| DAFTAR RUMUS .....   | xii |
| BAB I PENDAHULUAN .....  | 1   |
| 1.1 Latar belakang .....   | 1   |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                     | 5   |
| 1.3 Batasan Masalah.....   | 5   |
| 1.4 Rumusan Masalah .....  | 6   |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....   | 6   |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....  | 7   |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis .....                                       | 7   |
| 1.6.2 Manfaat Praktis .....  | 7   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                      | 9   |
| 2.1 Kajian Teori .....   | 9   |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan .....                                     | 9   |
| 2.1.1.1 Tujuan Kualitas Pelayanan .....                            | 10  |
| 2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....                         | 11  |
| 2.1.3 Sistem pembayaran.....                                       | 13  |
| 2.1.3.1 Jenis Sistem Pembayaran.....                               | 13  |
| 2.1.3.2 Indikator Sistem Pembayaran .....                          | 14  |
| 2.1.4 Strategi Pemasaran .....                                     | 16  |
| 2.1.4.1 Fungsi Strategi Pemasaran.....                             | 17  |
| 2.1.4.2 Indikator Strategi Pemasaran .....                         | 18  |
| 2.1.5 Peningkatan.....   | 19  |
| 2.1.5.1 Faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan penjualan ..... | 20  |
| 2.1.4.2 Indikator peningkatan .....                                | 21  |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                      | 23  |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                       | 26  |
| 2.3 Hipotesis Penelitian .....                                     | 30  |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                    | 31  |
| 3.1 Jenis Penelitian.....  | 31  |
| 3.2 Sifat Penelitian .....   | 31  |
| 3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....                             | 31  |
| 3.3.1 Lokasi Penelitian .....                                      | 31  |
| 3.3.2 Jadwal Penelitian .....                                      | 32  |

|   |                                       |           |
|---|---------------------------------------|-----------|
| 3.4   | Populasi dan Sampel.....              | 32        |
| 3.4.1   | Populasi.....                         | 32        |
| 3.4.2   | Sampel .....                          | 32        |
| 3.5   | Sumber Data.....                      | 33        |
| 3.5.1   | Data Primer .....                     | 33        |
| 3.5.2   | Data Sekunder .....                   | 33        |
| 3.6   | Teknik Pengumpulan Data.....          | 34        |
| 3.7   | Operasional Variabel .....            | 34        |
| 3.8   | Metode Analisis Data .....            | 35        |
| 3.8.1   | Analisis Deskriptif.....              | 35        |
| 3.8.2   | Uji Kualitas Data.....                | 36        |
| 3.8.2.1   | Uji Validitas .....                   | 36        |
| 3.8.2.2   | Uji Reliabilitas .....                | 37        |
| 3.8.3   | Uji Asumsi Klasik .....               | 37        |
| 3.8.3.1   | Uji Normalitas .....                  | 37        |
| 3.8.3.2   | Uji Multikolinieritas .....           | 38        |
| 3.8.3.3   | Uji Heterokedasitas .....             | 38        |
| 3.8.4   | Uji Pengaruh .....                    | 38        |
| 3.8.4.1   | Uji Regresi Linear Berganda.....      | 38        |
| 3.8.4.2   | Uji Determinasi ( $R^2$ ).....        | 39        |
| 3.9   | Uji Hipotesis .....                   | 39        |
| 3.9.1   | Uji t.....                            | 39        |
| 3.9.2   | Uji F.....                            | 40        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                       | <b>41</b> |
| 4.1   | Profil Responden .....                | 41        |
| 4.1.1   | Jenis Kelamin .....                   | 41        |
| 4.1.2   | Pendapatan .....                      | 42        |
| 4.1.3   | Pekerjaan.....                        | 43        |
| 4.2   | Deskriptif Jawaban Responden .....    | 43        |
| 4.2.1   | Variabel Kualitas Pelayanan (X1)..... | 44        |
| 4.2.2   | Variabel Sistem Pembayaran (X2).....  | 45        |
| 4.2.3   | Variabel Strategi Pemasaran (X3)..... | 46        |
| 4.2.4   | Variabel Peningkatan (Y) .....        | 47        |
| 4.3   | Analisis Data.....                    | 48        |
| 4.3.1   | Hasil Uji Kualitas Data.....          | 48        |
| 4.3.1.1   | Hasil Uji Validitas .....             | 48        |
| 4.3.1.2   | Hasil Uji Reliabilitas .....          | 51        |
| 4.3.2   | Hasil Uji Asumsi Klasik .....         | 52        |
| 4.3.2.1   | Hasil Uji Normalitas.....             | 52        |
| 4.3.2.2   | Uji Multikolinieritas.....            | 54        |
| 4.3.2.3   | Uji Heteroskedastisitas .....         | 55        |
| 4.3.3   | Uji Pengaruh .....                    | 56        |
| 4.3.3.1   | Analisis Regresi Berganda .....       | 56        |
| 4.3.3.2   | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....  | 57        |
| 4.3.4   | Pengujian Hipotesis .....             | 58        |
| 4.3.4.1   | Uji t (Uji Parsial) .....             | 58        |

|  |    |
|--|----|
| 4.3.4.2 Uji F (Uji Simultan).....                            | 59 |
| 4.4 Pembahasan.....  | 60 |
| 4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan ..... | 60 |
| 4.4.2 Pengaruh Sistem Pembayaran Terhadap Peningkatan .....  | 61 |
| 4.4.3 Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan ..... | 62 |
| 4.5 Implikasi Hasil Penelitian .....                         | 63 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                              | 65 |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 65 |
| 5.2 Saran .....  | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 67 |
| LAMPIRAN   |    |
| Lampiran 1. Kuesioner  |    |
| Lampiran 2. Data Penelitian                                  |    |
| Lampiran 3. Hasil Pengujian                                  |    |
| Lampiran 4. Tabel R, Tabel t, Tabel F                        |    |
| Lampiran 5. Dokumentasi                                      |    |
| Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup                             |    |
| Lampiran 7. Surat Keterangan Penelitian                      |    |
| Lampiran 8. Hasil Turnitin                                   |    |

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

|  |    |
|--|----|
| <b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....               | 30 |
| <b>Gambar 4.1</b> Hasil Uji Normalitas (Histogram) ..... | 52 |
| <b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Normalitas (P-Plot) .....    | 53 |

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>Tabel 1.1</b> Pendataan Jumlah Siswa-Siswi TK Sekolah Pelita .....                | 3       |
| <b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....  | 24      |
| <b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian .....   | 32      |
| <b>Tabel 3.2</b> Rentang Skala.....  | 36      |
| <b>Tabel 4.1</b> Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                | 41      |
| <b>Tabel 4.2</b> Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....                          | 42      |
| <b>Tabel 4.3</b> Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                     | 43      |
| <b>Tabel 4.4</b> Rentang Skala.....  | 44      |
| <b>Tabel 4.5</b> Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan .... | 44      |
| <b>Tabel 4.6</b> Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Sistem Pembayaran ...   | 45      |
| <b>Tabel 4.7</b> Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Strategi Pemasaran .... | 46      |
| <b>Tabel 4.8</b> Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Peningkatan.....        | 47      |
| <b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....          | 48      |
| <b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Pembayaran (X2).....           | 49      |
| <b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Variabel Strategi Pemasaran (X3) .....         | 50      |
| <b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Variabel Peningkatan (Y).....                  | 50      |
| <b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Reliabilitas .....                                       | 51      |
| <b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Kolmogorv Smirnov.....                                   | 54      |
| <b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....                                  | 54      |
| <b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Heterokedatisitas .....                                  | 55      |
| <b>Tabel 4.17</b> Hasil Regresi Berganda .....                                       | 56      |
| <b>Tabel 4.18</b> Hasil Koefisien Determinasi.....                                   | 57      |
| <b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji t .....  | 58      |
| <b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji F .....  | 60      |

## DAFTAR RUMUS

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>Rumus 3.1</b> Uji Validitas .....               | 37      |
| <b>Rumus 3.2</b> Uji Regresi Linear Berganda ..... | 39      |