

**PENGARUH FASILITAS PELAYANAN, BIAYA  
SEKOLAH DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP  
KEPUASAN SISWA SEKOLAH BODHI DHARMA**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**Setiawan Rano Asmoro**

**160910353**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**

**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**TAHUN 2020**

**PENGARUH FASILITAS PELAYANAN, BIAYA  
SEKOLAH DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP  
KEPUASAN SISWA SEKOLAH BODHI DHARMA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh**

**Setiawan Rano Asmoro**

**160910353**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

## SURAT PERNYATAAN ORISIALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Setiawan Rano Asmoro  
NPM : 160910353  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Biaya Sekolah dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Bodhi Dharma Adalah :

1. Hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain
2. Didalam skripsi ini merupakan murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang telah ditulis dan dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.
4. Apabila didalam naskah ini ternyata dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur plagiasi, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan Universitas Putra Batam.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, 26 Juli 2020

Yang membuat pernyataan

  
  
Setiawan Rano Asmoro

16090353

**PENGARUH FASILITAS PELAYANAN, BIAYA  
SEKOLAH DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP  
KEPUASAN SISWA SEKOLAH BODHI DHARMA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Setiawan Rano Asmoro  
160910353**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
seperti yang tertera dibawah ini.**

**Batam, 26 Juli 2020**

  
**Putu Hari Kurniawan, S. Sos., M.M.**

**Pembimbing Skripsi**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Fasilitas Pelayanan, Biaya Sekolah dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Bodhi Dharma. Penulis melakukan penelitian terhadap 112 siswa di Sekolah Bodhi Dharma yang menjadi responden menggunakan rumus slovin dan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Metode analisis data yang digunakan yaitu Regresi linear Berganda dengan bantuan SPSS. Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan fasilitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dengan nilai thitung  $2.208 > t_{tabel} 1,65895$ , biaya sekolah secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa secara signifikan nilai thitung  $2.323 > t_{tabel} 1,65895$ , citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan thitung  $8,830 > t_{tabel} 1,65895$  serta fasilitas pelayanan, biaya sekolah, citra sekolah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa dengan F hitung  $35,240 > 3,93$  F tabel. Hasil analisis koefisien determinan didapatkan  $0,492$  atau  $49,5\%$  yang artinya kontribusi variabel fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa sebesar  $49,5\%$  selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini.

**Kata kunci :** Fasilitas Pelayanan;Biaya Sekolah;Citra Sekolah;Kepuasan Siswa.

## **ABSTRACT**

*The aim of this research aims to investigate how influence services facilities, school fees and school image for the satisfaction of Bodhi Dharma school students. The author conducted a study of 112 students at Bodhi Dharma School who were respondents using the Slovin formula and sampling techniques using simple random sampling. Data analysis method used is multiple linear regression with the help of SPSS. The results of data analysis in this study showed that service facilities had a significant positive effect on student satisfaction with a tcount of 2.208 > t table 1.65895, school fees significantly affected student satisfaction significantly at a tcount value of 2.323 > t table 1.65895, school image had a significant influence on student satisfaction with t count 8.830 > t table 1.65895 as well as service facilities, school fees, school image simultaneously affect student satisfaction with F count 35.240 > 3.93 F table. The results of the determinant coefficient analysis obtained 0.492 or 49.5%, which means the contribution of service facilities, school fees and school image to student satisfaction by 49.5%, the rest is influenced by other variables outside of this study.*

**Keywords :** *Faciliies; tuition fees; School Image; satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puja dan puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada program Studi Manajemen Universitas Putra Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati, dengan segala keterbatasan, penulis menyadari juga bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putra Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S. Kom,M.Si.;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Hendri Herman, S.E., M.Si.;
3. Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Mauli Siagian, S.kom.M.Si.;
4. Bapak Putu Hari Kurniawan, S. Sos., M.M. Selaku Pembimbing Skripsi yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini;
5. Dosen dan Staff Universitas Putra Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis;
6. Ibu Metta Lie selaku Koordinator Sekolah Bodhi Dharma yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di Sekolah tersebut;
7. Seluruh siswa/i SMA Bodhi Dharma yang sudah bekerja sama dalam mengumpulkan data untuk keperluan skripsi;
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan nasehat, doa, serta dukungan kepada penulis;
9. Teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan masukan dan semangat dalam penulisan skripsi;



10. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini;

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-nya Amin.

Batam, 26 Juli 2020



Setiawan Rano Asmoro

160910353



---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL DEPAN</b> .....	
<b>SAMPUL JUDUL</b> .....	
<b>SURAT PERNYATAAN ORISIALITAS</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II TUNJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Kajian Teoris .....	10
2.1.1 Fasilitas Pelayanan .....	10
2.1.2 Biaya Sekolah .....	13
2.1.3 Citra Sekolah .....	15
2.1.4 Kepuasan konsumen.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
2.4 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	30
3.1 Desain Penelitian .....	30

3.2	Operasional Variabel .....	30
3.2.1	Variable independen atau Variable bebas .....	31
3.2.2	Variable Dependen atau terikat .....	32
3.3	Populasi dan Sampel .....	33
3.3.1	Populasi .....	33
3.3.2	Sampel .....	34
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4.1	Sumber Data .....	35
3.4.2	Metode Pengumpulan Data .....	36
3.4.3	Alat Pengumpulan Data .....	36
3.5	Metode Analisi Data .....	37
3.5.1	Analisis statistik Deskriptif .....	37
3.5.2	Uji Kualitas Data .....	38
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	41
3.5.4	Uji Pengaruh .....	43
3.5.5	Uji Hipotesis .....	44
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	46
3.6.1	Lokasi Penelitian .....	46
3.6.2	Jadwal Penelitian .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	48
4.2	Hasil Analisa deskriptif .....	48
4.2.1	Jenis Kelamin Responden .....	48
4.2.2	Usia Responden .....	49
4.2.3	Kelas Resonden .....	49
4.2.4	Analisis Deskriptif .....	50
4.2.5	Hasil Uji Kualitas Data .....	57
4.2.6	Hasil Uji Asumsi klasik .....	60
4.2.7	Uji Pengaruh .....	64
4.2.8	Uji Hipotesis .....	66
4.3	Pembahasan .....	69
4.3.1	Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa .....	69
4.3.2	Pengaruh Biaya Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa .....	70

4.3.3	Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa .....	70
4.3.4	Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Biaya Sekolah dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa.....	71
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>73</b>
4.4	Kesimpulan.....	73
4.5	Saran .....	73
<b>DAFTAR ISI.....</b>		<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>80</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>105</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Grafik 1.1</b> Data Penerimaan Siswa baru .....	4
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Pemikiran .....	28
<b>Gambar 4.1</b> Grafik Histogram .....	60
<b>Gambar 4.2</b> Grafik normal P.P Plot .....	61

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Data Sarana prasarana.....	5
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Variable Operasional .....	31
<b>Tabel 3.2</b> Variable Operasional Dependen.....	33
<b>Tabel 3. 3</b> Skala Likert .....	37
<b>Tabel 3. 4</b> Tingkat Validitas .....	39
<b>Tabel 3. 5</b> Indeks Koefisien Reabilitas.....	40
<b>Tabel 3.6</b> Jadwal Penelitian .....	47
<b>Tabel 4. 1</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
<b>Tabel 4. 2</b> Data Responden Berdasarkan Umur.....	49
<b>Tabel 4. 3</b> Data Responden Berdasarkan Kelas .....	50
<b>Tabel 4. 4</b> Kriteria Analisis Deskripsi .....	50
<b>Tabel 4. 5</b> Data Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas Pelayanan .....	51
<b>Tabel 4. 6</b> Distribusi Frekuensi Variabel Biaya Sekolah .....	53
<b>Tabel 4. 7</b> Distribusi Frekuensi Variabel Citra Sekolah.....	54
<b>Tabel 4. 8</b> Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Siswa .....	56
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas .....	57
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	59
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Kolmogrov Smirnov .....	62
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	65
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	66
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji t .....	67
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji F .....	68

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> <i>Rumus Slovin</i> .....	34
<b>Rumus 3.2</b> Koefisien Korelasi.....	38
<b>Rumus 3.3</b> Uji Normalitas.....	41
<b>Rumus 3.4</b> <i>Variance Inflation Factor</i> .....	42
<b>Rumus 3.5</b> Regresi Linier Berganda .....	43
<b>Rumus 3.6</b> Uji t.....	45
<b>Rumus 3.7</b> Uji F.....	45





---

**Universitas Putera Batam**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lembaga pendidikan merupakan suatu institusi atau lembaga yang melakukan proses pendidikan atau pengajaran dan pembelajaran. Pendidikan itu sendiri terdiri dari pendidikan didalam keluarga, sekolah dan masyarakat. Lembaga pendidikan terdiri dari dua bagian, yaitu pendidikan formal dan non formal. Pendidikan formal adalah pendidikan terstruktur dan hierarkis yang dilakukan oleh sekolah. Pendidikan non formal adalah pendidikan yang diperoleh dari lembaga pendidikan swasta yang mendukung program pemerintah. Dan didalam era globalisasi saat ini dengan tingkat kompetisi yang semakin ketat dan tantangan yang dihadapi juga semakin meningkat, diperlukan adanya peningkatan Sumber Daya Manusia yang berkualitas agar dapat bersaing, menyadari tentang pentingnya Sumber Daya Manusia yang berkualitas maka pendidikan formal merupakan institusi yang berhubungan dengan pengembangan sumber daya manusia, selain itu pendidikan juga sangat penting bagi masyarakat dalam menghadapi daya saing (Amri & Lubis, 2017).

Untuk dapat membangun masyarakat yang mampu bersaing, Indonesia sendiri berusaha dalam meningkatkan sistem pendidikan yang berkualitas namun peringkat pendidikan Indonesia masih belum mampu bersaing dengan Negara – Negara lainnya, dilihat dari hasil PISA pada tahun 2015 (*The Programme for International Student Assessment*) menunjukkan bahwa Indonesia masih berada diperingkat 46 dari 51 negara (Nurvicalesi & Rachmani, 2019). Hal ini menarik

berbagai pihak dalam menawarkan jasa pendidikan yang lebih baik dan berkualitas dalam pelayanan, salah satunya adalah pihak swasta yang membantu dalam mengelola dan meningkatkan pendidikan di Indonesia, ketidak terkaitan pihak swasta pada pemerintah terhadap permasalahan fasilitas dalam bidang pendidikan menjadikan sekolah swasta leluasa dalam meningkatkan kualitas sarana prasarana pendidikan.

Hasil penelitian Nasution (Anggraini, Wahyuni, & Totalia, 2016) bahwa fasilitas pelayanan sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan, suatu produk dikatakan memiliki kualitas apabila dapat memberi kepuasan yang sepenuhnya terhadap konsumen yang sesuai dengan apa yang diharapkan terhadap produk itu sendiri. Kepuasan siswa memiliki hubungan erat terhadap harapan siswa atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah Fasilitas yang disertakan adalah bagian dari kualitas layanan yang sangat berpengaruh dan mendorong konsumen untuk memilih salah satu dari banyak layanan yang ditawarkan.

Faktor biaya sekolah juga berkaitan dengan kepuasan siswa, menurut (Wijaya, Said, & Nengah Landra, 2016) biaya adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk tersebut, hal ini berkaitan dengan kepuasan siswa dalam menikmati layanan jasa yang diberikan oleh sekolah apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan siswa dalam menikmati layanan tersebut.

Fasilitas pelayanan berpengaruh penting terhadap citra sekolah di dalam masyarakat khususnya para siswa yang secara langsung merasakan fasilitas

pelayanan tersebut di sekolah, menurut (Ainna, Pramono, & Subagyo, 2016) mengemukakan bahwa pengalaman langsung dapat memberi pengaruh yang kuat terhadap citra, akan semakin meningkat apabila siswa merasakan kualitas pelayanan yang baik begitu juga sebaliknya akan menurun apabila siswa merasakan kualitas pelayanan yang buruk.

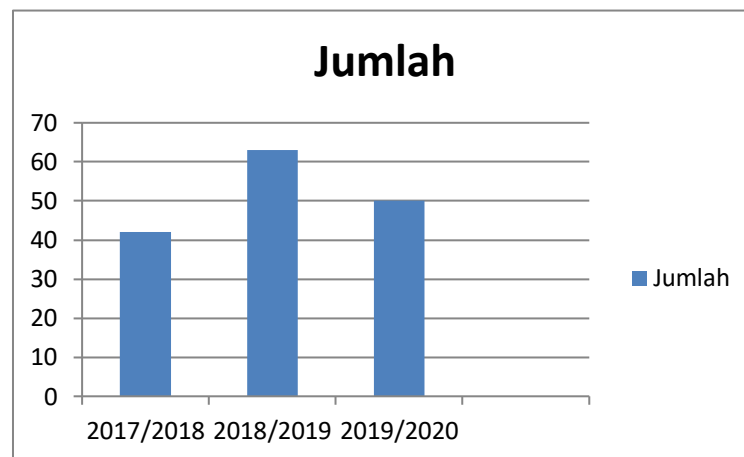
Berdasarkan variable-variable dalam pernyataan diatas didukung oleh penelitian (Mandataris, Safitri, & Yudadibrata, 2017) dengan judul pengaruh fasilitas, harga dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan di hana hotel yang menyatakan bahwa variable-variable tersebut memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian pada Sekolah Bodhi Dharma dengan variable yang sama yang bertujuan ingin mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma guna sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan sistem pendidikan pada Sekolah bodhi Dharma yang terkait dalam variable tersebut.

Sekolah Bodhi Dharma merupakan salah satu sekolah yang dimiliki oleh pihak swasta. Sekolah yang berada di Kompleks Limindo Trade Centre, Kel. Taman Baloi, Kec Batam Kota, Kota Batam ini turut berperan dalam bersaing dalam meningkatkan fasilitas pendidikan dari tahun ke tahun guna memberikan kepuasan dan kenyamanan dalam proses pembelajaran yang maksimal, sekolah Bodhi Dharma merupakan sekolah SMA swasta dengan penerapan kurikulum pembelajarannya menggunakan K13 sesuai dengan kebijakan pemerintah dan telah memiliki peringkat akreditasi A dan memiliki 155 peserta didik, namun hal ini

masih terdapat masalah – masalah yang terjadi di dalam Sekolah Bodhi Dharma, dapat diketahui jumlah pendaftar pada Sekolah Bodhi Dharma dari tahun ketahun mengalami fluktuasi yang mungkin disebabkan oleh penerapan jasa pemasaran yang belum optimal.

Berikut diperoleh data jumlah peserta didik yang mendaftar selama 3 tahun terakhir pada tahun 2017/2018 – 2019/2020 yaitu :

**Grafik 1.1** Data Penerimaan Siswa baru



**Sumber :** Tata Usaha Sekolah Bodhi Dharma 2019/2020

Berdasarkan data grafik 1.1 penerimaan siswa baru selama 3 tahun terakhir, terjadi kenaikan pada tahun 2018/2019 sebesar 21 orang sedangkan pada tahun 2019/2020 terjadi penurunan sebesar 13 orang. Penurunan siswa pada tahun 2019/2020 dapat menjadi dugaan bahwa salah satu variable fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa yang juga berpengaruh terhadap jumlah siswa yang mendaftar pada Sekolah Bodhi Dharma.

Selain itu juga terdapat masalah – masalah yang terjadi mengenai fasilitas pelayanan didalam Sekolah Bodhi Dharma yang menunjang dalam proses pembelajaran yaitu kurang optimalnya penggunaan sarana prasarana dan masih terdapat beberapa fasilitas yang rusak, berikut adalah tabel data sarana prasarana di Sekolah Bodhi Dharma :

**Tabel 1. 1** Data Sarana prasarana

<b>No</b>	<b>Jenis Barang</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Ruang Belajar	8	Baik	-
2.	Kantor Kepala Sekolah	1	Baik	-
3.	Kantor Guru	1	Baik	-
4.	Perpustakaan	1	Baik	-
5.	Laboratorium IPA	-	-	-
6.	Laboratorium Musik	-	-	-
7.	Laboratorium Komputer	30	Baik	-
8.	Koperasi	1	Baik	-
9.	Toilet	4	Rusak	-
10.	Tempat Ibadah	1	Baik	-
11.	Lapangan Basket	1	Rusak	-
12.	Lapangan Volly	1	Rusak	-
13.	Tenis Meja	1	Rusak	-

**Tabel 1.1** Lanjutan

14.	Speaker informasi	5	Kurang	-
15.	AC	8	Rusak	-

**Sumber** : Tata Usaha Sekolah Bodhi Dharma 2019/2020.

Berdasarkan data di atas menunjukkan banyaknya fasilitas pelayanan yang kurang memadai dan beberapa fasilitas yang rusak contohnya seperti sarana prasarana dalam bidang olahraga yang menunjang dalam pendidikan jasmani dan rohani di sekolah tersebut kurang lengkap dan sering rusak, dan toilet yang sering mati air dan bau, speaker informasi kelas yang kurang sehingga penyampaian informasi kurang merata, dan beberapa AC disetiap kelas dalam kondisi kurang baik dan jarang digunakan dan juga belum tersedianya fasilitas lab. IPA yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pembelajaran ilmu pengetahuan alam secara praktek dan juga kelengkapan lab. Musik yang kurang lengkap sehingga siswa kurang mendapatkan praktek dalam pelajaran seni musik.

Maka dari itu berdasarkan permasalahan yang ada pada Sekolah Bodhi Dharma, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Biaya Sekolah dan Citra Sekolah Terhadap kepuasan Siswa Sekolah Bodhi dharma”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Jumlah pendaftar yang diSekolah Bodhi Dharma mengalami fluktuasi setiap tahunnya.

2. Belum tersedianya lab. IPA dan lab. Music sebagai penunjang kegiatan pembelajaran ilmu pengetahuan alam dan seni music secara praktek.
3. Fasilitas olahraga sebagai penunjang kegiatan pembelajaran kesehatan jasmani dan rohani kurang lengkap dan sering rusak .
4. Speaker informasi banyak yang kurang sehingga penyampaian informasi tidak merata dan fasilitas AC didalam kelas yang jarang dihidupkan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dikarenakan keterbatasannya waktu penelitian maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada variabel masalah Fasilitas pelayanan (X1), biaya sekolah (X2) dan citra sekolah (X3), dan kepuasan siswa (Y).

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma?
2. Apakah biaya sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma?
3. Apakah citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma?
4. Apakah fasilitas pelayanan, biaya sekolah, dan citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasa siswa Sekolah Bodhi Dharma?



## **1.5 Tujuan penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan dan batasan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma?
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya sekolah terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma?
3. Untuk mengetahui pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma?
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma?

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan dari hasil penelitian ini menjadi ilmu pengetahuan dan wawasan, khususnya mengenai fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Sekolah

Sebagai masukan dan pertimbangan tentang pentingnya fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah akan mempengaruhi kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma.

## 2. Bagi Akademisi

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan berfungsi sebagai bahan referensi atau kontribusi pengetahuan bagi siswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

## 3. Bagi peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan baru mengenai pentingnya fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah terhadap kepuasan konsumen.



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB II**

### **TUNJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teoris**

##### **2.1.1 Fasilitas Pelayanan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Fasilitas Pelayanan**

Menurut (Tjiptono, 2007:24) dalam (Meilinda & Ratnasari, 2017) fasilitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut dan fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam perusahaan sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2007) dalam (Harfika & Abdullah, 2017), fasilitas pelayanan yaitu segala peralatan fisik yang disediakan oleh perusahaan jasa untuk mendukung kenyamanan dan dirasakan oleh konsumen.

Menurut (Sulastyono 1999) dalam (Surasdiman, Gunawan, & Kadir, 2019) fasilitas pelayanan adalah menyediakan peralatan dan perlengkapan fisik untuk memudahkan konsumen melakukan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Menurut (Kotler, 2000) dalam (Ambartiasari, Lubis, & Chan, 2017) fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan konsumen dalam perusahaan jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Menurut (Suharna, Eldine, & Sume, 2019) Fasilitas juga merupakan sumberdaya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang telah disediakan oleh perusahaan jasa untuk konsumen berupa perlengkapan- perlengkapan fisik yang memberikan kenyamanan, kemudahan, keamanan serta kepuasan yang dapat dirasakan langsung oleh konsumen.

#### **2.1.1.2 Unsur - unsur Fasilitas Pelayanan**

Menurut Mudie dan Cottam dan Tjiptono (2004:46) dalam (Krisdayanto & Haryono, 2017) unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas pelayanan adalah:

a. Pertimbangan/Perencanaan Spasial.

Aspek-aspek seperti proporsi, simetri, warna, tekstur, dll dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memperoleh tanggapan intelektual dan emosional dari pemakainya atau orang yang melihatnya.

b. Perencanaan Ruangan.

Elemen ini termasuk desain interior dan arsitektur, seperti menempatkan furnitur dan aksesoris di dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dll.

c. Perlengkapan/Perabotan.

Perangkat ini memiliki berbagai fungsi, termasuk sebagai cara melindungi barang-barang berharga kecil, sebagai tampilan, sebagai tanda selamat datang kepada pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau pengguna.

d. Tata Cahaya.

Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan ketika mendesain pencahayaan adalah warna, jenis dan sifat dari kegiatan yang dilakukan di ruangan dan suasana yang diperlukan.

e. Warna.

Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi, warna dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi ruangan, memberi kesan rileks, dan mengurangi terjadinya kecelakaan.

f. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

Aspek saling terkait dan penting terkait dari elemen ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan penampilan simbol atau tanda untuk tujuan tertentu.

### **2.1.1.3 Faktor Fasilitas Pelayanan**

Menurut Nirwana (2004:47) dalam (Krisdayanto & Haryono, 2017) Ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan ketika merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik, diantaranya adalah:

- a. Desain fasilitas.
- b. Nilai fungsi.
- c. Estetika.
- d. Kondisi yang mendukung.
- e. Peralatan penunjang.
- f. Seragam pegawai.
- g. Laporan-laporan

- h. Garansi

#### **2.1.1.4 Indikator – indikator Fasilitas Pelayanan**

Menurut (Relitania, 2017, p. 21) dalam (William & Purba, 2020) ada dua bagian indikator fasilitas yaitu:

1. Bukti Fisik.
  - a. Ruang Lobby yang nyaman, bersih dan rapi untuk dipakai
  - b. Fasilitas Waiting room yang nyaman.
  - c. Tersedianya tempat parkir yang memadai.
  - d. Sarana pendukung lainnya.
2. Dukungan fisik
  - a. Menata fasilitas.
  - b. Garansi.
  - c. Nilai fungsi.
  - d. Peralatan penunjang.

#### **2.1.2 Biaya Sekolah**

##### **2.1.2.1 Pengertian Biaya Sekolah**

Menurut Hallak (1969:5) dalam (Togatorop, 2017) menyatakan bahwa *“the cost of education is the whole business community devoted to education, either in the form of monetary or not, should be inventoried and consolidated.”*

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa biaya sekolah adalah semua upaya yang dicurahkan masyarakat terhadap pendidikan, baik yang berupa moneter maupun tidak yang harus dikumpulkan dan ditentukan.

Menurut (Dedi Supriadi 2010:3) dalam (Perkasa & Putra, 2020) menyatakan bahwa biaya sekolah merupakan salah satu komponen masukan instrumental yang sangat penting dalam manajemen pendidikan. Dalam hal ini, biaya berarti berbagai pengeluaran terkait pendidikan, baik itu uang maupun barang.

Menurut (Wijaya, 2010) dalam (Widiyani & Badera, 2019) Biaya sekolah yaitu semua jenis pengeluaran yang dikeluarkan untuk menyelenggarakan pendidikan. Pengeluaran ini dilakukan agar dapat memperoleh manfaat yang dirasakan pada masa yang akan datang.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdan (dalam Putri, 2009:8) dalam (Ruslan & Situngkir, 2019) menyatakan bahwa, “biaya pendidikan merupakan semua pengorbanan finansial yang dilakukan oleh konsumen dari awal sampai berakhirnya pendidikan”

Menurut Cohn (Fitrawati dkk, 2017:4) dalam (Ruslan & Situngkir, 2019) mengatakan bahwa, “biaya sekolah adalah cost yang harus dikeluarkan dimana cost adalah penghitungan atau biaya yang dikeluarkan untuk membiayai kegiatan-kegiatan yang terkait dalam pendidikan tersebut”.

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas mengenai biaya sekolah peneliti dapat menyimpulkan bahwa biaya sekolah merupakan seluruh usaha yang dicurahkan masyarakat untuk dunia pendidikan dalam bentuk uang yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam menempuh pendidikan tersebut.

#### **2.1.2.2 Indikator - indikator Biaya Sekolah**



Indikator biaya pendidikan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008: 154), Alma dan Hurriyati (2008:159) dalam (Suhaylide, 2016) terdiri dari :

1. Biaya sekolah.

Biaya sekolah termasuk biaya pendaftaran, biaya konstruksi, biaya sekolah per semester, biaya laboratorium, biaya praktik, dan biaya ujian semester dan akhir yang harus dibayar oleh siswa.

2. Biaya perlengkapan dan peralatan sekolah

Biaya perlengkapan dan peralatan sekolah merupakan Pengeluaran orangtua siswa untuk membeli peralatan, buku-buku dan perlengkapan yang dapat menunjang proses pembelajaran.

3. Biaya perjalanan

Biaya perjalanan studi atau perjalanan tambahan adalah biaya perjalanan studi dan observasi untuk meningkatkan pengetahuan pengalaman siswa.

4. Benefit

Benefit atau manfaat berhubungan dengan keuntungan yang akan didapatkan siswa setelah mengeluarkan uang untuk pendidikan.

### **2.1.3 Citra Sekolah**

#### **2.1.3.1 Pengertian Citra Sekolah**

Menurut Gronroos (1990) Jasfar (2009:184) dalam (Habibah & Bayu, 2017) mendefinisikan citra sebagai representasi penilaian - penilaian dari konsumen, baik konsumen yang potensial maupun konsumen yang kecewa, termasuk kelompok-kelompok lain yang berkaitan dengan perusahaan.

Menurut (Eliba dan Zulkarnain 2017) dalam (Hayanti, Suryani, & Rozi, 2019) Citra dinilai sangat penting bagi setiap organisasi tak terkecuali bagi suatu sekolah. Hal ini dikarenakan citra merupakan bentuk keseluruhan kesan yang terbangun dibenak masyarakat tentang organisasi tersebut.

Menurut Nguyen dan dan Le Blanc dalam flavian et al (2005) dalam (Kurniawaty, 2017), citra sekolah merupakan hasil dari kumpulan proses dimana konsumen membandingkan berbagai atribut yang dimiliki oleh sekolah. Adapun atribut yang dimaksud misalnya produk, harga, dan kualitasnya dimana konsumen akan membuat persepsi yang subyektif mengenai sekolah dan segala aktifitasnya

Menurut Peter dan Olson (2014:265) dalam (R, Rachma, & Slamet, 2017) citra sekolah adalah,"persepsi dan sikap pandangan konsumen terhadap sekolah berdasarkan apa yang diterima dan dirasakan konsumen",

Menurut (Kotler 2007) dalam (Atmanegara, Cahyono, Qomariah, & Sanosra, 2019) citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu obyek.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan citra merupakan suatu bentuk penilaian terhadap suatu organisasi meliputi keyakinan, ide, dan kesan berdasarkan apa yang diterima dan dirasakan oleh konsumen sehingga menghasilkan penilaian – penilaian yang positif maupun negative.

#### **2.1.3.2 Elemen - Elemen Citra**

Menurut Shirley Harrison (1995 :71) dalam (Habibah & Bayu, 2017) mulyana dalam bukunya Public Relation: Citra suatu organisasi terbentuk membentuk 4 elemen yaitu:

a) *Personality*

Personality adalah karakteristik keseluruhan perusahaan sebagai pelanggan. Pelanggan yang puas dengan layanan perusahaan seringkali puas dengan layanan tersebut.

b) *Reputation*

Reputasi adalah persepsi masyarakat terhadap tindakan organisasi masa lalu dan prospek organisasi masa depan

c) *Value*

Nilai-nilai yang dimiliki perusahaan, dengan kata lain budaya perusahaan, seperti sikap manajemen yang peduli terhadap konsumen, karyawan yang menanggapi permintaan atau keluhan konsumen

d) *Corporate Identity*

Komponen yang membantu publik memperkenalkan perusahaan kepada konsumen, seperti logo, warna, dan slogan.

### **2.1.3.3 Jenis-jenis Citra Perusahaan**

Menurut Frank Jefkins dalam (Lesmana & Yustriyani, 2017) menyebutkan beberapa jenis citra, berikut adalah lima jenis citra yang dikemukakan yaitu :

a) Citra Kini (*Current Image*).

Citra yang sekarang dimiliki oleh pihak luar dalam memandangi institusi tersebut. Adanya kemungkinan “citra kini” yang dimiliki oleh sebuah institusi adalah citra yang buruk atau negatif.

b) Citra Harapan (*Wish Image*).

Citra yang menjadi harapan dan cita-cita dari suatu institusi yang hendak ditampilkan kepada publik. Idealnya citra sebuah institusi adalah positif.

c) Citra Perusahaan (*Corporate Image*).

Citra adalah citra yang berkaitan dengan sosok institusi sebagai tujuan utamanya, bagaimana citra institusi yang positif lebih dikenal serta diterima oleh publiknya.

d) Citra Serbaneka (*Multiple Image*).

Citra ini adalah pelengkap dari corporate image sebagai contoh pihak PR dapat menampilkan citra dari atribut logo, nama produk, tampilan gedung dan lain sebagainya.

e) Citra Penampilan (*Performance Image*).

Citra ini lebih ditujukan kepada subjek yang ada pada institusi, bagaimana kinerja atau penampilan diri dari para profesional pada institusi yang bersangkutan sebagai contoh citra yang ditampilkan karyawan dalam menangani keluhan para pelanggan.

#### **2.1.3.4 Indikator – Indikator Citra Perusahaan**

Menurut (kanaidi:2010) dalam (Nugroho & Subagja, 2019) Indikator citra perusahaan adalah :

1. Sekumpulan kesan
2. Kepercayaan
3. Sikap.

## **2.1.4 Kepuasan konsumen**

### **2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler dan Keller (2007) dalam (Nugroho & Subagja, 2019) mengatakan bahwa Kepuasan pelanggan adalah perasaan kecewa atau senang, yang terjadi setelah membandingkan kinerja (hasil) produk dengan kinerja yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2012) dalam (Nugroho & Subagja, 2019) kepuasan pelanggan adalah Tanggapan pelanggan terhadap persepsi persepsi tentang perbedaan antara nilai awal yang diharapkan sebelum kinerja pembelian dan kinerja produk aktual yang terlihat setelah menggunakan atau produk terkait.

Menurut Mowen dan Minor (2015:233) dalam (Suharna et al., 2019) mendefinisikan “kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen setelah mereka memperoleh dan menggunakan barang dan jasa.”

Menurut (Andi Riyanto, 2018, p. 118) dalam (William & Purba, 2020) Kepuasan pelanggan adalah Perbandingan kualitas layanan dari pengalaman pelanggan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika kualitas pengalaman pelanggan lebih rendah dari yang diharapkan, mereka akan merasa tidak puas. sedangkan Pelanggan akan puas seperti yang diharapkan, dan jika kualitas layanan melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas..

Menurut Solomon (2011) dalam Priansa (2017:197) (Fakhruddin & Fiernaningsih, 2019) menyatakan bahwa Kepuasan konsumen merupakan persepsi keseluruhan konsumen tentang produk atau layanan yang telah mereka beli.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas mengenai kepuasan konsumen peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan atau sikap yang ditunjukkan konsumen setelah merasakan jasa yang diterima dari kualitas yang dirasakan dalam bentuk positif maupun negatif.

#### **2.1.4.2 Dimensi Kepuasan Konsumen**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikutip dalam (Lovelock at el. 2004) (Ruslim & Raharjo, 2016), dimensi kepuasan konsumen dapat dibagi menjadi beberapa macam yaitu:

- a) Harapan (*expectations*).

Perusahaan memiliki kemampuan untuk menyediakan produk atau layanan konsumen dengan penyesuaian seperti yang mereka butuhkan.

- b) Penyampaian produk atau jasa yang dirasakan (*perceived delivery product or service*). Kemampuan untuk memberikan layanan kepada konsumen saat menjual produk perusahaan.

- c) Konfirmasi atau diskonfirmasi (*confirmation or disconfirmation*).

Kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dengan tujuan membuat konsumen tidak kecewa dan puas dengan produk atau layanan yang memenuhi janji perusahaan, dan sebaliknya.

- d) Perilaku mengeluh (*complaining behavior*).

Kemampuan perusahaan untuk menjelaskan umpan balik atau keluhan konsumen negatif menjadi positif.

### 2.1.4.3 Faktor – Faktor Yang Menentukan Kepuasan Konsumen

Menurut Zeithaml et al.(2003) dalam (Ruslim & Raharjo, 2016), faktor yang dapat menentukan puas atau tidaknya konsumen adalah:

a) *Product and service features.* (Produk)

Kepuasan konsumen dengan produk atau layanan sangat dipengaruhi oleh evaluasi konsumen terhadap produk atau fungsi layanan. Konsumen akan membandingkan berbagai fungsi layanan (misalnya, harga dan kualitas layanan, dan keramahan penyedia layanan) berdasarkan jenis layanan yang akan dievaluasi.

b) *Consumer emotions.* (Emosi Konsumen)

Perasaan pelanggan juga mempengaruhi kepuasan terhadap produk dan layanan. Saat menggunakan produk atau layanan, suasana hati seseorang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap produk atau layanan.

c) *Attributes for service success or failure.* (keberhasilan atau kegagalan layanan)

Atribut layanan jasa dapat mempengaruhi persepsi kepuasan. Ketika pelanggan mengetahui dengan hasil yang diperoleh, mereka akan mencoba mencari tahu alasan mengenai hal itu, dan penilaian mereka akan mempengaruhi kepuasan mereka.

d) *Perceptions of equity or fairness.* (Persepsi keadilan)

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh konsep keadilan dan kesetaraan. Pelanggan akan membandingkan apakah mereka diperlakukan secara adil dibandingkan dengan pelanggan lain, apakah pelanggan lain

menerima perlakuan yang lebih baik, harga dan kualitas layanan. Konsep keadilan sangat penting untuk kepuasan konsumen dengan produk dan layanan.

- e) *Other consumers, family members and coworkers.* (Konsumen lain, anggota keluarga dan rekan kerja)

Selain dipengaruhi oleh perasaan dan pendapat satu orang, kepuasan pelanggan terkadang juga dipengaruhi oleh orang lain (seperti anggota keluarga dan pelanggan lain). Hal-hal seperti pengalaman, perilaku dan pendapat orang lain dapat memengaruhi kepuasan.

#### **2.1.4.4 Mengukur Kepuasan Konsumen**

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seorang konsumen, menurut Kotler (2003) dalam (Ruslim & Raharjo, 2016) cara yang dapat dilakukan adalah :

1. Sistem keluhan dan saran (*Complain and suggestion system*).

Organisasi yang berfokus pada konsumen akan membantu pelanggan memberikan layanan dan keluhan yang mereka rasakan. Perusahaan biasanya mengumpulkan metode input dan keluhan pelanggan tertentu dengan mengumpulkan kotak saran, mendistribusikan kuesioner, dan menyediakan hotline pelanggan.

2. Survei kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction surveys*).

Survei ini dapat diselesaikan dengan menghubungi pelanggan melalui telepon atau melakukan wawancara secara langsung. Dengan cara ini,



perusahaan dapat memperoleh umpan balik langsung dari pelanggan dan menjalin hubungan dengan baik kepada pelanggan.

3. *Ghost shopping*.

Perusahaan menunjuk seseorang sebagai pembeli dan melaporkan kekuatan dan kelemahan perusahaan dan para pesaingnya.

4. Analisis konsumen yang hilang (*Lost customer analysis*).

Analisis ini bertujuan untuk mempelajari mengapa pelanggan berhenti menggunakan layanan dan produk perusahaan. Untuk mengetahui hal-hal ini, perusahaan dapat melakukan wawancara ekspor. Perusahaan juga harus mengetahui tingkat churn pelanggan (*customer churn rate*) untuk memahami kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan.

#### **2.1.4.5 Indikator – Indikator Kepuasan Konsumen**

Menurut Tjiptono (2004) dalam (Nugroho & Subagja, 2019) Indikator kepuasan pelanggan terdiri atas :

1. Kesesuaian Harapan.

Tingkat konsistensi antara harapan pelanggan dan kinerja produk yang dirasakan oleh konsumen, termasuk: produk yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan, layanan karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan, dan fasilitas pendukung yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan yang diinginkan.

2. Kesiediaan Merekomendasikan.

Konsumen bersedia untuk merekomendasikan produk yang mereka rasakan kepada teman atau anggota keluarga mereka, termasuk:

menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang disediakan untuk layanan yang memuaskan, menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang disediakan, karena fasilitas pendukung yang disediakan cukup, dan saran Teman atau kerabat membeli produk yang disediakan karena nilai atau manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi atau menggunakan produk layanan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperbanyak teori yang dapat digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis hanya menemukan beberapa penelitian dengan variable yang sama seperti variable penelitian penulis, dan penulis juga mengangkat beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi untuk memperkaya bahan kajian pada penelitian ini.

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul	Variable	Metode	Perbedaan
1.	(Setyawati, Rifa'i, & Sasmito, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi	X1 = Kualitas pelayanan X2 = Fasilitas X3 = Harga	kuantitatif yang berkarakter probablistik menggunakan analisis regresi berganda	Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi berpengaruh

		Terhadap Kepuasan Pasien	X4 = Citra institusi  Y = Kepuasan Pasien		secara simultan terhadap Kepuasan Pasien.
2.	(Yuanita, 2019)	Pengaruh Fasilitas, Harga, Citra perusahaan dan Kepuasan konsumen Hotel Kenanga Medan	X1 = Fasilitas  X2 = Harga  X3 = Citra perusahaa  Y = Kepuasan Pasien	analisis regresi linier berganda	fasilias,harga dan citra perusahaan secara bersama -sama mempengaruhi kepuasan konsumen Hotel Kenanga Medan
3.	(Mandataris et al., 2017)	Pengaruh Fasilitas, Harga, Citra perusahaan dan Kepuasan konsumen di Hana Hotel Batam	X1 = Fasilitas  X2 = Harga  X3 = Citra perusahaa  Y= Kepuasan Pasien	metode kuantitatif dengan alat analisa data menggunakan regresi liner berganda	fasilitas, harga dan citra secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan Hana Hotel Batam
4.	(Suharna et	Citra	X1 = Citra	deskriptif	Citra Merek

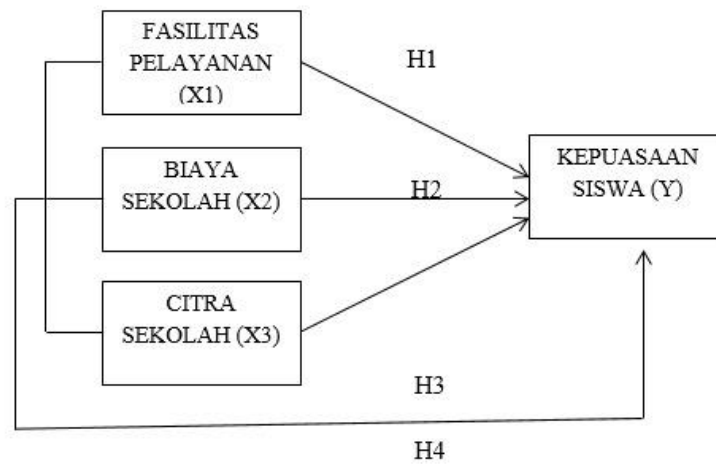
	al., 2019)	Merek Dan Fasilitas (Tangible) Terhadap Kepuasan Pelanggan	merek  X2 = Fasilitas  Y= Kepuasan Pelanggan	eksplanatori	dan Fasilitas (Tangible) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
5.	(Rusmawati, 2019)	Pengaruh Harga kamar dan Fasilitas Hotel terhadap Kepuasan konsumen di Shangrila Hotel Surabaya	X1 =Harga Kamar  X2 = Fasilitas  Y= Kepuasan Konsumen	Uji Validitas, Uji Realibilitas, Regresi Linier Berganda, Uji t dan Uji F.	harga kamar dan fasilitas hotel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun secara simultan, dan variabel yang paling dominan adalah harga kamar
6.	(Nurlia, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra merek terhadap Kepuasan	X1 =Kualitas Pelayanan  X2 = Harga  X3 = Citra Merek	analisis regresi linier parsial dan berganda	Variabel bebas Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek secara bersama-sama diuji dengan uji F membuktikan

		mahasiswa	Y= Kepuasan Mahasiswa		mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa
7.	(Maimunah, 2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra merek terhadap Kepuasan pelanggan	X1 =Kualitas Pelayanan X2 = Harga X3 = Citra Merek Y= Kepuasan Pelanggan	analisis regresi linier berganda	variabel kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut (Narbuko & Achmadi, 2016:163) menjelaskan bahwa kerangka pemikiran merupakan bentuk gambaran atau skema yang sederhana dan lengkap yang memuat unsur - unsur pokok pemikiran dan hubungan antara unsur tersebut.

Menurut (Sugiono, 2014:60) kerangka berfikir merupakan hubungan antara dua atau lebih variabel yang akan diteliti secara teoritis. Studi ini mencakup variabel dependen, yaitu kepuasan siswa dan tiga variabel independen, yaitu fasilitas layanan, biaya sekolah dan citra sekolah, yang dapat diatur secara sistematis dalam kerangka ideologis yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

**Variable Independen (X)****Variable Dependen (Y)****2.4 Hipotesis**

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir diatas, hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah :

Didalam penelitian ini sendiri, penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma.
- H2 : Biaya sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma.
- H3 : Citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma.
- H4 : Fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma.



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan cara ilmiah dengan menggunakan data dengan maksud dan tujuan tertentu, penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menemukan hubungan asiosiatif yang bersifat hubungan kausal, penelitian yang bersifat asiosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variable atau lebih, sedangkan hubungan kausal merupakan hubungan yang bertujuan untuk mengetahui sebab dan akibat (Sugiono, 2012) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa sekolah bodhi dharma

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode kuesioner yang peneliti sebar pada siswa Sekolah Bodhi Dharma sedangkan skala pengukuran dan metode pengukuran yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Menurut (P. D. Sugiono, 2018:60) pada dasarnya variable penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh segala informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Variable yang mempengaruhi atau yang menyebabkan perubahan disebut variable bebas atau *independen variable* (X), sedangkan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat disebut variable terikat atau *dependen*



*variable* (Y), variable bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah fasilitas pelayanan (X1), biaya sekolah(X2), citra sekolah (X3) sedangkan variable terikat adalah kepuasan siswa (Y).

### 3.2.1 Variable independen atau Variable bebas

Menurut (P. D. Sugiono, 2018:61) variable independen disebut juga sebagai variable *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam arti bahasa Indonesia disebut dengan variable bebas yang merupakan variable yang dapat mempengaruhi atau menjadi sebab berubahnya variable dependen atau variable terikat.

Dalam penelitian ini mengangkat judul “Fasilitas Pelayanan, Biaya Sekolah dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma” sesuai dengan judul yang ditulis oleh peneliti, maka variable independen adalah fasilitas pelayanan (X1), biaya sekolah(X2), citra sekolah (X3).

**Tabel 3.1** Variable Operasional

<b>Variable</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Item</b>
1.Fasilitas pelayanan (X1)	1. Bukti Fisik 2. Dukungan fisik	1. Fasilitas yang tidak memadai 2. Fasilitas olahraga yang tidak memadai 3. Tersedianya infokus di setiap kelas 4. Ruang lobby yang nyaman dan bersih	Skala Likert

**Tabel 3.1** Lanjutan

2.Biaya Sekolah (X2)	1.Biaya sekolah. 2.Biaya perlengkapan dan peralatan sekolah 3.Biaya perjalanan 4.Prosedur pembayaran 5.Benefit	1. Biaya sekolah yang terjangkau 2. Setiap siswa mendapatkan buku pelajaran sesuai kebutuhan 3. Adanya biaya tambahan setiap tahunnya untuk kegiatan study tour 4. Biaya sekolah sudah sesuai dengan fasilitas yang dirasakan siswa	Skala Likert
3.Citra Sekolah (X3)	1.kesan 2.kepercayaan 3.sikap.	1. Menurut saya Sekolah Bodhi Dharma baik dibanding sekolah lainnya 2. Sekolah Bodhi Dharma adalah sekolah yang berkompetensi tinggi 3. Sekolah Bodhi Dharma adalah sekolah yang memiliki prestasi yang baik 4. Kinerja Sekolah Bodhi Dharma yang baik dan stabil	Skala Likert

**Sumber :** (William & Purba, 2020) (Suhaylide, 2016) (Nugroho & Subagja, 2019)

### 3.2.2 Variable Dependen atau terikat

Menurut (P. D. Sugiono, 2018:61) variable dependen disebut juga sebagai variable output, kriteria, konsekuen. Dalam arti bahasa Indonesia disebut dengan

variable terikat. Variable terikat merupakan variable yang dipengaruhi, akibat adanya variable bebas atau variable independen.

Dalam penelitian ini mengangkat judul “Fasilitas Pelayanan, Biaya Sekolah dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma” sesuai dengan judul yang ditulis oleh peneliti, maka variable dependen adalah Kepuasan siswa (Y).

**Tabel 3.2** Variable Operasional Dependen

<b>Variable</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Item</b>
1. Kepuasan siswa (Y)	1. Kesesuaian Harapan. 2. Kesiediaan Merekomendasikan.	1. Saya puas dengan Sekolah bodhi Dharma 2. Sekolah Bodhi Dharma memberikan kesempatan bagi para siswa untuk menyampaikan kritik dan saran 3. Saya bersedia merekomendasikan kepada rekan, sahabat dan keluarga	Skala likert

**Sumber :** (Ruslim & Raharjo, 2016)

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut (P. D. Sugiono, 2018:117) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti dan dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada

obyek atau subyek yang dipelajari melainkan seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek. Dalam penelitian ini mengambil populasi siswa yang ada pada SMA Bodhi Dharma sebanyak 155 siswa.

### 3.3.2 Sampel

Menurut (P. D. Sugiono, 2018:118) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila yang dipelajari dari sampel itu. Kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Didalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah 112 siswa SMA Bodhi Dharma.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Sample Random Sampling* yang merupakan tehnik dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel atau pengambilan sampel secara random /acak. Sedangkan pengukuran sampel dalam mengambil sampel peneliti menggunakan *rumus Slovin* sebagai berikut :

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

**Rumus 3.1** *Rumus Slovin*

(Sanusi, 2011:101)

Keterangan :

n = Jumlah elemen / anggota sampel

N = jumlah elemen / anggota populasi

e = error level (tingkat kesalahan) 5% atau 0,05

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 155 siswa SMA Bodhi Dharma dan presisi yang ditetapkan atau tingkat kesalahan 5% atau 0,05, dikarenakan waktu dan biaya yang terbatas maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{155}{1 + 155(5\%^2)}$$

$$n = \frac{155}{1 + 155(0,05^2)}$$

$$n = \frac{155}{1 + 155(0,0025)}$$

$$n = \frac{155}{(1 + 0,3875)}$$

$$n = 112$$

Sampel sebanyak 112 siswa SMA Bodhi Dharma, Jadi jumlah keseluruhan responden pada penelitian ini adalah sebanyak 112 siswa.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu antara lain :

##### **1. Data Primer**

Peneliti secara khusus mengumpulkan data primer untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data ini diperoleh dengan langsung memberikan kuesioner kepada responden. Data kuesioner adalah data yang digunakan untuk

analisis untuk menentukan efektivitas fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma.

## 2. Data Sekunder

Menurut (Sanusi, 2012:104) data sekunder merupakan Data sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sarana prasarana sekolah bodhi dharma dan data penerimaan siswa baru selama tiga tahun terakhir pada tahun 2017/2018 – 2019/2020.

### 3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket, yang merupakan teknik pengumpulan data yang merespons dengan memberikan responden dengan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis (Sugiono, 2012:199). Dari data pelaksanaan penelitian pengaruh fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa Sekolah Bodhi Dharma.

### 3.4.3 Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan data kuesioner dan kemudian diuji dengan alat bantu SPSS versi 25 yang membantu peneliti dalam menghitung hasil data yang diperoleh dari koresponden. Hasil data dari setiap pertanyaan atau pernyataan diberi skor dengan menggunakan skala likert. Skala Likert didasarkan pada sikap respons total responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang terkait dengan konsep atau indikator variabel yang diukur (Sanusi, 2012:59).

**Tabel 3. 3** Skala Likert

No	Pertanyaan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber :** (Sanusi, 2012:60)

### 3.5 Metode Analisi Data

Dalam menyelesaikan analisis kuantitatif ini, peneliti menggunakan metode analisis data analisis regresi linier berganda yang merupakan suatu metode statistik yang umum digunakan untuk meneliti hubungan antara satu variable dependen dengan beberapa variable independen yang digunakan untuk menjawab semua rumusan masalah (Sanusi, 2011) dan alat bantu SPSS (*Statistic Product and Servis solusion*) versi 25 dalam bentuk analisis deskriptif persentase (frekuensi). yaitu bagaimana pengaruh dari fasilitas layanan sekolah Bodhi Dharma, biaya sekolah dan citra sekolah pada kepuasan siswa.

#### 3.5.1 Analisis statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan dalam menganalisa data dengan cara menjelaskan data yang sudah terkumpul tanpa maksud membuat kesimpulan umum. Penyajian data statistik deskriptif dengan cara data tabel, grafik, diagram lingkaran, *pictogram*, perhitungan modus, mean,

median, perhitungan desil, perhitungan rata-rata atau standar deviasi dan juga perhitungan persentase (Sugiono, 2012:206-207)

Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan uraian jawaban dan penyebaran kuesioner yang sudah disebar oleh responden yang menjadi siswa di Sekolah Bodhi Dharma, yang nanti hasilnya akan diolah dengan menggunakan statistik deskriptif untuk mengeksplorasi hasil dari data responden.

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

Alat pengujian kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian validitas dan uji reliabilitas. Untuk mengetahui bahwa instrumen yang digunakan sudah valid dan reliabel sehingga data yang akurat dapat dihasilkan.

#### 3.5.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas adalah uji yang dirancang untuk menentukan sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang diinginkan. Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang diperoleh melalui perangkat pengukuran mencerminkan perbedaan nyata antara responden dalam penelitian ini. Jumlah topik untuk menguji efektivitas alat penelitian adalah setidaknya 30 responden (Mustofa, 2013:164) maka pada penelitian akan dilakukan uji validitas dengan menggunakan  $n=30$  responden diluar sampel. Dalam penelitian ini rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi ( $r$ ) adalah korelasi *Pearson Product Moment*.

$$r_{ix} = \frac{N \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum 1^2 - (\sum i)^2][N \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

**Rumus 3.2** Koefisien Korelasi



(Mustofa, 2013:164)

Keterangan :

$r_{ix}$  = Koefisien Korelasi

I = Skor item

X = Skor total dari x

N = Jumlah banyaknya subyek

Nilai uji tersebut akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05.

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pernyataan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut maka item dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung  $\leq r$  tabel ( uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item – item yang terdapat pada pernyataan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

**Tabel 3. 4** Tingkat Validitas

<b>Interval Koefisien Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,80 – 1.000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

**Sumber :** (Wibowo, 2012:36)

### 3.5.2.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten jika pengukuran diulang dua kali atau lebih. Reliabilitas dapat dikatakan sebagai indeks yang menunjukkan tingkat keandalan alat ukur atau dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur (Wibowo, 2012:52)

Jika jawaban seseorang untuk pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan. Metode ini sangat populer, dan biasanya digunakan dalam bentuk Skala Penilaian (Scoring Scale) pada skala tes, misalnya skala 1-5, 1-7 untuk pengukuran. Uji ini dengan menghitung koefisien alpha, data dikatakan reliabel apabila  $r$  alpha positif dan  $r$  alpha  $>$   $r$  tabel  $df = (\alpha, n-2)$ , SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai ( $\alpha$ )  $>$  0,60 (Wibowo, 2012:52) Berikut ini disajikan tabel angka indeks koefisiensi reabilitas

**Tabel 3. 5** Indeks Koefisien Reabilitas

Nilai Inteval	Kriteria
<,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

**Sumber :** (Wibowo, 2012:53)

Jika nilai koefisien reliabilitas Alfa Cronbach lebih besar dari 0,6, instrumen penelitian dianggap dapat reliabel, jika instrumen digunakan beberapa kali dengan hasil yang sama akan diperoleh. Nilai kurang dari 0,6 dianggap reliabel rendah atau kurang (Wibowo, 2012:53)

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi yang digunakan dimaksudkan untuk memberikan dasar untuk pra-pengujian atau pengujian awal peralatan atau instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data, tabel, data, dan tipe data. dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bisa menjadi terpenuhi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas data, uji multikonoliritas dan uji heteroskedastisitas.

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Tujuan melakukan uji normalitas adalah untuk menentukan apakah nilai residu (dengan perbedaan) dari penelitian terdistribusi secara normal atau tidak normal. (Wibowo, 2012:60). Nilai residu dari distribusi normal akan membentuk kurva, yang akan menjadi seperti lonceng ketika ditarik. Maka rumus uji normalitas data sebagai berikut :

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Rumus 3.3 Uji Normalitas**

Sumber : (Wibowo, 2012:60)

$O_i$  = Frekuensi Observasi

$E_i$  = Frekuensi Harapan

k = Banyaknya kelas interval

Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan yaitu dengan menggunakan grafik Histogram, dengan menggunakan *P-P Plot regression standardized residual* dan dengan menggunakan uji kolmogrov smirnov  $Z < Z_{tabel}$ ; atau menggunakan nilai Probability Sig (2tailed)  $> \alpha$ ; sig  $> 0,05$  (Wibowo, 2012:62)

### 3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Tujuan uji multikolinieritas untuk menentukan apakah model regresi yang diusulkan menemukan korelasi kuat antara variabel independen. Jika ada korelasi yang kuat, akan ada masalah multikolinieritas yang harus diselesaikan. (Sanusi, 2012:136) Multikolinieritas dapat dideteksi dengan memeriksa nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika nilai VIF  $> 10$  maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi.

#### Rumus 3.4 *Variance Inflation Factor*

$$\text{VIF} = \frac{1}{1 - R^2}$$

Sumber : (Sugiono, 2012:20)

Keterangan :

VIF = *Variance Inflation Factor*

$R^2$  = Koefisien determinasi

### 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Sanusi, 2012:135) Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menentukan apakah ada perbedaan dari selisih nilai pengamatan dan pendugaan sama untuk semua nilai pendugaan  $Y$ . Jika terjadi heteroskedastisitas maka pendugaan koefisien regresi menjadi tidak akurat. Tes dilakukan berpasangan antara variabel dependen dan variabel independen. Apakah setiap variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap nilai absolut.

### 3.5.4 Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Priyatno, 2010:125) pada dasarnya Analisis regresi linier berganda menggambarkan hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen dan variabel dependen.

Pada penelitian ini terdapat 1 variabel terikat yaitu Kepuasan Siswa dan 3 variabel bebas yaitu Fasilitas Pelayanan, Biaya Sekolah dan Citra Sekolah. Jadi regresi linier berganda dapat dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut :

#### **Rumus 3.5** Regresi Linier Berganda

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Sumber : (Sanusi, 2012:135)

Keterangan :

$Y$  = kepuasan siswa

$\alpha$  = Nilai Konstanta

$b_1 b_2 b_3$  = Nilai koefisien regresi

$x_1$  = Fasilitas Pelayanan

$x_2$  = Biaya Sekolah

$x_3$  = Citra Sekolah

#### **3.5.4.2 Uji R Square**

Uji R Square juga disebut Determinant Coefficient (KD), yang digunakan untuk melihat bentuk model mana yang dapat menjelaskan situasi aktual. Koefisien dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau presentasi keraguan Y (variabel terikat) yang diterangkan oleh X (variabel bebas).

#### **3.5.5 Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis setara dengan pengujian parsial signifikansi koefisien regresi linier berganda yang terkait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2012:144) Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua metode untuk pengujian hipotesis, yaitu uji-t dan uji-F.

##### **3.5.5.1 Uji t**

Tujuan uji t adalah untuk membuktikan hipotesis tentang rata-rata populasi. Persyaratan pengujian adalah bahwa data harus berupa interval atau rasio. Data juga harus didistribusikan secara normal. Rumus uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{x - \mu_o}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

**Rumus 3.6 Uji t**

**Sumber :** (Sugiono, 2012:96)

Keterangan :

t = Nilai t yang dihitung

x = Rata – rata xi

$\mu_o$  = Nilai yang dihipotesiskan

s = Simpangan baku

n = Jumlah sampel anggota

Menurut (Sugiono, 2012:96) nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel, tetapi ada tingkat kesalahan tertentu. Aturan yang digunakan dalam uji ini adalah:

1. Ho diterima dan Ha ditolak jika t hitung < t tabel
2. Ho ditolak dan Ha diterima jika t hitung > t table

### 3.5.5.2 Uji F

Tujuan dari uji-F adalah untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus untuk menemukan F adalah berikut:

$$F = \frac{MK_{ant}}{MK_{dal}}$$

**Rumus 3.7 Uji F**

**Sumber :** (Sugiono, 2012:171)

Keterangan :

$F$  = Nilai  $F$  yang dihitung

$MK_{ant}$  = Mean kuadrat antar kelompok

$MK_{dal}$  = Mean kuadrat dalam kelompok

Menurut (Sugiono, 2012:171) nilai  $f$  hitung ini akan dibandingkan dengan nilai  $f$  tabel dengan  $dk$  pembilang ( $m - 1$ ) dan  $dk$  penyebut ( $N - 1$ ). Kaidah yang digunakan dalam uji ini adalah :

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $F$  hitung  $< F$  tabel
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $F$  hitung  $> F$  table

### **3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian terhadap siswa Sekolah Bodhi Dharma dengan pengaruh Fasilitas Pelayanan, Biaya Sekolah dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Bodhi Dharma. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Fasilitas Pelayanan, Biaya Sekolah dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa, dengan variable fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah sebagai variable bebas atau independen ( $X$ ), serta kepuasan siswa sebagai variable terikat atau dependen ( $Y$ )

Berikut lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian untuk keperluan penelitian skripsi ini :



Nama Perusahaan : Sekolah Bodhi Dharma  
 Jenis Usaha : Pendidikan  
 Alamat : Kompleks Limindo Trade Centre, Kota Batam,  
 Batam kota  
 Telpn : (0778) 4167266  
 Koordinator Sekolah : Metta Lie

### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung dari bulan Maret 2020 sampai dengan bulan Juli 2020.

**Tabel 3.6** Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun / Pertemuan ke / Bulan																			
	2020																			
	Maret				April				Mei				juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■	■	■																	
Pencarian Data Awal				■	■	■														
Penyusunan Penelitian							■	■	■											
Kuesioner										■	■									
Penyerahan Kuesioner												■	■							
Bimbingan penelitian	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Penyelesaian skripsi														■	■	■	■	■	■	■



---

**Universitas Putera Batam**