

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
DIDIK DI MA NU NURUL HUDA KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan S1  
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

**SISKA MAULIDA NUR ALFIANA**

NIM: 2003036038

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siska Maulida Nur Alfiana

NIM : 2003036038

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : S.1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MA NU NURUL HUDA KOTA SEMARANG”**

Secara Keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 26 Maret 2024

Pembuat Pernyataan,



**Siska Maulida Nur Alfiana**

NIM: 2003036038



### PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang**  
Penulis : Siska Maulida Nur Alfiana  
NIM : 2003036038  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diujikan dalam sidang munaqosyah oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Pendidikan Islam.

Semarang, 25 Juni 2024

### DEWAN PENGUJI

Ketua/Penguji I,



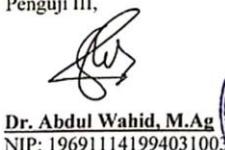
**Dr. Fatkuroji, M.Pd**  
NIP: 197704152007011032

Sekretaris/Penguji II,



**Dr. Fahrurrozi, M.Ag**  
NIP: 197708162005011003

Penguji III,



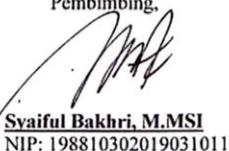
**Dr. Abdul Wahid, M.Ag**  
NIP: 196911141994031003

Penguji IV,



**Dr. M. Rikza Chamami, M.Si**  
NIP: 198003202007101001

Pembimbing,



**Syaiful Bakhri, M.MSI**  
NIP: 198810302019031011

## NOTA PEMBIMBING

NOTA DINAS

Semarang, 26 Maret 2024

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Walisongo Semarang

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan arahan dan koreksi naskah skripsi dengan judul:

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang**

Nama : Siska Maulida Nur Alfiana

NIM : 2003036038

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : S.1

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pembimbing,



Syaiful Bakhtri, M.MSI

NIP. 198810302019031011

## ABSTRAK

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang**

Nama : Siska Maulida Nur Alfiana

NIM : 2003036038

Penelitian ini membahas terkait manajemen kepuasan pelanggan pendidikan yang memiliki tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sekolah dan persepsi harga terhadap kepuasan peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei atau kuisisioner sebagai alat utama dalam pengumpulan data numerik (angka atau data yang dapat diukur) dari responden. Adapun Penelitian ini mengambil responden dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan *proportionate stratified random sampling* dan mengambil 79 responden yang merupakan para peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang mulai dari kelas X, XI, hingga XII.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa analisis regresi linier berganda  $Y=0,290+0,098X_1+0,240X_2+e$ . Artinya kualitas pelayanan sekolah dan persepsi harga memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang. Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat jika nilai *R-square* adalah sebesar 0,606 atau 60,6%. Yang artinya bahwa nilai 60,6% adalah besarnya nilai pengaruh dari variabel kualitas pelayanan sekolah ( $X_1$ ) dan variabel persepsi harga ( $X_2$ ) secara bersamaan terhadap kepuasan peserta didik ( $Y$ ). Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sebuah acuan kepada seluruh komponen sekolah dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepuasan Peserta Didik*

## TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	ʿ
ث	ṯ	غ	g
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	ẓ	و	m
ر	r	و	n
س	z	و	w
س	s	و	h
ش	sy	ء	ʿ
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

### Bacaan Madd:

ā = a panjang  
 ū = u panjang  
 ī = i panjang

### Bacaan Diftong:

au = اُوْ  
 ai = اِيْ  
 iy = اِيْ

## **MOTTO**

*"Customer satisfaction starts with excellent service and reasonable prices."*

"Kepuasan pelanggan dimulai dengan pelayanan yang baik dan harga yang masuk akal."

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim, alhamdulillahirabbil'alamin*, dengan rasa syukur yang mendalam peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang tak pernah lepas memberi petunjuk, kekuatan, kesabaran, serta kemudahan bagi peneliti dalam mengerjakan skripsi hingga selesai. Sholawat salam tak lupa curahkan kepada junjungan kita, baginda nabi agung Muhammad SAW, keluarga, serta para sahabatnya.

Selanjutnya, terima kasih sebanyak-banyaknya peneliti haturkan kepada seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, yaitu kepada:

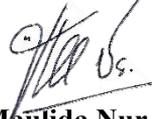
1. Prof. Dr. Nizar, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Prof. Dr. Fatah Syukur, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang
3. Dr. Hj. Nur Asiyah, M.SI selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Ibu Baqiyatus Sholihah, S.Th.I., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
4. Bapak Syaiful Bakhri, M.MSI selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan ilmu yang berharga serta dedikasi dan waktunya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
5. Segenap dosen, para pegawai serta civitas akademik di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang atas ilmu dan bimbingan yang tak ternilai selama ini

6. H. M. Ahyar, S.Pd., selaku Kepala MA NU Nurul Huda Kota Semarang beserta para pendidik dan tenaga kependidikan disana yang telah memberikan berbagai informasi dan izin untuk melakukan penelitian
7. Bapak Yunusudin dan Ibu Chorijah selaku orang tua peneliti yang terus melimpahkan berbagai dukungan dan do'a yang tak ada hentinya dipanjatkan.
8. Abah Imam Taufiq dan Umi Arikhah beserta keluarga yang senantiasa dengan ikhlas membimbing, mengajar ilmu dan memanjatkan do'a yang selalu mengiringi para santri-Nya
9. Seluruh keluarga besar yang berada di rumah yang telah memberi motivasi, dukungan serta do'a
10. Teman-temanku yang cantik dan solihah Promina Ceria
11. Teman-teman seperjuangan Al-Ghuroba'20 dan Keluarga Besar Pondok Pesantren Darul Falah Besongo
12. Teman-teman MPI '20 terkhusus MPI-B
13. Seluruh pihak tanpa terkecuali yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang juga telah memberi begitu banyak dukungan serta panjatan do'a sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih sekali lagi peneliti ucapkan, semoga kebaikan yang telah diperbuat senantiasa dibalas oleh Allah SWT. Peneliti secara sadar mengakui masih ada begitu banyak kekurangan pada skripsi ini, maka dari itu, peneliti terbuka untuk seluruh kritik dan saran yang membangun.

Besar harapan peneliti semoga kedepan-nya karya ilmiah berupa skripsi ini dapat mendatangkan manfaat. Aamiien..

Semarang, 18 Juni 2024



**Siska Maulida Nur Alfiana**

NIM. 2003036038

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB LATIN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II.....</b>	<b>12</b>
<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Deskripsi Teori.....	12
1. Kualitas Pelayanan.....	12
2. Persepsi Harga.....	21

3. Kepuasan Peserta Didik .....	28
4. Hubungan antara kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepuasan peserta didik .....	36
B. Kajian Pustaka Relevan.....	37
C. Kerangka Berpikir.....	50
D. Hipotesis Penelitian.....	51
<b>BAB III .....</b>	<b>55</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
A. Jenis Penelitian .....	55
B. Tempat dan waktu penelitian.....	56
1. Tempat .....	56
2. Waktu.....	56
C. Populasi dan sampel penelitian .....	56
1. Populasi.....	56
2. Sampel .....	57
D. Variabel dan Indikator Penelitian .....	60
E. Teknik Pengumpulan Data .....	62
F. Teknis Analisis Data.....	64
<b>BAB IV .....</b>	<b>74</b>
<b>DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>74</b>
A. Deskripsi Data.....	74
1. Gambaran Umum MA NU Nurul Huda Kota Semarang .....	74
2. Gambaran Khusus MA NU Nurul Huda Kota Semarang .....	77
B. Data Demografi Responden .....	80
C. Analisis Data.....	94

1. Uji Validitas .....	94
2. Uji Reliabilitas .....	97
3. Uji Asumsi Klasik .....	98
4. Uji Hipotesis .....	101
D. Pembahasan .....	109
E. Keterbatasan Penelitian .....	115
<b>BAB V .....</b>	<b>117</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>117</b>
A. Kesimpulan .....	117
B. Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>126</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>151</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Penelitian .....	21
Tabel 2.2 Dimensi dan Indikator Penelitian X2 .....	27
Tabel 2.3 Dimensi dan Indikator Penelitian Y.....	36
Tabel 3.1 Jumlah Responden .....	59
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian.....	61
Tabel 3.3 Skor Skala <i>Likert</i> .....	64
Tabel 4.1 Fasilitas Sekolah.....	78
Tabel 4.2 Kegiatan Ekstrakurikuler.....	79
Tabel 4.3 Harga Pendidikan .....	80
Tabel 4.4 Jumlah penyebaran kuisisioner .....	81
Tabel 4.5 Data Kelas Responden .....	83
Tabel 4.6 Data Domisili Responden.....	84
Tabel 4.7 Data Strata Sosial Responden.....	84
Tabel 4.8 Data Jarak Tempuh.....	85
Tabel 4.9 Data Transportasi .....	86
Tabel 4.10 Skala Kategori.....	87
Tabel 4.11 Tanggapan terhadap Variabel X1 .....	87
Tabel 4.12 Tanggapan terhadap Variabel X2 .....	90
Tabel 4.13 Tanggapan terhadap Variabel Y .....	92
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas X1.....	95
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas X2.....	96
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Y .....	96
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas .....	97

Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas .....	99
Tabel 4.19 Analisis regresi linier sedrhana X1 .....	101
Tabel 4.20 Uji t persial X1 terhadap Y .....	102
Tabel 4.21 Analisis regresi linier sedrhana X2.....	103
Tabel 4.22 Uji t persial X2 terhadap Y .....	103
Tabel 4.23 Analisis Linier Berganda.....	105
Tabel 4.22 Hasil Uji F Simultan.....	107
Tabel 4.23 Uji Koefisien Determinasi.....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	50
Gambar 4.1 Presentase Jenis Kelamin .....	82
Gambar 4.2 Data Usia Responden .....	83
Gambar 4.3 <i>Probability Plot</i> .....	98
Gambar 4.4 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	100

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia pendidikan semakin ketat seiring perkembangan sekolah-sekolah yang ada di Indonesia baik sekolah negeri ataupun swasta di tengah era teknologi yang semakin modern ini. Karena hal ini setiap sekolah berlomba dalam membuat sekolahnya menjadi yang terbaik dengan berbagai cara seperti, meningkatkan kualitas-kualitas sekolah baik dari sisi pelayanan ataupun fasilitas. Kualitas pelayanan sekolah penting sebagai gambaran dari sekolah itu sendiri. Apabila sekolah memiliki pelayanan yang baik dan bisa membuat peserta didik merasa baik maka sekolah itu akan mendapat kan sebuah citra yang baik pula, namun sebaliknya apabila pelayanan yang disuguhkan itu buruk dan peserta didik merasa tidak puas maka sekolah itu akan mendapat citra yang buruk pula.<sup>1</sup>

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Secara positif, pelayanan yang baik dapat

---

<sup>1</sup> Febri Dwi Astari and Ade Taufan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di MAS Pamenang Tahun Ajaran 2022', *Jurnal Ekopendia: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 2022, hlm. 48.

menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, memotivasi peserta didik untuk berprestasi lebih baik, serta memperkuat ikatan antara sekolah dan peserta didik. Peserta didik yang merasa didukung dengan baik cenderung lebih aktif dalam proses pembelajaran dan lebih puas dengan pengalaman sekolah mereka secara keseluruhan. Di sisi lain, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Misalnya, biaya dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mempertahankan atau meningkatkan standar pelayanan yang tinggi seringkali menjadi kendala, terutama di lingkungan pendidikan dengan anggaran terbatas. Selain itu, konsistensi dalam implementasi pelayanan juga bisa menjadi tantangan, karena setiap peserta didik memiliki ekspektasi yang berbeda-beda terhadap apa yang dianggap sebagai pelayanan yang memadai.

Selain itu, Persepsi harga terhadap kepuasan peserta didik juga merupakan aspek penting dalam konteks pendidikan. Dari satu sisi, penyampaian informasi yang jelas tentang biaya pendidikan dapat membangun kepercayaan dan memungkinkan peserta didik serta orang tua untuk menghargai nilai dari layanan pendidikan yang diberikan. Hal ini dapat mendorong mereka untuk melihat biaya pendidikan sebagai investasi dalam masa depan pendidikan peserta didik, yang dapat meningkatkan motivasi dan partisipasi aktif dalam kegiatan pendidikan. Namun,

di sisi lain, biaya pendidikan yang tinggi dapat menjadi hambatan bagi akses pendidikan yang merata dan menyebabkan stres finansial bagi peserta didik dan keluarganya. Dalam mengelola persepsi ini, lembaga pendidikan perlu mempertimbangkan bagaimana mereka mengkomunikasikan nilai pendidikan yang diberikan sejalan dengan biaya yang ditetapkan, serta memastikan bahwa semua peserta didik dapat merasakan manfaat yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kepuasan peserta didik adalah sebuah harapan dari peserta didik itu sendiri terhadap pelayanan pendidikan yang sekolah tawarkan. Kepuasan dari peserta didik bukan hanya dilihat dari hasil belajar peserta didik maupun pengalamannya saat berlangsungnya kegiatan belajar mengajar namun kepuasan peserta didik dilihat dari pengalaman peserta didik itu dari keseluruhan yang mereka dapatkan sebagai seorang pelanggan atau konsumen dari sekolahnya.<sup>2</sup> Kepuasan merupakan sebuah rasa yang timbul dalam diri seseorang baik berupa rasa bahagia atau senang ataupun sebaliknya sedih dan kecewa yang diperoleh karena perbandingan terhadap kinerja ekspektasi produk ataupun sebuah hasil di dalam hubungan dengan harapannya. Kepuasan dipengaruhi oleh apa yang mereka rasakan. Akan tetapi

---

<sup>2</sup> Amiruddin Ahmad Husein Ritonga, Samsu, *Manajemen Pemasaran Lembaga Pendidikan Islam*, 2016, hlm. 17.

kenyataannya tidak seluruh lembaga pendidikan mampu memberi pelayanan secara totalitas terhadap para peserta didiknya.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pernah dilakukan oleh Muhyar Nugraha dan Sumadi, (2020).<sup>3</sup> Penelitian tersebut berfokus pada seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Type C kabupaten Kebumen. Penelitian lain oleh Salsabila Tisat Anisa, dkk. (2021).<sup>4</sup> Yang memiliki fokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan gojek milenial Salatiga. Serta penelitian oleh Lala Nurmala, dkk. (2023).<sup>5</sup> Yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pelayanan Driver Grab. Dari beberapa penelitian tersebut terdapat perbedaan yang jelas dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini, yaitu pada studi kasusnya. Peneliti melakukan penelitian dengan studi kasus terhadap kepuasan peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota

---

<sup>3</sup> Muhyar Nugraha and Sumadi Sumadi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11.2 (2020), hlm. 97–102, doi:10.36982/jiegmk.v11i2.1190.

<sup>4</sup> Salsabila Tisat Anisa, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Millenial Salatiga', 4.1 (2021), hlm. 5.

<sup>5</sup> Lala Nurmala, Abu Sayid Yusuf, and Eman Sulaeman, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab', *Journal on Education*, 5.2 (2023), hlm.57.

Semarang. Dengan studi kasus yang berbeda-beda memungkinkan peneliti untuk membandingkan dan mengontraskan temuan. Yang diharapkan dapat membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin berperan dalam perbedaan hasil antara studi kasus yang berbeda. Dengan menggunakan studi kasus yang berbeda memungkinkan untuk membantu memvalidasi temuan penelitian. Jika hasil yang konsisten ditemukan di berbagai konteks, temuan tersebut lebih dapat dipercaya dan memiliki generalisasi yang lebih kuat. Selain itu, Peneliti ingin mengeksplorasi lebih dalam fenomena yang ditemukan dalam studi kasus awal dengan melihatnya dalam konteks yang berbeda untuk mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif.

MA NU Nurul Huda Kota Semarang sebagai lembaga pendidikan yang memiliki komitmen pada pendidikan berkualitas dan pelayanan yang baik, penting untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan sekolah dan persepsi harga mempengaruhi kepuasan peserta didik. Melalui pemahaman ini, MA NU Nurul Huda Kota Semarang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi harga untuk lebih memenuhi harapan peserta didik dan orang tua, serta meningkatkan daya saingnya di tengah persaingan lembaga pendidikan lainnya.

Salah satu peserta didik kelas XII yaitu, M. Mirza Ari Fahmi mengatakan: “Saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang saya terima dari sekolah ini. Para guru dan staf yang responsif, dan siap membantu. Cepat dan tanggap serta memberikan respons yang terbilang cepat dan solusi yang cukup efektif. Selain itu, Sarana dan prasarana yang disediakan juga sudah tergolong lengkap dan mendukung seperti perpustakaan yang bersih, lapangan olahraga yang cukup luas dan peralatan yang memadai. Untuk harga sendiri, saya merasa harga yang ditawarkan cukup sepadan dengan kualitas pelayanan yang saya terima. Memang ada beberapa layanan yang mungkin sedikit lebih mahal dibandingkan tempat lain, tetapi saya merasa harga tersebut sudah cukup layak dengan apa yang saya dapatkan”.<sup>6</sup> Sekolah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas sesuai dengan prinsip-prinsip pendidikan, sekaligus mempertimbangkan faktor harga yang dapat memengaruhi persepsi peserta didik terhadap nilai pendidikan yang diterima. Dalam konteks persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin kompetitif, penting bagi MA NU Nurul Huda Kota Semarang untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan sekolah dan persepsi harga terhadap kepuasan peserta didiknya.

---

<sup>6</sup> Mirza Ari Fahmi, ‘Wawancara Pada Tanggal 2 Desember 2023’.

Mengenai Kualitas pelayanan dan persepsi harga yang ada di MA NU Nurul Huda Kota Semarang sudah baik, pelayanan yang diberikan terbilang tanggap, responsif serta efektif sementara untuk harga yang ditawarkan dirasa cukup sepadan melihat dari pelayanan dan juga harga yang ditawarkan oleh sekolah sekitar. Namun meskipun secara umum peserta didik merasa cukup puas, tingkat kepuasan bisa bervariasi berdasarkan individu. Penelitian ini perlu mengeksplorasi lebih dalam mengenai faktor-faktor yang masih menjadi perhatian peserta didik dan menggali lebih dalam kemungkinan bahwa terdapat area yang bisa ditingkatkan dan meneliti inovasi apa yang bisa diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan persepsi harga lebih lanjut. Selain itu, kebutuhan dan harapan peserta didik dapat berubah seiring waktu. Penelitian ini diharapkan dapat memeriksa apakah kualitas pelayanan dan persepsi harga yang dianggap memadai masih relevan dengan harapan saat ini. MA NU Nurul Huda Kota Semarang perlu untuk mencari pada titik mana sajakah peserta didik merasa kurang puas agar nantinya sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan dan persepsi harga lebih lanjut. Hal ini penting untuk memastikan MA NU Nurul Huda Kota Semarang tetap mampu memenuhi ekspektasi ke depannya.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melanjutkan penelitian yang lebih dalam terhadap Kualitas pelayanan sekolah dan persepsi harga terhadap kepuasan peserta didik, dimana peneliti mengambil judul yaitu, “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan permasalahan yaitu

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan persepsi harga memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta didik?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang peneliti rumusan di atas maka, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang

2. Untuk mengetahui apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan persepsi harga memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adanya penelitian ini peneliti berharap dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sebuah bahan untuk referensi para peneliti lainnya yang nantinya ingin membuat pengertian yang berkaitan dengan masalah yang serupa, sehingga kedepannya bisa memberi sebuah manfaat dalam berkembangnya ilmu pengetahuan juga untuk tambahan referensi bagi pihak yang ingin meneliti terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Sekolah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang digunakan untuk bahan evaluasi pihak sekolah terkait kebijakan yang sudah berjalan,

terutama pada bidang yang kaitanya erat dengan Kepuasan peserta didik.

2) Bagi masyarakat

Penelitian ini nantinya bisa digunakan untuk salah satu referensi masyarakat memiliki keinginan untuk bersekolah di sini ataupun mendaftarkan anaknya di MA NU Nurul Huda Kota Semarang karena penelitian ini berisi gambaran terkait kualitas dari pelayanan serta persepsi harga di MA NU Nurul Huda Kota Semarang sehingga dapat dijadikan pertimbangan bagi masyarakat.

3) Bagi Mahasiswa

Dapat dijadikan sebagai penambahan ilmu serta wawasan terkait pengetahuan akan pelayanan sekolah dan persepsi harga terhadap kepuasan peserta didik yang ada di MA NU Nurul Huda Kota Semarang.

4) Bagi Fakultas

Sebagai tambahan referensi serta dokumentasi untuk aktivitas akademika di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan di UIN Walisongo Semarang.

5) Bagi Dinas

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebuah referensi serta wawasan untuk dinas kedepannya dalam meningkatkan pemenuhan

kebutuhan serta kepuasan peserta didik di sekolah. Selain itu, dari penelitian ini diharapkan bisa membantu dinas dalam mengidentifikasi solusi yang inovatif juga peningkatan secara efisien dalam operasional dinas.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Kualitas Pelayanan

###### a. Definisi kualitas dan Pelayanan

Kualitas adalah konsep yang telah didefinisikan oleh berbagai ahli dalam berbagai konteks. Dikutip dari Wiwik Sulistiyowati, Juran menuturkan bahwa Kualitas sebagai Kesesuaian dengan penggunaan atau sejauh mana produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>1</sup> Menurut Sirait “kualitas merupakan suatu kondisi yang menghubungkan antara produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta keadaan lingkungan yang dirasa sesuai harapan atau melebihinya.”<sup>2</sup> Tuti Sulastri mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan menurut Christopher merupakan “tindakan evaluasi secara kognitif dalam jangka waktu panjang untuk

---

<sup>1</sup> Wiwik Sulistiyowati, *kualitas layanan: teori dan aplikasinya*, ed. by Septi Budi Sartika and M. Tanzil Multazam, 1st edn (UMSIDA Press, 2018), hlm.27.

<sup>2</sup> Ir. Bernard V.O. Sirait, MM, ‘Pengaruh Supervisi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan SMECT Sains Medan’, *Jumansi Stindo*, 1.3 (2019), hlm.5.

pelanggan terkait penerimaan jasa pada suatu lembaga maupun perusahaan.”<sup>3</sup>

Sementara itu, pelayanan adalah tindakan atau upaya yang disediakan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan atau pihak lain. Pendekatan terhadap pelayanan dapat berbeda-beda menurut ahli atau teori yang mengemukakannya. Kotler mengemukakan bahwa “pelayanan adalah bagian integral dari produk dan memiliki peran penting dalam memengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan tersebut.”<sup>4</sup> Sementara menurut Hasibuan “Pelayanan adalah suatu proses yang melibatkan serangkaian aktivitas yang lebih mendalam daripada sekadar transaksi dan menciptakan hubungan pelanggan yang kuat.”<sup>5</sup>

Sementara itu, kualitas pelayanan menurut Garvin dikutip dari buku Tjiptono adalah mengidentifikasi delapan dimensi kualitas pelayanan,

---

<sup>3</sup> Tuti Sulastrri, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi’, *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1.1 (2017), hlm.43.

<sup>4</sup> Philip Kotler and Gary Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, ed. by Alexander Sindoro, 9th edn (Jakarta: Indeks, 2016), hlm.11.

<sup>5</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, revisi (Bumi Aksara, 2014), hlm.14.

termasuk kinerja, ciri-ciri, keandalan, kesesuaian, ketahanan, desain, citra, dan harga.<sup>6</sup> Lovelock menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diberikan dengan harapan mereka.<sup>7</sup> Sementara menurut Zeithaml pengembang model kualitas pelayanan yang dikenal dengan *SERVQUAL*, yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.<sup>8</sup>

Setiap pendapat para ahli di atas memberikan sudut pandang yang berbeda tentang kualitas pelayanan, tetapi dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan sejauh mana pelayanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, serta bagaimana interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berperan dalam menciptakan pengalaman yang positif.

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Pelayanan yang baik berkontribusi pada peningkatan

---

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Bayumedia Publishing, 2011), hlm 44.

<sup>7</sup> Lovelock, Christopher, and Lauren Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (PT. Indeks Kelompok Gramedia., 2005) hlm 28.

<sup>8</sup> Zeithaml and Bitner, *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. (Irwin Mc Graw-Hill, 2003), hlm. 91.

kualitas pelayanan. Ketika penyedia layanan memberikan pelayanan yang efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, ini cenderung meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Sebaliknya, Pelayanan yang buruk dapat merusak kualitas pelayanan. Jika penyedia layanan gagal dalam memberikan pelayanan yang memadai atau tidak responsif terhadap kebutuhan pelanggan, ini dapat menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Jadi, pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang tinggi adalah kunci untuk membangun hubungan positif dengan pelanggan dan mencapai kesuksesan dalam bisnis atau organisasi yang menyediakan layanan.

b. Karakteristik pelayanan Sekolah

Karakteristik pelayanan di sekolah adalah ciri-ciri atau sifat-sifat yang menjelaskan bagaimana layanan pendidikan diselenggarakan di lingkungan sekolah. Karakteristik pelayanan sekolah meliputi:<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Christanto Sinsu, Jantje Mandey, and Novva Plangiten, 'Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), hlm. 9.

- 1) Informasi penting dan proses di sekolah harus mudah ditemukan dan dipahami oleh semua pihak yang terlibat, termasuk siswa, guru, dan orang tua.
  - 2) Pelayanan dan sumber daya pendidikan harus mudah diakses oleh semua anggota komunitas sekolah, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus.
  - 3) Pengalaman pengguna di sekolah harus mengutamakan kepuasan siswa, guru, dan orang tua dalam hal penyampaian pendidikan dan layanan lainnya.
  - 4) Sistem dan prosedur di sekolah harus dapat beradaptasi dengan perubahan kebijakan, teknologi, dan kebutuhan pendidikan yang berkembang.
  - 5) Pelayanan harus dirancang untuk efisiensi operasional dan penggunaan sumber daya, sehingga dapat memberikan hasil terbaik dengan biaya yang terjangkau.
  - 6) Pelayanan di sekolah harus memprioritaskan keselamatan siswa dan seluruh anggota komunitas sekolah.
- c. Aspek-aspek kualitas pelayanan Sekolah

Aspek-aspek kualitas pelayanan di sekolah dapat mencakup berbagai elemen yang berkontribusi pada pengalaman peserta didik, orang tua, maupun staf

sekolah. Berikut beberapa aspek utama yang biasanya dievaluasi dalam menilai kualitas pelayanan sekolah:<sup>10</sup>

- 1) Kualitas Pengajaran, Ini mencakup kemampuan guru dalam memberikan pelajaran yang efektif, relevan, dan menarik kepada siswa. Kualitas materi pelajaran dan metode pengajaran juga penting.
- 2) Fasilitas dan Lingkungan, Kualitas fisik sekolah, termasuk gedung, kelas, perpustakaan, serta fasilitas olahraga dan laboratorium, sangat memengaruhi pengalaman belajar siswa.
- 3) Kurikulum, Keberhasilan dalam mengembangkan kurikulum yang relevan dan sesuai dengan perkembangan siswa adalah faktor kunci dalam menilai kualitas pelayanan sekolah.
- 4) Bimbingan dan Konseling, Sistem bimbingan dan konseling yang efektif membantu siswa mengatasi masalah akademik, emosional, dan sosial.

---

<sup>10</sup> Ni Luh Eka Sati Widyantari, 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan Pariwisata Kertayasa Singakerta Ubud', *Jurnal Equilibrium*, 5.1 (2019), hlm. 82.

- 5) Kepemimpinan dan Manajemen Sekolah, Kualitas kepemimpinan dan manajemen dari kepala sekolah dan staf administratif dapat memengaruhi efisiensi dan efektivitas sekolah.
- 6) Kegiatan Ekstrakurikuler, Kegiatan ekstrakurikuler seperti Pramuka, olahraga, paskibra, dan lainnya dapat memperkaya pengalaman peserta didik.

d. Kualitas pelayanan dalam perspektif agama Islam

Kualitas pelayanan menurut perspektif agama Islam, memiliki makna yang dalam dan bisa diartikan sebagai salah satu dari bentuk ibadah. Islam memiliki banyak prinsip yang berhubungan erat dengan pelayanan sendiri seperti, memberikan suatu pelayanan dengan niat ikhlas, yang semata ditujukan untuk mendapat ridho dari Allah SWT.

Terkait dengan pelayanan dalam perspektif agama Islam Allah SWT. Telah memberikan penjelasan dalam Al-Qur'an surah Al-Qashas ayat 77 sebagai berikut:

وَابْتِغِ فِيمَا اتَّكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ  
كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ  
الْمُفْسِدِينَ

Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan. (Q.S. Surah Al-Qashas: 77)<sup>11</sup>

Ayat ini mengajarkan Dalam konteks pelayanan agar umat muslim berbuat baik kepada sesama manusia, sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada makhluknya. Selain itu, Allah juga melarang umat muslim untuk berbuat kerusakan di muka bumi, menekankan pentingnya menjaga keadilan dan perdamaian dalam tindakan dan perilaku.

e. Indikator kualitas pelayanan

Menurut Zeithaml ahli yang mengembangkan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) untuk mengukur kualitas pelayanan dalam berbagai jenis organisasi, termasuk sekolah, ada lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan:<sup>12</sup>

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik): Mencakup segala hal yang dapat dilihat, diraba, maupun dirasakan,

---

<sup>11</sup> *Al-Qur'an Al-Karim* <[quran.kemenag.go.id](http://quran.kemenag.go.id)>. Surat Al-Qashas ayat 77

<sup>12</sup> Zeithaml and Bitner, hlm. 103.

dalam hal ini, *tangibles* mencakup sarana prasarana sekolah, dan fasilitas fisik sekolah.

- 2) *Reliability* (Keandalan): Ini mengacu pada kemampuan sekolah untuk memberikan pelayanan secara konsisten, termasuk keakuratan informasi dan kepatuhan terhadap jadwal. *Reliability* dapat berupa pelayanan yang konsisten, dan pemberian informasi yang jelas.
- 3) *Responsiveness* (Responsif): Ini berarti sejauh mana sekolah merespons kebutuhan dan keinginan siswa, orang tua, dan pihak terkait lainnya dengan cepat dan efisien. *Responsiveness* dapat berupa kemudahan layanan, tanggapan dan terhadap peserta didik.
- 4) *Assurance* (Jaminan): Ini berkaitan dengan kemampuan staf sekolah untuk memberikan layanan dengan kompetensi dan keyakinan serta membangun kepercayaan dalam penerima layanan. *Assurance* dapat berupa kompetensi, dan keamanan.
- 5) *Empathy* (Empati): Ini merujuk pada kemampuan sekolah untuk memahami dan

merespons perasaan, kebutuhan, dan keinginan individu dengan perhatian dan peduli. *Empathy* dapat berupa perhatian kepada peserta didik, dan kemudahan komunikasi.

Dari Dimensi-dimensi diatas turunlah beberapa indikator yang disebutkan pada tabel dibawah:

**Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Penelitian X1**

No	Dimensi	Indikator
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Sarana prasarana sekolah
		Fasilitas fisik sekolah
2.	<i>Reliability</i> (keandalan)	Pelayanan yang konsisten
		Pemberian informasi yang jelas
3.	<i>Responsiveness</i> (Responsif)	Kemudahan Pelayanan
		Taggapan terhadap peserta didik
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kompetensi
		Keamanan
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	Perhatian kepada peserta didik
		Kemudahan komunikasi

## 2. Persepsi Harga

### a. Definisi Persepsi Harga

Kusuma mengemukakan bahwa “persepsi adalah suatu proses individual seseorang ketika menyeleksi

mengorganisir, serta mengartikan informasi yang ia terima menjadi sebuah gambaran secara keseluruhan.”<sup>13</sup>

Harga menurut Riinawati adalah “perbandingan antara manfaat didapatkan dengan biaya yang dikeluarkan.”<sup>14</sup> Menurut Junaris dan Haryanti “Harga merupakan sebuah bentuk nilai dari suatu barang ataupun jumlah uang yang sematkan pada sebuah barang ataupun jasa.”<sup>15</sup> Sementara menurut Indrasari “harga adalah salah satu cara untuk seorang penjual membedakan penawaran yang diberikan dari para pesaingnya.”<sup>16</sup>

Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa Harga adalah jumlah uang atau nilai yang ditetapkan untuk memperoleh atau menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam konteks peserta didik, harga dapat merujuk pada biaya atau investasi yang harus dikeluarkan oleh siswa atau orang tua untuk mendapatkan layanan pendidikan, seperti biaya sekolah, buku, seragam, atau kegiatan ekstrakurikuler.

---

<sup>13</sup> I Gusti Kusuma, *Konstruksi Kepuasan Untuk Loyalitas Pelanggan*, ed. by Miko Andi Wardana (CV. Intelektual Manifes Media, 2023), hlm.35.

<sup>14</sup> Riinawati, *Marketing Pendidikan Islam Mengupas Strategi Marketing Berbasis Islam*, 2020, hlm. 47.

<sup>15</sup> S Ag Junaris, M I Pd, and Nik Haryanti, *Manajemen Pemasaran Pendidikan Penerbit CV. Eureka Media Aksara*, 2022.

<sup>16</sup> Indrasari, hlm. 86.

Jadi, yang dimaksud persepsi harga di sini ialah pandangan dari peserta didik terkait dengan harga yang meliputi apakah harga itu tinggi, rendah, dan adil. Hal tersebut memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap minat pembelian serta kepuasan dalam membeli.

b. Tujuan Harga diterapkan

Pada umumnya tujuan ditetapkannya harga pada sebuah sekolah adalah:

- 1) Pembiayaan Operasional, Harga sekolah dapat ditetapkan untuk mengumpulkan dana yang diperlukan untuk operasional sehari-hari, seperti gaji guru, perawatan fasilitas, dan pembelian peralatan pendidikan.
- 2) Pemeliharaan Kualitas Pendidikan, Harga yang ditetapkan dapat membantu sekolah mempertahankan standar kualitas pendidikan dengan menyediakan sumber daya yang cukup, termasuk buku teks, perangkat lunak pembelajaran, dan fasilitas yang diperlukan.
- 3) Pengembangan Kurikulum, Dana yang diperoleh dari biaya sekolah dapat digunakan untuk pengembangan dan peningkatan kurikulum.

- 4) Penyediaan Fasilitas dan Sarana, Harga sekolah juga dapat diperuntukkan untuk pemeliharaan dan perbaikan fasilitas fisik.
- 5) Penyediaan Bantuan Keuangan, Sejumlah dana yang diperoleh dari biaya sekolah dapat dialokasikan untuk menyediakan bantuan keuangan bagi siswa yang membutuhkan, sehingga memastikan akses pendidikan yang adil.

Investasi pada Teknologi Pendidikan, Pengadaan dan pemeliharaan perangkat dan teknologi pendidikan memerlukan dana, dan harga sekolah dapat menjadi sumber untuk investasi ini guna meningkatkan pengalaman belajar siswa.<sup>17</sup>

c. Faktor-Faktor Pengaruh Persepsi Harga

Adapun Faktor pengaruh harga menurut adalah:

- 1) Nilai Pendidikan, Bagaimana peserta didik menilai manfaat dan relevansi pendidikan terhadap biaya yang dikeluarkan.

---

<sup>17</sup> Suhirman, 'Pengaruh Biaya Pendidikan Terhadap Hasil Belajar Melalui Proses Belajar Mengajar Di Sma Negeri Se-Kabupaten Rembang', *Journal of Economic Education*, 1.2, hlm. 22.

- 2) Kemampuan Finansial, Tingkat kesiapan peserta didik dalam menanggung biaya pendidikan, yang dapat memengaruhi persepsi terhadap harga.
  - 3) Persepsi Kualitas, Bagaimana peserta didik menilai kualitas pendidikan dan sejauh mana mereka merasa nilainya sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.
  - 4) Pilihan Alternatif, Kesiediaan peserta didik untuk mempertimbangkan opsi pendidikan lain dan sejauh mana harga menjadi faktor penentu dalam memilih suatu institusi atau program.
  - 5) Tren Ekonomi: Kondisi ekonomi secara umum dapat memengaruhi persepsi harga, terutama jika peserta didik menghadapi ketidakpastian finansial.<sup>18</sup>
- d. Persepsi harga dalam Perspektif Agama Islam

Dalam perspektif Islam, harga suatu barang atau jasa seharusnya adil dan tidak melibatkan unsur penipuan. Penting untuk menghindari praktik harga yang tidak adil atau eksploitatif, serta memastikan bahwa pendidikan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Prinsip-prinsip keadilan dan keberlanjutan sejalan dengan nilai-nilai Islam dapat membimbing dalam

---

<sup>18</sup> Syafri Adhi Darmawan, 'Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Reputasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Wedding And Event Organizer', 2016, hlm. 12.

menentukan harga yang wajar dan adil untuk pendidikan ataupun dalam sebuah bisnis.

Oleh karenanya sesuai dengan perspektif agama Islam terkait persepsi harga sebuah lembaga pendidikan atau sekolah haruslah menetapkan harga pendidikan dengan seadil-adilnya tanpa ada penipuan maupun hanya sekedar membuat para peserta didik sebagai konsumen memiliki keraguan di dalam hatinya. Allah SWT. berfirman pada Al-Qur'an surat Hud ayat 85 berikut:

وَيَقُومُوا أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Wahai kaumku, penuhilah takaran dan timbangan dengan adil! Janganlah kamu merugikan manusia akan hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di bumi dengan menjadi perusak! (Q.S. Hud:85)<sup>19</sup>

e. Indikator Persepsi Harga

Kotler dan Keller Menyatakan bahwa persepsi harga memiliki dimensi utama yaitu *perceived quality* (persepsi kualitas) dan *perceived monetary sacrifice* (persepsi biaya yang dikeluarkan).

- 1) *Perceived quality* (persepsi kualitas) yaitu penilaian atau pandangan seseorang terhadap

---

<sup>19</sup> *Al-Qur'an Al-Karim*, surat Hud ayat 85.

tingkat keunggulan atau keburukan suatu produk, layanan, atau pengalaman. Indikator yang dapat diturunkan dari dimensi ini yaitu: kesesuaian harga dengan manfaat, kesesuaian harga dengan kualitas produk, bantuan keuangan.

- 2) *Perceived monetary sacrifice* (persepsi biaya yang dikeluarkan) yaitu cara individu atau organisasi memahami dan menginterpretasikan pengeluaran yang terkait dengan suatu kegiatan. Indikator yang dapat diturunkan dari dimensi ini yaitu: biaya pendidikan tidak memberatkan, opsi pembayaran yang fleksibel, dan perbandingan biaya pendidikan.<sup>20</sup>

**Tabel 2.2 Dimensi dan Indikator Penelitian X2**

No	Dimensi	Indikator
1.	<i>Perceived quality</i> (Persepsi kualitas)	Kesesuaian harga dengan manfaat
		Kesesuaian harga dengan kualitas produk
		Bantuan Keuangan
2.	<i>Perceived monetary sacrifice</i> (persepsi biaya yang dikeluarkan)	Biaya pendidikan tidak memberatkan
		Opsi pembayaran yang fleksibel
		Perbandingan biaya pendidikan

<sup>20</sup> T A Wijaya and M S Budiani, 'Hubungan Antara Persepsi Harga Dengan Keputusan Pembelian Pada Pengguna Marketplace Shopee Di Daerah Surabaya', *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 9.5 (2022), hlm. 79.

### 3. Kepuasan Peserta Didik

#### a. Definisi kepuasan

Kepuasan adalah perasaan positif atau keadaan emosi yang timbul ketika seseorang merasa puas, senang, atau memuaskan dengan hasil atau pengalaman yang mereka alami. Ini bisa berkaitan dengan produk, layanan, hubungan, atau berbagai aspek kehidupan lainnya.

Kepuasan dapat didefinisikan berbeda-beda menurut para ahli dalam berbagai konteks. Menurut Kotler “Kepuasan adalah perasaan positif yang timbul ketika seseorang merasa bahwa produk atau layanan yang diterimanya telah memenuhi atau melebihi ekspektasinya.”<sup>21</sup> Irawan menyatakan bahwa kepuasan merupakan salah satu tingkat dalam hierarki kebutuhan manusia. Ini mencakup kepuasan atas pemenuhan kebutuhan fisik, emosional, sosial, dan psikologis.<sup>22</sup> Sementara Herzberg penemu teori *dual-factor* atau teori *motivasi-higiene* dalam buku Sukarman Herzberg menyatakan bahwa “kepuasan dan ketidakpuasan adalah dua dimensi yang berbeda.” Faktor-faktor yang menciptakan kepuasan melibatkan faktor-faktor

---

<sup>21</sup> Kotler and Amstrong, hlm. 11.

<sup>22</sup> Irawan Swastha, Basu, ‘Manajemen Pemasaran Modern.’, *Liberty, Yogyakarta.*, 2019, hlm.5.

motivasional, sedangkan faktor-faktor higiene hanya dapat mencegah ketidakpuasan.<sup>23</sup> Menurut Oliver dalam Indrasari pada konteks konsumen, Kepuasan sebagai respons emosional dan kognitif positif yang muncul setelah konsumen membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan mereka.<sup>24</sup>

Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan, kegembiraan, atau kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah mereka membeli produk atau menggunakan layanan dari suatu perusahaan atau penyedia jasa. Ini adalah ukuran sejauh mana produk atau layanan telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan.

b. Faktor pengaruh kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah tingkatan dalam kinerja yang memperlihatkan sejauh mana sebuah produk atau layanan jasa dapat diterima sesuai dengan ekspektasi atau harapan. Penerima jasa tidak akan merasa puas apabila dalam kinerjanya sebuah

---

<sup>23</sup> Dkk. Sukarman Purba, *Perilaku Organisasi*, ed. by Karim Abdul, *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm.54.

<sup>24</sup> Indrasari, hlm. 86.

produk atau jasa dirasa tidak memenuhi harapan atau ekspektasi.

Menurut Kotler dan Amstrong faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan meliputi:

- 1) Kualitas produk atau layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan adalah kunci untuk menciptakan kepuasan.
- 2) Pelanggan ingin merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang sesuai dengan harga yang mereka bayar.
- 3) Kemudahan dalam mendapatkan produk atau layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 4) Membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, termasuk memberikan layanan purna jual yang baik, dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas.
- 5) Menanggapi umpan balik pelanggan dan melakukan perbaikan jika diperlukan adalah faktor penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.
- 6) Produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan.

7) Pengalaman pelanggan saat menggunakan produk atau layanan juga memainkan peran penting dalam kepuasan.<sup>25</sup>

c. Kepuasan pelanggan dalam perspektif agama Islam

Secara umum, dalam menjalankan sebuah lembaga yang memberikan pelayanan jasa yang mengikuti prinsip-prinsip etika Islam, kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan cara yang mencerminkan nilai-nilai agama tersebut. Praktik yang sesuai dengan ajaran Islam dapat membantu menciptakan hubungan yang positif antara sekolah dan peserta didik serta meningkatkan kepuasan peserta didik dalam kerangka nilai-nilai Islam. Kepuasan peserta didik dalam pendidikan Islam tidak hanya mencakup aspek akademik tetapi juga aspek moral dan spiritual. Tujuan utamanya adalah membentuk individu yang beriman, berakhlak baik, dan bermanfaat bagi masyarakat.

Terkait kepuasan pelanggan sendiri, Allah SWT. telah memberi pelajaran untuk diterapkan sebagaimana yang terkandung pada Al-Qur'an surat An-Nahl:90 berikut:

---

<sup>25</sup> Philip Kotler and Gary Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, ed. by Alexander Sindoro, 9th edn (Jakarta: Indeks, 2016), hlm.88.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (Q.S. An-Nahl:90).<sup>26</sup>

Ayat ini membahas kepuasan pelanggan secara lebih umum, nilai-nilai yang terkandung dalam ayat ini, seperti menghormati, berbicara dengan baik, dan berperilaku baik terhadap orang lain, juga dapat dikaitkan dalam konteks kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan, penting untuk berinteraksi dengan pelanggan dengan sopan, menghargai kebutuhan mereka, dan memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Ayat ini juga menjelaskan mengenai prinsip-prinsip moral dan etika yang dapat membentuk dasar bagi praktik pembelajaran yang positif dan mendukung pencapaian kepuasan pelanggan.

---

<sup>26</sup> *Al-Qur'an Al-Karim*. Surat An-Nahl ayat 90

d. Strategi dalam mencapai kepuasan

Menurut Tjiptono, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan, antara lain:

- 1) Penting untuk memahami dengan baik apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan. Ini dapat dilakukan melalui penelitian pasar dan interaksi langsung dengan pelanggan.
- 2) Menyediakan produk atau layanan yang berkualitas tinggi adalah kunci untuk memuaskan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas penting bagi sekolah melibatkan seluruh warga sekolahnya.
- 3) Menanggapi permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien adalah langkah penting. Komunikasi yang baik dengan pelanggan dimana dalam konteks penelitian ini adalah para peserta didik sangat diperlukan.
- 4) Upaya untuk memahami preferensi individual pelanggan dan menyediakan

solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka dapat meningkatkan kepuasan.

5) Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kepuasan pelanggan dan mengambil tindakan perbaikan jika diperlukan.<sup>27</sup>

e. Indikator kepuasan peserta didik

Kepuasan pelanggan memiliki definisi sebagai seluruh sikap yang diperlihatkan oleh pelanggan dari barang atau jasa setelah pelanggan menggunakan atau mendapatkannya. Hal itu disebut sebagai sebuah penilaian evaluatif setelah memilih ataupun mengonsumsi barang ataupun jasa tersebut.<sup>28</sup>

Dari kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan atau peserta didik disini memiliki satu dimensi yaitu kepuasan peserta didik secara menyeluruh. Adapun dari dimensi kepuasan peserta didik secara menyuruh, menurut dapat diturunkan menjadi beberapa indikator dengan penjelasan dibawah:

---

<sup>27</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management*, 4th edn (Penerbit Andi, 2022).

<sup>28</sup> Nirma Kurriwati, 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen', *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi Vertura*, 2, 2016, hlm. 50.

- 1) Rasa senang, adalah pengutaraan perasaan positif yang dirasakan oleh peserta didik karena merasa puas akan pelayanan yang sekolah pendidikan.
- 2) Tidak ada keluhan, artinya peserta didik merasa tidak memiliki masalah atau keluhan dalam pelayanan yang sekolah berikan. Tidak ada keluhan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik.
- 3) *Net Promote Score (NPS)* yang berarti peserta didik yang merasa puas akan membagikan informasi positif berkaitan dengan sekolah, peserta didik akan dengan alami memberi testimoni atau merekomendasikan sekolah tersebut sehingga dapat menarik orang lain untuk mendaftar di sekolah.
- 4) Kinerja sesuai harapan, yang diartikan sebagai hasil ataupun pencapaian yang dapat memenuhi dan melebihi harapan para peserta didik tetapkan. Mulai dari prestasi akademik metode pembelajaran yang efektif, hingga partisipan peserta didik.
- 5) Pemberian kesempatan, yang merujuk pada memberikan peserta didik sebuah akses, dukungan, bunda peluang yang sama rata dengan tujuan seluruh peserta didik bisa atau mampu memaksimalkan perkembangan potensi yang mereka miliki selaras

dengan minat bakat serta kemampuan secara individual.<sup>29</sup>

**Tabel 2.3 Dimensi dan Indikator Penelitian Y**

No	Dimensi	Indikator
1.	Kepuasan secara keseluruhan	Rasa senang
		Tidak ada keluhan
		<i>Net Promote Score (NPS)</i>
		Kinerja sesuai harapan
		Pemberian kesempatan

4. Hubungan antara kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepuasan peserta didik

Hubungan antara kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kepuasan peserta didik mempunyai sifat yang kompleks serta saling terkait. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan peserta didik secara langsung karena peserta didik akan merasa manfaat yang nyata dari sisi pelayanan yang diberikan. Di lain sisi, persepsi harga yang memiliki pandangan yang baik mampu membuat dampak yang kuat akan kualitas pelayanan terhadap peserta didik tersebut titik apabila peserta didik merasakan jika mereka dapat pelayanan yang sangat baik serta harga yang dinilai

---

<sup>29</sup> Yuliarmi and Riyasa, hlm.14.

wajar maka peserta didik akan cenderung merasakan kepuasan serta loyalitas terhadap sekolah tersebut.

Secara bersamaan kualitas pelayanan serta persepsi harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik secara signifikan. Institusi pendidikan yang bisa memberi layanan yang memiliki kualitas tinggi serta harga yang cukup terjangkau kepada para peserta didiknya akan lebih besar harapan akan lebih besar tingkat kepuasan peserta didik. Maka dari itu, sangat penting bagi sekolah agar terus-menerus melakukan upaya peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari berbagai aspek dan juga memastikan bahwa harga yang dikenakan kepada para peserta didik memiliki manfaat yang sebanding titik Dengan demikian maka dapat terciptalah pengalaman belajar yang positif serta rasa puas bagi para peserta didik, yang akhirnya nanti akan membuat peningkatan reputasi serta daya tarik institusi pendidikan tersebut.

## **B. Kajian Pustaka Relevan**

Kajian pustaka merupakan proses penyelidikan dan analisis literatur yang memiliki kaitan erat dengan topik atau masalah penelitian tertentu. Adapun cakupan dari Kajian Pustaka meliputi: mencari, membaca, dan sintesis sumber-sumber

informasi seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan penelitian lain yang masih berkaitan dengan yang sedang diteliti. Kajian pustaka dapat membantu peneliti dalam merumuskan pertanyaan penelitian yang tepat dan mengevaluasi metodologi yang paling sesuai untuk penelitian peneliti tersebut. Adapun dalam penelitian ini peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu yang relevan untuk dijadikan sumber rujukan yaitu:

1. Penelitian Tuti Sulastri dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi” penelitian ini mempunyai tujuan yaitu guna memperoleh pengetahuan lebih mendalam terkait rasa puas yang dirasakan mahasiswa oleh adanya pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga dan juga implikasi dari pengaruh tersebut [ada citra kampus. Adapun penelitian ini mengambil 80 orang mahasiswa sebagai sampel responden pengisi angket yang nantinya akan diolah datanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung sebesar 30,6% terhadap kepuasan mahasiswa, dengan tambahan pengaruh tidak langsung sebesar 18,8% melalui persepsi harga, sehingga menghasilkan pengaruh total sebesar 49,4%. Demikian pula, persepsi harga

ditemukan memiliki pengaruh langsung sebesar 16,5% terhadap kepuasan siswa, dengan tambahan pengaruh tidak langsung sebesar 18,8% melalui kualitas layanan, sehingga menghasilkan pengaruh total sebesar 35,3%. Jika digabungkan, pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa ditemukan sebesar 84,7%. Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang kuat terhadap citra perguruan tinggi, dengan total pengaruh sebesar 87,4%. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa, dengan kualitas layanan memiliki pengaruh yang sedikit lebih kuat.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Titim Nurlia (2019) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Mahasiswa" Artikel ini memiliki tujuan guna mengetahui pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, persepsi harga, dan Citra merek terhadap kepuasan. Artikel ini menganut teori dari ahli yang bernama Andriani, Suwandi, dan Fitriansyah yang mengemukakan jika adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas

pelayanan, persepsi harga, serta citra merk terhadap variabel kepuasan. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada responden yang berjumlah 80 dengan menganut dasar rumus *slovin*. Olah data penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 20 dengan menganalisis regresi linear parsial serta berganda yang didapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan, persepsi harga serta citra merek mempunyai pengaruh secara signifikan positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menemukan jika variabel kualitas pelayanan memiliki 58,8% pengaruh, sementara untuk persepsi harga mempunyai pengaruh sebesar 55,2%, dan untuk variabel citra merek memiliki sebesar 59,9% pengaruh terhadap kepuasan. Selain itu, variabel variabel tersebut secara kolektif memiliki pengaruh secara signifikan serta positif terhadap kepuasan mahasiswa yang dapat dibuktikan pada uji *f* serta koefisien determinasi.

3. Penelitian oleh Hasrawiya, Nur alim, Syahrul (2022) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo" penelitian ini menarik

kesimpulan bahwa: Penelitian ini memuat hasil terkait variabel kualitas pelayanan administrasi didasarkan kepada indikator yang terdiri dari *tangible, responsiveness, assurance, reliability*, serta *empathy*. Dengan pengukuran menggunakan kuesioner berbentuk pernyataan dengan jumlah 29. Yang menunjukkan hasil bahwa sub variabel berupa *tangible responsiveness assurance reliability* dan *empathy* memiliki pengaruh yang kuat yaitu pada angka 67,2% sementara 45,1% sisanya terpengaruh dari variabel lainnya di luar penelitian ini. Dengan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan administrasi mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan siswa dengan indikator-indikator di atas yang berarti kepuasan siswa yang tinggi bisa diciptakan dengan membuat peningkatan dalam kualitas layanan administrasi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ayuni Tri Hayanti, Nanik Suryani, Fahrur Rozi (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik” Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa: Penelitian ini menggunakan uji F dalam mencari tahu tentang kualitas pelayanan, citra sekolah serta emosional

peserta didik terhadap kepuasannya. Penelitian ini mengambil sampel dari siswa kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara. Penelitian ini memberi hasil jika variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan cukup positif terhadap kepuasan siswa kelas XI terkait kualitas pelayanan sekolah, citra sekolah serta emosional.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Irfan Rizky dan Darwin Hashiholan (2022) dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Global Jet Express (J&T Express Cabang Bekasi Selatan)" Pendekatan pada penelitian ini melalui metode kuantitatif dengan desain kasual penelitian. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi J&T Express Cabang Bekasi Selatan, dengan sampel sebanyak 132 responden. Model regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan serta persepsi harga dapat memberi penjelasan variabel kepuasan pelanggan sebesar 74,8%. Uji koefisien determinasi pada penelitian ini memberi hasil yaitu variabel kualitas pelayanan serta persepsi harga mempunyai pengaruh secara signifikan kepada kepuasan pelanggan. Dari hasil olah data uji t kualitas

pelayanan serta persepsi harga secara statistik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Model regresi linier berganda menunjukkan bahwa konstanta sebesar 0,424 menandakan bahwa Bahwa apabila variabel-variabel Mandiri tidak mengalami peningkatan atau nilainya nol, maka kepuasan pelanggan masih mempunyai nilai sejumlah 33,925. Selain itu, variabel kualitas pelayanan serta variabel persepsi harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara positif. Pada penelitian ini hasil yang dapat ditunjukkan yaitu kualitas pelayanan serta persepsi harga secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan atas kepuasan pelanggan. Ini berarti, pelanggan cenderung merasakan kepuasan pada layanan yang mereka terima apabila mereka merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterima dari perusahaan tersebut baik serta harga yang mereka bayar sebanding atas layanan yang diperoleh. Selain itu, artikel ini juga menyoroti peningkatan jumlah pelanggan pada J&T Express yang dipengaruhi oleh kompetitifnya kualitas pelayanan dan harga, Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan

persepsi harga memainkan peran yang sangat penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Gatot Kusjono, Eni Sudjiani (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMA Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai” Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa: telah dilakukan perhitungan dengan menggunakan regresi linier sederhana yang mendapatkan hasil persamaan linier  $Y = -5,904 + 0,431 X$ . Yang dapat diartikan bahwa jika layanan pendidikan mengalami peningkatan dalam satuan, akan selaras dengan kepuasan siswa yang meningkat 0,431. Artinya Rata-rata jawaban responden terhadap kualitas layanan adalah baik dengan terus mempertahankan indikator *realibility*. Kualitas layanan sendiri disini berkontribusi terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 58% dan sisa 42% adalah variabel-variabel lain diluar kualitas pelayanan.
7. Penelitian oleh Nina Kurnia Dewi (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Citilink di Bandara Internasional Juanda Surabaya” Artikel ini adalah suatu penelitian yang memiliki

tujuan guna menginvestigasi pengaruh dari variabel kualitas pelayanan serta persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Analisis data kuantitatif digunakan sebagai metode penelitian pada penelitian ini yaitu dengan memakai cara penyebaran kuesioner guna mengumpulkan data dari responden yang merupakan pelanggan maskapai Citilink. Penelitian ini menghasilkan hasil jika variabel kualitas pelayanan serta persepsi harga memiliki pengaruh secara signifikan yang positif atas kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi berada pada angka 80,5%, hal ini mengindikasikan jika variabel kualitas pelayanan serta persepsi harga mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 80,5%. Dengan demikian, maka meningkatnya kualitas pelayanan serta persepsi harga maka akan meningkat pula tingkat kepuasan dari para pelanggan.

8. Penelitian oleh Ni Luh Anik Puspa Ningsih, Dewa Ayu Putu Niti Widari dan I Made Artawan (2020) dengan judul "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan" hasil dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan survei kuesioner untuk

pengumpulan data dengan 579 responden. Dari kuesioner tersebut dapat diperoleh hasil bahwa kepuasan mahasiswa terlihat hasil sebesar 3,15 berarti bahwa mahasiswa yang menjadi responden memberi nilai kualitas pelayanan pendidikan dalam level yang "memuaskan" bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang dirasakan mahasiswa adalah "puas". Adapun nilai setiap aspek yang disebut dalam pernyataan kuesioner yaitu aspek tangible memiliki rata-rata nilai sebesar 3,6, sementara aspek empati ada pada nilai 3,19, aspek reliability dengan nilai sebesar 3,11, lalu aspek responsif memperoleh nilai 3,10 dan yang terakhir untuk aspek asuransi mendapatkan nilai sebesar 3,29. Sementara itu skor dapat digolongkan memuaskan apabila memiliki nilai pada kisaran 2,51 - 3,25. Jadi karena skor tingkat kepuasan mahasiswa berada pada nilai sebesar 3,15 maka digolongkan dalam level yang memuaskan.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Muhyar Nugraha dan Sumadi (2020) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit *Type C* Kabupaten Kebumen” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan,

ditemukan Jika jika variabel kualitas pelayanan serta persepsi harga memiliki pengaruh terhadap rasa percaya pasien secara bersamaan. Hasil tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan serta persepsi harga memiliki pengaruh yang signifikan atas kepuasan pasien. Artikel ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman para faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam industri pelayanan kesehatan. Adapun metode yang dipilih dalam penelitian merupakan metode *non probability sampling* dan mengambil 150 responden. Hasil penelitian menunjukkan variety kualitas layanan serta persepsi yang berpengaruh sebesar 81,7% terhadap rasa percaya para pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya layanan yang berkualitas serta persepsi harga dalam mempengaruhi rasa percaya pada pasien terhadap rumah sakit, yang pada gilirannya juga berdampak pada kepuasan para pasien.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Muslih Dwi Prasetyo, Susanto, dan Bernadetta (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen” Penelitian ini mengolah data Melalui pendekatan kuantitatif

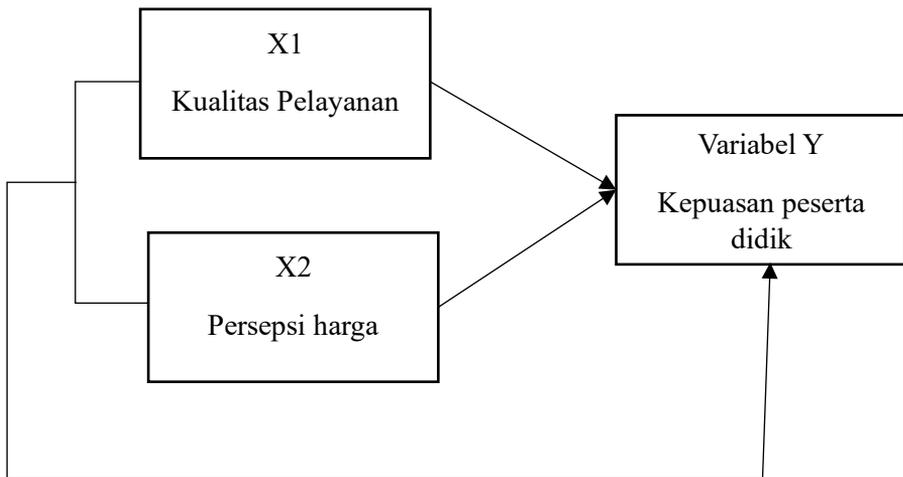
deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei secara langsung dengan penyebaran angket atau kuesioner yang tersusun dengan model skala likert memberi skala penilaian sebanyak 5 skala. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan barbershop pocure Yogyakarta, dengan populasi sebanyak 155 orang. Mayoritas responden adalah pelanggan berusia 18 - 23 tahun yang berpendidikan SMA serta sebagian lainnya merupakan mahasiswa. Mayoritas pelanggan juga melakukan kunjungan ke barbershop lebih dari 3 kali. Setelah data yang diperlukan telah terkumpul lalu dilakukan oleh data serta analisis guna mengevaluasi seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan, fasilitas, serta persepsi harga kepada kepuasan konsumen. Analisis data menunjukkan hasil jika kualitas pelayanan, fasilitas, serta persepsi harga memiliki pengaruh yang positif secara simultan dan signifikan pada kepuasan konsumen. Selain itu, variabel-variabel independen tersebut juga mempunyai pengaruh yang signifikan serta positif atas kepuasan konsumen. Semua variabel pada penelitian kali ini dinyatakan valid dan reliabel serta tidak ditemukan permasalahan multikolinearitas dan

heteroskedastisitas pada model regresinya. Hasil uji F melihat kan jika kualitas pelayanan, fasilitas, serta persepsi harga secara semula kan mempunyai pengaruh yang signifikan serta positif terkait kepuasan konsumen. Selain itu pada pengujian uji t membuktikan jika masing-masing variabel kualitas pelayanan, fasilitas, serta persepsi harga juga memiliki pengaruh secara signifikan dan positif pada kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa ditemukan adanya persamaan serta perbedaan pada penelitian. Adapun persamaan dengan penelitian penulis yaitu adanya variabel dependen yang sama-sama melakukan penelitian terhadap kepuasan pelanggan. Sementara untuk perbedaan penelitian yaitu pada studi kasus atau objek yang diteliti aspek-aspek serta jumlah variabel independen, metode pengolahan data, serta indikator pada penelitian. Perbedaan studi kasus pada penelitian ini dengan para penelitian terdahulu terlihat Karena penelitian ini mengambil studi kasus di MA NU Nurul Huda Kota Semarang dengan menggunakan dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan sekolah dan persepsi harga. Penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS 28 sebagai alat pembantu pengolahan data.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir menurut adalah suatu rangkaian pemikiran atau konsep yang digunakan sebagai panduan dalam merancang penelitian. Kerangka berpikir ini membantu peneliti untuk merumuskan masalah penelitian, mengembangkan hipotesis, serta merancang metode penelitian yang tepat. Selain itu, kerangka berpikir juga membantu dalam proses analisis data dan interpretasi hasil penelitian.<sup>30</sup>



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

---

<sup>30</sup> T C T Duarte and Sugiyono, 'Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Raket Flypower', *Jurnal Ilmu Dan Riset*, 2023, hlm. 7.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016) Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang diajukan guna untuk menguji keabsahannya lewat suatu penelitian. Hipotesis adalah Jawaban sementara dari pertanyaan didalam rumusan masalah.<sup>31</sup>

Sebagai penguat Hipotesis untuk penelitian ini, berikut beberapa hasil hipotesis dari jurnal penelitian yang memiliki rumusan masalah yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian ini.

Jurnal penelitian milik Muhyar Nugraha dan Sumadi (2020) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen” Penelitian tersebut memiliki hipotesis yaitu variabel kualitas pelayanan serta persepsi harga secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil yaitu kualitas pelayanan dan persepsi harga memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Dengan hipotesis tersebut peneliti dapat melakukan uji terkait pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga atau kepercayaan serta kepuasan pelanggan juga berlaku pada lingkungan pelayanan yang berbeda.

---

<sup>31</sup> Duarte and Sugiyono, hlm.7.

Jurnal penelitian yang ditulis oleh Tuti Sulastris (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi” terdapat beberapa hipotesis yang diuji dalam jurnal tersebut. Hipotesis pertama adalah Hipotesis pertama adalah variabel kualitas pelayanan serta persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa secara signifikan. Sementara untuk hipotesis kedua adalah variabel kepuasan Mahasiswa memiliki pengaruh atas citra perguruan tinggi secara signifikan. Untuk hipotesis ketiga yaitu variabel kualitas pelayanan serta persepsi harga memiliki pengaruh signifikan atas Citra perguruan tinggi melalui kepuasan mahasiswa. Hasil uji hipotesis membuktikan jika variabel kualitas pelayanan persepsi harga, serta kepuasan mahasiswa secara simultan berpengaruh terhadap Citra perguruan tinggi secara signifikan. Maka dari itu, bisa diambil kesimpulan jika hipotesis yang diuji pada penelitian ini didukung oleh temuan penelitian.

Jurnal penelitian milik Muslih Dwi Prasetyo, Susanto, dan Bernadetta (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen” Hipotesis Penelitian ini memiliki hipotesis yang menyatakan bahwa guna membuktikan adanya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, fasilitas, serta persepsi harga atas kepuasan konsumen Yogyakarta. Hipotesis pertama menyatakan jika kualitas

pelayanan, fasilitas, serta persepsi harga, memiliki pengaruh yang positif secara simultan kepada kepuasan konsumen. Untuk hipotesis kedua menyatakan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, serta persepsi harga memiliki pengaruh secara individual yang positif atas kepuasan konsumen. Dengan adanya pembuktian hasil tersebut maka dapat dilihat jika kualitas pelayanan, fasilitas, serta persepsi harga secara simultan memiliki pengaruh signifikan serta positif terkait kepuasan konsumen, serta masing-masing variabel tersebut juga berpengaruh baik signifikan maupun positif terhadap kepuasan konsumen tersebut. Penelitian tersebut dapat memperkuat hipotesis penelitian lainnya yang juga menyoroti pentingnya kualitas pelayanan komunikasi serta persepsi harga dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dengan penguatan dari hasil hipotesis jurnal penelitian yang memiliki rumusan masalah yang hampir sama pada rumusan masalah penelitian ini. maka untuk sementara, berikut adalah dugaan hipotesis yang dianggap sangat dekat dengan kebenaran:

1. Hipotesis kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik:

H<sub>0</sub> : “Kualitas Pelayanan Sekolah diduga tidak memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang”

- H<sub>1</sub> : “Kualitas Pelayanan Sekolah diduga memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang”
2. Hipotesis persepsi harga terhadap terhadap kepuasan peserta didik:
- H<sub>0</sub> : “Persepsi Harga diduga tidak memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang”
- H<sub>1</sub> : “Persepsi Harga diduga memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang”
3. Hipotesis Kualitas Pelayanan Sekolah dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Peserta Didik:
- H<sub>0</sub> : “Kualitas Pelayanan Sekolah dan Persepsi Harga diduga secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang”
- H<sub>1</sub> : “Kualitas Pelayanan Sekolah dan Persepsi Harga diduga secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang”

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta tampilan dari hasil penelitiannya, spesifikasinya sistematis dan terstruktur dari awal penelitian hingga hasil akhirnya.<sup>1</sup>

Penelitian menggunakan jenis penelitian survei merupakan jenis penelitian yang menggunakan survei atau kuisisioner sebagai alat utama dalam pengumpulan data numerik (angka atau data yang dapat diukur) dari responden.<sup>2</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena atau situasi dengan mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif. Penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis, melainkan lebih pada mengumpulkan data secara sistematis untuk memberikan gambaran yang jelas

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 1st edn (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 32.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 1st edn (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 32.

tentang suatu topik atau masalah. Dalam penelitian kuantitatif deskriptif, biasanya menggunakan metode survei, observasi, atau analisis data sekunder untuk mengumpulkan data numerik. Hasil penelitian ini biasanya disajikan dalam bentuk statistik, tabel, atau grafik untuk membantu dalam pemahaman fenomena yang sedang dipelajari.

## **B. Tempat dan waktu penelitian**

### 1. Tempat

Tempat penelitian ini dilaksanakan di MA NU Nurul Huda Kota Semarang, yang berlokasi di Jl. Kiai Gilang No. 36b Kauman Mangkangkulon, Kecamatan Tugu, Kota Semarang 50155

### 2. Waktu

Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian dimulai dari pra-riset pada tanggal 2 Desember 2023 dan riset serta penyebaran kuisioner yang memakan waktu kurang lebih satu bulan setelah pra riset..

## **C. Populasi dan sampel penelitian**

### 1. Populasi

Dalam konteks penelitian, "populasi" merujuk pada kelompok individu, objek, atau elemen yang menjadi subjek penelitian atau objek pengamatan. Populasi adalah seluruh

kelompok yang relevan dan mencakup semua elemen yang memiliki karakteristik atau ciri tertentu yang menjadi perhatian penelitian. Ini adalah kelompok yang ingin ditarik kesimpulan atau generalisasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini populasi diambil dari total keseluruhan peserta didik yang bersekolah di MA NU Nurul Huda Kota Semarang tahun ajar 2023-2024 yang berjumlah sebanyak 373 peserta didik, yang terdiri dari peserta didik kelas X, XI, dan XII.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari suatu populasi yang dipilih untuk diobservasi atau diuji dengan tujuan mewakili karakteristik atau informasi yang ada dalam populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian, sampel digunakan untuk mengambil kesimpulan atau membuat generalisasi tentang populasi yang lebih besar. Teknik penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* dengan *Proportionate Stratified Random Sampling* yaitu, salah satu teknik probabilitas pengambilan sampel yang digunakan dalam statistik. Dalam metode ini, populasi dibagi menjadi beberapa strata (kelompok) berdasarkan karakteristik tertentu, seperti usia, jenis kelamin, atau wilayah geografis. Proporsi dari setiap strata dalam populasi dihitung, dan kemudian sampel diambil secara acak dari setiap strata

dengan mempertimbangkan proporsi tersebut. Tujuan utama dari teknik ini adalah untuk memastikan bahwa setiap strata dalam populasi diwakili secara proporsional dalam sampel yang diambil, sehingga menghasilkan estimasi yang lebih akurat tentang populasi secara keseluruhan.<sup>3</sup> Maka dari itu, pengambilan sampel dari penelitian ini adalah para peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang yang dikelompokkan per kelas (X= 139 , XI= 110, dan XII= 124). Sebagai penentu jumlah sampel yang akan diambil peneliti memakai rumus *Slovin* yang memiliki tingkat kesalahan sebesar 10% atau 0,1 berikut:

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

$$n = \frac{373}{1 + (373)(0.1^2)}$$

$$n = \frac{373}{1 + (373)(0.01)}$$

$$n = \frac{373}{1 + 3.73}$$

$$n = \frac{373}{4.73}$$

$$n = 78.8 \rightarrow 79$$

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 1st edn (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 80-81.

Dari data yang diperoleh lewat rumus *Slovin* diatas dengan rentang kesalahan sebesar 10% atau 0,1 didapatkan jumlah untuk sampel sebanyak 79 responden. Maka dari itu, setiap sampel per kelas harus ditentukan secara proporsional sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan. Untuk jumlah populasi di setiap kelompok kelas akan diambil melalui perhitungan ini:

$$\text{Kelas X} = \frac{139}{373} \times 79 = 29$$

$$\text{Kelas XI} = \frac{110}{373} \times 79 = 24$$

$$\text{Kelas XII} = \frac{124}{373} \times 79 = 26$$

Dari total jumlah peserta didik sebanyak 373 populasi dan 79 diambil sebagai responden lalu dibagi menjadi tiga kelas maka dapat dijelaskan pada tabel dibawah:

**Tabel 3.1 Jumlah Responden**

No	Kelas	Jumlah Responden
1.	X	29
2.	XI	24
3.	XII	26

## D. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel merupakan simbol atau nama yang digunakan untuk merepresentasikan nilai atau data dalam penelitian atau matematika. Dalam penelitian, variabel digunakan untuk menyimpan dan mengelola informasi yang dapat berubah, seperti angka, teks, atau nilai lainnya. Variabel penelitian adalah salah satu faktor atau elemen yang dapat berubah atau diukur dalam suatu studi penelitian. Variabel digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan menganalisis hubungan antara berbagai konsep atau fenomena dalam penelitian.<sup>4</sup> Adapun Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Variabel Independen (Variabel bebas)

Variabel Independen adalah variabel yang dianggap sebagai penyebab atau faktor yang mempengaruhi variabel lain dalam penelitian. Variabel independen merupakan faktor yang sangat penting untuk peneliti guna membuktikan dampaknya pada variabel dependen. Pada penelitian ini kualitas pelayanan pendidikan adalah variabel independen (X). Pada penelitian ini, terdapat 2 variabel independen (X) yaitu:

- X<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan sekolah
- X<sub>2</sub> : Persepsi harga

---

<sup>4</sup> Nugroho and Haritanto, hlm. 25.

## 2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen merupakan variabel yang diamati atau diukur guna menentukan dampak dari variabel independen. Variabel dependen adalah respons ataupun hasil yang tercipta karena adanya perubahan pada variabel independen. Pada penelitian ini kepuasan peserta didik merupakan Variabel dependen (Y). Adapun Variabel dependen (Y) untuk penelitian ini adalah Kepuasan peserta didik.

## 3. Indikator Variabel

**Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator	No. Instrumen
1.	Kualitas pelayanan sekolah (X1)	Kondisi sarana prasarana sekolah	1-18
		Fasilitas fisik sekolah	
		Pelayanan yang konsisten	
		Pemberian informasi yang jelas	
		Kemudahan Pelayanan	
		Taggapan terhadap peserta didik	
		Kompetensi	
		Keamanan	
		Perhatian kepada peserta didik	
Kemudahan komunikasi			
2.	Persepsi harga (X2)	Kesesuaian harga dengan manfaat	19-30
		Kesesuaian harga dengan kualitas produk	
		Bantuan Keuangan	
		Biaya pendidikan tidak memberatkan	
		Opsi pembayaran yang fleksibel	
3.	Kepuasan peserta didik (Y)	Perbandingan biaya pendidikan	31-35
		Rasa senang	
		Tidak ada keluhan	
		Berbagi informasi positif	
		Kinerja sesuai harapan	
Pemberian kesempatan			

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari sumber yang relevan dalam rangka melakukan penelitian atau studi. Teknik-teknik ini dapat beragam, termasuk wawancara, observasi, kuesioner, dan analisis dokumen, tergantung pada tujuan penelitian dan jenis data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang dipilih harus selaras dengan masalah penelitian dan memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan.<sup>5</sup>

Teknik pengumpulan data dibagi menjadi dua yaitu primer dan sekunder data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung sementara data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh peneliti berdasarkan sumber yang telah ada. Pada penelitian ini data primer didapatkan dengan penyebaran angket atau kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah peserta didik sebagai responden. Sementara untuk data sekunder penelitian ini adalah data yang diperoleh dari database MA Nurul Huda Kota Semarang.

---

<sup>5</sup> Gatot Kusjono and Eni Sudjiani, 'Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMA Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai', *Jurnal Ilmiah Feasible*, 1.1 (2019), hlm. 65–76.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang relevan peneliti menggunakan teknik data berupa Angket atau kuisisioner. Angket atau kuisisioner sendiri merupakan sebuah metode yang dijadikan sebagai alat mengumpulkan data yang diperlukan pada penelitian dan survei guna mengumpulkan informasi dari sejumlah responden melalui serangkaian pertanyaan tertulis. Angket dapat berbentuk daftar pertanyaan tertulis yang dapat diisi oleh responden secara mandiri. Data yang dikumpulkan dari angket digunakan untuk analisis statistik dan penelitian.

Dalam penelitian ini, jawaban responden dinilai dalam kuisisioner dengan menggunakan penilaian skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan alat untuk mengukur yang dipakai dalam penelitian sosial guna mengukur pendapat, persepsi, maupun sikap seseorang terkait sebuah topik dan pernyataan. Skala *Likert* umumnya terdiri dari serangkaian pernyataan atau pertanyaan dengan beberapa pilihan jawaban, yang biasanya berupa pernyataan perasaan atau sikap yang dapat diukur dalam tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan.

Dalam penelitian ini responden akan mengisi kuisisioner yang telah diberi guna memberi nilai atau pendapat terkait sejauh mana responden setuju maupun tidak setuju melalui cara mencentang pada kolom yang disediakan pada skala *Likert* 5 poin seperti dibawah:

**Tabel 3.3 skor skala *Likert***

<b>Kriteria Jawaban</b>	<b>Skala</b>
SS	5
S	4
N	3
TS	2
STS	1

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

## **F. Teknis Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mengumpulkan, pemrosesan, interpretasi, dan pemahaman data guna mengungkap pola, hubungan, dan informasi yang tersembunyi dalam data tersebut. Teknisnya, analisis data melibatkan penggunaan metode statistik, perangkat lunak komputer, dan alat analisis khusus untuk mengolah data yang telah dikumpulkan. Pada penelitian ini

peneliti menggunakan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics 28* untuk membantu menganalisis dan menguji data.

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan salah satu metode dalam statistik yang digunakan untuk menggambarkan dan merangkum data secara terperinci. Analisis Deskriptif sendiri digunakan guna memberi gambaran yang jelas terkait karakteristik suatu data, seperti tendensi pusat (misalnya, mean, median, dan modus), variasi (misalnya, rentang, simpangan baku), dan distribusi data (misalnya, histogram). Dalam analisis deskriptif, data diorganisasi, data tersebut nantinya berupa bentuk tabel, grafik, hingga statistik deskriptif, dan kemudian diinterpretasikan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang data tersebut. Analisis ini merupakan langkah awal yang penting dalam proses statistik yang lebih lanjut, seperti pengambilan keputusan berdasarkan data.

## 2. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengukur seberapa akurat suatu instrumen dalam pengukuran suatu variabel.<sup>6</sup> Dalam menguji kuisisioner, uji validitas memiliki 2 jenis pengujian yang berbeda yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor adalah sejauh mana suatu tes atau alat pengukuran mampu mengukur faktor atau *construct* yang seharusnya diukur dengan tepat. Ini mengukur sejauh mana hasil tes mencerminkan dengan akurat apa yang sedang diukur atau dinilai. Sementara validitas item mengacu pada sejauh mana suatu item atau pertanyaan dalam instrumen pengukuran (seperti kuesioner atau tes) mengukur dengan tepat konsep atau karakteristik yang ingin diukur. Dari pengertian dua jenis validitas tersebut dapat dilihat bahwa untuk penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas jenis validitas item. Dalam ketentuannya, uji validitas dianggap sudah valid apabila nilai signifikansi  $<0,05$  atau dengan membandingkan korelasi antara  $r$  hitung dan  $r$  tabel, dimana dianggap sudah valid apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel.

---

<sup>6</sup> Purwanto, *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Realibilitas Untuk Penelitian*, ed. by Ahmad Saifudin, *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 1st edn (Magelang: StaiaPress, 2016), hlm. 58-60.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah tindak lanjut dari uji validitas, item yang telah terbukti valid lah yang akan masuk uji reliabilitas guna menjadi penentu suatu instrumen bisa disebut reliabel ataupun tidak dengan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), jika sebuah reliabilitas memiliki nilai di bawah 0,6 maka disebut kurang baik, sementara nilai 0,7 bisa diterima dan jika berada di atas nilai 0,8 disebut baik. Itu sendiri dipakai guna mengetahui seberapa konsistennya alat ukur yang dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Dalam artian, apakah alat ukur itu bisa mendapat hasil ukur yang tetap konsisten ketika ada pengulangan dalam pengukuran. Maka bisa ditarik kesimpulan bahwa sebuah instrumen dapat dikatakan reliabel jika instrumen tersebut diujicobakan pada sebuah subjek yang sama berulang kali dan hasilnya masih tetap atau relatif sama.<sup>7</sup>

### 4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan rangkaian dari tes statistik yang dilakukan dari analisis regresi dengan tujuan melakukan pemeriksaan terkait asumsi dasar sebagai dasar dari model regresi sudah terpenuhi dan layak. Uji asumsi klasik

---

<sup>7</sup> Duwi Priyatno, *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum*, ed. by Giovanni, 1st edn (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2018), hlm. 21.

dilakukan sebelum penelitian mulai melakukan analisis regresi. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan di penelitian ini yaitu:

a. Uji Normalitas

Dalam uji asumsi klasik, uji normalitas berfungsi sebagai penguji dari nilai residual apakah telah menghasilkan regresi yang berdistribusi normal ataupun tidak. Model regresi dapat dinyatakan baik apabila mempunyai nilai residual terdistribusi normal. Adapun kriteria distribusi data dapat dikatakan normal yaitu jika memiliki signifikansi diatas 0,05 sementara jika data berada dibawah 0,05 data tersebut dinyatakan tidak berdistribusi secara normal. Pada penelitian ini menggunakan *probability plot* guna menguji semua variabel penelitian. Yaitu, mengambil keputusan dengan melihat pola tertentu. Seperti, adanya titik-titik yang menyebar dari bawah hingga keatas dari sumbu 0 hingga sumbu Y. Apabila titik-titik tersebut berada disekitar garis maka bisa disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas merupakan suatu proses yang dilakukan guna menguji suatu model regresi apakah didalamnya dapat ditemukan korelasi yang

kuat antara variabel independen. Variabel independen dapat dikatakan kuat apabila pada variabel independen suatu penelitian tidak terjadi multikolinearitas. Model yang digunakan dalam melihat ada atau tidak multikolinearitas adalah dengan menggunakan VIF (*Variance Inflasi Factor*) yaitu, jika VIF dibawah ataupun  $< 10$  serta *tolerance value* diatas ataupun  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastistas

Heteroskedastistas merupakan keadaan yang terjadi karena adanya ketidaksamaan antara varian pada residual di model regresi. Akibatnya, akan terjadi ketidak efisienan dari penaksiran dan juga menyebabkan meningginya nilai koefisien determinasi. Cara melihat Heteroskedastistas ada didalam data adalah dengan memperhatikan pola titik pada scatterplot regresi. Heteroskedastistas tidak akan dipermasalahkan apabila sebaran titik-titik pada pola diatas dan dibawah tidak jelas dengan angka 0 di bagian sumbu Y.

## 5. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis adalah proses dalam evaluasi data untuk membuktikan kekuatan dari sampel serta memberi dasar dalam mengambil sebuah keputusan terkait dengan populasi. Uji hipotesis bertujuan untuk memberi jawaban terkait keputusan apakah hipotesis ditolak ataukah diterima.<sup>8</sup>

### a. Analisis regresi linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

### b. Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan sebuah metode dalam statistik yang memiliki kegunaan sebagai pemahaman terhadap hubungan antar sebuah variabel dependen (variabel yang akan diprediksi) bersama dua atau beberapa variabel independen (variabel yang memiliki kegunaan memprediksi variabel dependen). Analisis regresi

---

<sup>8</sup> Priyatno, hlm. 49.

linear berganda adalah alat pengukur yang digunakan dengan tujuan melihat ada atau tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Pada penelitian ini, variabel dependen (Y) adalah kepuasan peserta didik. Sedangkan untuk variabel independen (X) ada dua variabel yaitu X1 kualitas pelayanan sekolah dan X2 persepsi harga. Untuk melihat persamaan regresi linear berganda dari dua variabel independen tersebut dapat dilihat dengan rumus sebagai berikut:<sup>9</sup>

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

Keterangan:

<b>Y</b>	:Kepuasan peserta didik
<b><math>\alpha</math></b>	:Konstanta
<b>X<sub>1</sub></b>	:Kualitas pelayanan sekolah
<b>X<sub>2</sub></b>	:Persepsi harga
<b>b<sub>1</sub> dan b<sub>2</sub></b>	:Koefisien regresi
<b>e</b>	:Eror

c. Uji t persial

Uji t persial berlaku pada setiap variabel yang mempunyai tingkat koefisien 5% atau 0,05 yang berpengaruh pada variabel independen dan variabel

---

<sup>9</sup> Nugroho and Haritanto, hlm. 135.

dependen. Dalam penelitian t tabel akan dijadikan perbandingan dengan t hitung dengan tingkat nilai signifikansinya sebesar 5% atau 0,05. Jika nilai t hitung lebih besar maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap variabel bebas akan berpengaruh pada variabel terikat secara terpisah.

d. Uji f simultan

Uji F merupakan metode uji yang digunakan guna menentukan pengaruh semua variabel independen secara simultan yang dikutip di model regresi terkait variabel dependen yang telah diuji. Uji F memiliki standar tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Jika signifikansi nilai  $F < 5\%$  atau 0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel independen pada penelitian secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

e. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Adalah pengukur statistik yang berfungsi guna menentukan seberapa jauh variabilitas data bisa memberi penjelasan terkait model regresi dalam analisis regresi.  $R^2$  memiliki nilai diantara 0 hingga 1, dengan catatan semakin besar nilai yang keluar maka dianggap semakin baik model regresi tersebut dalam

memberi penjelasan terkait variasi pada data. Adapun nilai  $R^2$  dapat diinterpretasikan seperti dibawah ini:

- 1)  $R^2 = 0$ : Model regresi yang tidak akan sekalipun menjelaskan variasi pada data
- 2)  $R^2 = 1$ : Model regresi yang secara penuh memberi penjelasan terhadap seluruh variasi pada data.

## BAB IV

### DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Gambaran Umum MA NU Nurul Huda Kota Semarang

Berdasarkan pra riset yang dilakukan pada tanggal 2 Desember 2023 berikut adalah penjelasan yang berhasil di dokumentasikan selama pra riset dilakukan.<sup>1</sup> MA NU Nurul Huda Kota Semarang terletak di Jl. Kyai Gilang No.36b Kauman Mangkangkulon Kota Semarang. Sekolah ini berlokasi di tengah daerah industri, jarak madrasah dengan pusat Semarang kota sendiri kurang lebih 16 km, 5 km jarak ke pusat kecamatan Tugu, dan hanya 150 m jarak dari jalan raya trans Semarang-Jakarta. Sekolah ini pertama berdiri pada tanggal 24 Januari 1987. Asal mula MA NU Nurul Huda Kota Semarang ini didirikan karena ditutupnya SMU 2 Hasanuddin Semarang pada tahun 1985. Dan juga usulan dari para wali santri dari Pondok Pesantren Al Ishlah yang menginginkan anak-anaknya untuk bukan hanya belajar ilmu agama tetapi juga pengetahuan umum.

Terdapat banyak jenjang pendidikan sekolah di sekitar MA NU Nurul Huda kota Semarang. Ada SD/MI yang

---

<sup>1</sup> Dokumentasi MA NU Nurul Huda, pada tanggal, 2 Desember 2023.

berjumlah 27, lalu ada 9 sekolah jenjang SMP/MTs, serta ada 3 seolah yang sederajat (SLTA). Selain pendidikan formal, MA NU Nurul Huda juga dikelilingi tempat pendidikan non formal. Terdapat 11 pondok pesantren yang berada disekitaran MA NU Nurul Huda. Banyaknya jumlah pesantren yang ada di sekitar MA NU Nurul Huda inilah yang menjadi pengaruh dimana sebagian besar pesrta didik adalah murid di pondok pesantren juga.<sup>2</sup>

MA NU Nurul Huda Kota Semarang merupakan lembaga pendidikan dibawah pengelolaan Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Cabang Kota Semarang, yang berdiri mulai pada 24 Januari 1987. Lalu pada tahun 1993 kepungurusan strukrural dijadikan satu dengan MTs NU Nurul Huda Kota Semarang yang sebelumnya telah berdiri terlebih dahulu. Asal mula MA NU Nurul Huda Kota Semarang ini didirikan karena ditutupnya SMU 2 Hasanuddin Semarang pada tahun 1985. Dan juga usulan dari para wali santri dari Pondok Pesantren Al Ishlah yang menginginkan anak-anaknya untuk bukan hanya belajar ilmu agama tetapi juga pengetahuan umum.

Pada awal mula akan berdirinya MA NU Nurul Huda Kota Semarang, agar terealisasinya ide pendirian MA NU

---

<sup>2</sup> *Dokumentasi MA NU Nurul Huda, Pada Tanggal, 2 Desember 2023.*

Nurul Huda Kota Semarang, sebuah musyawarah ditetapkan, di mana akhirnya diputuskan dalam beberapa waktu sementara kegiatan pembelajaran akan dilakukan dengan menumpang tempat di gedung MTs NU Nurul Huda Kota Semarang. Di mana aktivitas pembelajaran MA NU Nurul Huda Kota Semarang akan dilakukan pada waktu sore hari.

MA Nurul Huda Kota Semarang berkembang sejak awal berdiri hingga saat ini tak lepas akan jasa serta upaya yang diberikan oleh para penggagas ide pendirian dan juga pengelolanya. Hingga akhirnya pada tahun 1995 MA Nurul Huda akhirnya dapat melaksanakan kegiatan pembelajaran mandiri di gedung sendiri dan pada tahun 1998 MA Nurul Huda Kota Semarang mendapatkan akreditasi dengan status “diakui”. Sejak saat itu hingga hari ini, MA NU Nurul Huda Kota Semarang selalu berupaya ntuk terus berkembang kedepan. MA Nurul Huda Kota Semarang berarti pada tengah-tengah masyarakat yang memperdulikan pentingnya sebuah pendidikan, sekaligus memiliki rasa kepemilikan lembaga tersebut.

## 2. Gambaran Khusus MA NU Nurul Huda Kota Semarang

### a. Fasilitas MA NU Nurul Huda Kota Semarang

Fasilitas pada pendidikan adalah salah satu faktor penting dalam menunjang proses pembelajaran agar mencapai keberhasilan. Adapun fasilitas sekolah adalah yang berbentuk sarana dan prasarana yang bisa memberikan manfaat kepada para peserta didik dan guru guna tercapainya suatu tujuan kegiatan belajar mengajar yang ingin dicapai. Sementara itu menurut undang-undang sisdiknas no. 20 tahun 2003 pasal 45 ayat 1 menyatakan bahwa: "setiap satuan pendidikan formal dan non formal harus menyediakan sarana prasarana yang memenuhi kriteria pendidikan selaras dengan bertumbuhnya dan berkembangnya potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional serta kejiwaan peserta didik." Adapun fasilitas yang disediakan oleh MA NU Nurul Huda Kota Semarang untuk seluruh peserta didik dan juga pendidiknya yaitu berupa sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Fasilitas Sekolah**

No	Fasilitas	Jumlah	No	Fasilitas	Jumlah
1	Ruang Kelas	12	9	Aula	1
2	Ruang Kepala Sekolah	1	10	Area Parkir	1
3	Ruang Guru	1	11	Labolatorium	4
4	Ruang TU	1	12	Koperasi	1
5	Ruang Perpustakaan	1	13	Lapangan	1
6	Ruang UKS	1	14	Toilet	3
7	Ruang Penyimpanan	1	15	Kantin	1
8	Ruang Kegiatan	1	16	Ruang BK	1 <sup>3</sup>

b. Kegiatan Ekstrakurikuler

Kegiatan ekstrakurikuler merupakan suatu aktivitas yang pelaksanaannya di luar jam pembelajaran reguler sekolah. Ekstrakurikuler sendiri memiliki tujuan utama yaitu untuk mengembangkan keterampilan, minat, serta bakat para peserta didik yang mungkin belum bisa terpenuhi oleh kurikulum formal. Adapun ekstrakurikuler meliputi berbagai kegiatan pada berbagai bidang. Dalam menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler, MA NU Nurul Huda Kota Semarang telah menunjuk guru atau bahkan pelatih khusus sebagai pembimbing. Adapun

---

<sup>3</sup> Dokumentasi MA NU Nurul Huda, Pada Tanggal, 2 Desember 2023.

berbagai kegiatan ekstrakurikuler yang ada di MA NU Nurul Huda Kota Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Kegiatan Ekstrakurikuler**

No.	Kegiatan
1	Pramuka
2	Paskibra
3	Bola Voli
4	Paduan Suara
5	Baca Tulis Al-Qur'an
6	Hadroh <sup>4</sup>

c. Harga Pendidikan

Harga pendidikan dapat mencakup berbagai elemen, termasuk biaya pendaftaran, uang sekolah, buku pelajaran, seragam, kegiatan ekstrakurikuler, dan fasilitas sekolah. Harga ini dapat bervariasi secara signifikan tergantung pada tingkat pendidikan dan jenis sekolah serta lokasi geografis. Adapun Harga pendidikan untuk peserta didik baru pada tahun 2024 di MA NU Nurul Huda Kota Semarang memiliki rincian sebagai berikut:

---

<sup>4</sup> *Dokumentasi MA NU Nurul Huda, Pada Tanggal, 2 Desember 2023.*

**Tabel 4.3 Harga Pendidikan**

No	Uraian	Biaya Gel.1	Biaya Gel.2
1	Pendaftaran	Rp 100.000	Rp 100.000
2	Registrasi	Rp 150.000	Rp 150.000
3	Uang Pengembangan Institusi		Rp 1.500.000
4	SPP	Rp 300.000	Rp 300.000
5	Uang Pratikum	Rp 850.000	Rp 850.000
6	Uang Kegiatan Siswa 1 Tahun	Rp 200.000	Rp 200.000
7	Perpustakaan	Rp 100.000	Rp 100.000
8	Mosiba	Rp 100.000	Rp 100.000
9	Hasduk dan Topi	Rp 65.000	Rp 65.000
10	Seragam Olahraga	Rp 120.000	Rp 120.000
11	4 Seragam Almamater	Rp 790.000	Rp 790.000
12	4 Kerudung Almamater (Putri)	Rp 170.000	Rp 170.000
13	Ikatan Pinggang (Putra)	Rp 45.000	Rp 45.000
14	Badge dan Nama Identitas	Rp 50.000	Rp 50.000
15	Peci NU 2 Buah	Rp 125.000	Rp 125.000
<b>Jumlah Putra</b>		<b>Rp 2.995.000</b>	<b>Rp 4.495.000</b>
<b>Jumlah Putri</b>		<b>Rp 2.995.000</b>	<b>Rp 4.495.000</b>

## **B. Data Demografi Responden**

Hasil penelitian ini didasarkan pada data yang telah diambil dan dianalisis. Analisis data sendiri diambil berdasar dari kuisioner yang telah dibagikan kepada 79 responden yang merupakan siswa di MA NU Nurul Huda Kota Semarang. Data yang telah didapatkan tersebut kemudian diolah melalui aplikasi *IBM SPSS Statistics 28*. Berikut ini adalah gambaran demografi data responden yang didapatkan melalui penyebaran kuisioner di penelitian ini.

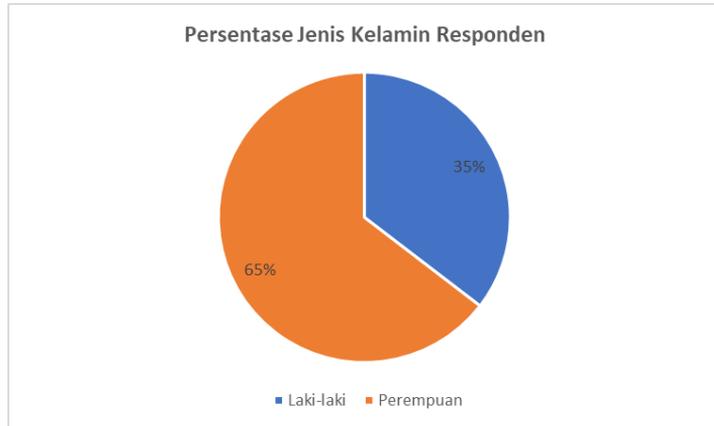
**Tabel 4.4 Jumlah penyebaran kuisioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Total kuisioner yang disebar	79	100%
Total kuisioner yang kembali	79	100%
Total kuisioner yang tidak kembali	0	0%
Total kuisioner yang diolah data	79	100%

Dapat dilihat pada tabel 4.4 bahwa total 79 kuisioner yang disebar kembali secara keseluruhan (100%) dan dapat diolah datanya. Adapun karakteristik responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, kelas, usia, domisili, strata sosial, jarak tempuh, dan transportasi. Berikut adalah rincian karakteristik responden:

## 1. Data Jenis Kelamin Responden

Responden penelitian didominasi oleh perempuan dengan jumlah total 51 responden dan sisanya sebanyak 28 responden adalah laki-laki.



**Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin**

Dari Gambar diatas maka dapat diketahui bahwa persentase responden penelitian adalah sebesar 65% responden perempuan dan 35% adalah responden laki-laki.

## 2. Data Kelas Responden

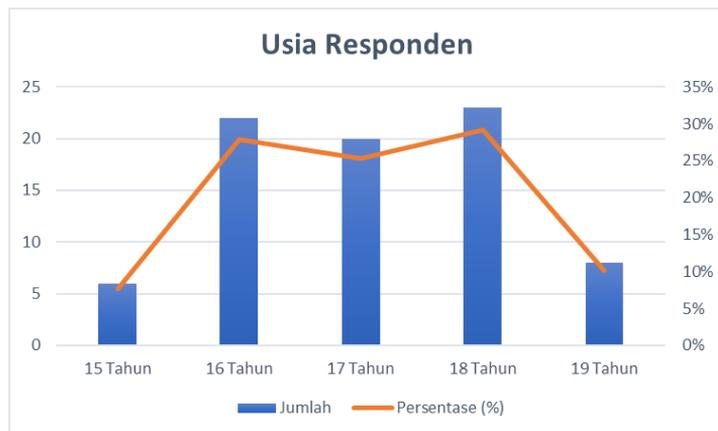
**Tabel 4.5 Data Kelas Responden**

Kelas	Jumlah	Persentase (%)
X	29	37%
XI	24	30%
XII	26	33%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dari kelas X sebanyak 29 peserta didik dengan persentase 37%, respnden kelas XI sebanyak 24 peserta didik dengan persentase 30%, dan untuk responden kelas XII sebanyak 26 peserta didik dengan persentase 33%.

## 3. Data Usia Responden

Responden penelitian terdiri dari peserta didik dengan usia mulai dari 15 tahun – 19 tahun dengan rincian berikut:



**Gambar 4.2 Data Usia Responden**

Dari data diatas maka disimpulkan bahwa responden penelitian berusia 15 tahun sebanyak 6 peserta didik dengan persentase 8%, 16 tahun sebanyak 22 peserta didik dengan persentase 28%, 17 tahun sebanyak 20 peserta didik dengan persentase 25%, 18 tahun sebanyak 23 peserta didik dengan persentase 29%, dan 19 tahun sebanyak 8 peserta didik dengan persentase 10%.

#### 4. Data Domisili Responden

**Tabel 4.6 Data Domisili Responden**

<b>Domisili</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Rumah	25	32%
Pesantren	54	68%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa responden penelitian didominasi dengan peserta didik yang berdomisili di Pondok Pesantren yaitu sebanyak 54 peserta didik dengan persentase 68% dan 25 peserta didik lainnya berdomisili di rumah dengan persentase 32%.

#### 5. Data Strata Sosial Responden

**Tabel 4.7 Data Strata Sosial**

<b>Strata Sosial</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menengah atas	15	19%
Menengah	58	73%
Menengah bawah	6	8%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa strata sosial dari responden penelitian terbagi menjadi 3 golongan yaitu, Menengah atas dengan jumlah 15 peserta didik dengan persentase 19%, golongan menengah sebanyak 58 peserta didik dengan persentase sebesar 73%, dan untuk golongan menengah bawah sebanyak 6 peserta didik dengan persentase 8%.

6. Data Jarak Yang ditempuh

**Tabel 4.8 Data Jarak Tempuh**

<b>Jarak Tempuh</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Dekat	62	78%
Sedang	11	14%
Jauh	6	8%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jarak tempuh yang dilalui responden untuk pergi ke sekolah terbagi menjadi 3 yaitu, jarak dekat sebanyak 62 peserta didik dengan persentase 78%, jarak sedang 11 peserta didik dengan persentase 14%, dan jarak jauh 6 peserta didik dengan persentase 8%.

7. Data Transportasi yang digunakan

**Tabel 4.9 Data Transportasi**

<b>Transportasi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Jalan kaki	65	82%
Naik kendaraan	14	18%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden menempuh perjalanan ke sekolah dengan jalan kaki yang dibuktikan dengan jumlah responden yang berjalan kaki sebanyak 65 dengan persentase 82%, dan sisanya sebanyak 14 responden menggunakan kendaraan dengan persentase 18%.

8. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Deskriptif tanggapan adalah tanggapan responden dari pengisian kuisisioner yang telah disebar untuk “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang”. Berikut adalah data terkait kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel. Penjabaran deskriptif tanggapan responden akan dinyatakan dalam rentang skala dibawah:

$$\frac{(\text{Nilai Tertinggi}-\text{Nilai Terendah})}{\text{Jumlah Kriteria Penelitian}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

- a. Indeks minimum : 1
- b. Indeks maksimum : 5
- c. Interval :  $5-1 = 4$
- d. Jarak interval :  $(4) : 5 = 0,8$

**Tabel 4.10 Skala Kategori**

Skala	Kategori	Keterangan
1,00-1,80	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Baik
1,81-2,60	Tidak Setuju	Tidak Baik
2,61-3,40	Netral	Cukup Baik
3,41-4,20	Setuju	Baik
4,21-5,00	Sangat Setuju	Sangat Baik

**Tabel 4.11 Tanggapan terhadap Variabel X1**

No.	Pernyataan	Skala Jawaban					Frek.	Rata-Rata	Kategori	Ket.
		1	2	3	4	5				
1	Semua alat pembelajaran yang saya butuhkan dalam kondisi yang lengkap dan layak pakai	0	10	21	32	16	79	3,63	Setuju	Baik
2	Saya merasa nyaman karena ruangan tempat belajar dalam kondisi yang baik dan lengkap	0	6	32	29	12	79	3,59	Setuju	Baik
3	Saya merasa nyaman karena lingkungan sekolah bersih dan terawat	0	3	31	35	10	79	3,24	Netral	Cukup Baik

No.	Pernyataan	Skala Jawaban					Frek.	Rata-Rata	Kategori	Ket.
		1	2	3	4	5				
4	Saya rasa sekolah ini memiliki gedung dan lapangan yang luas dan strategis	4	7	35	29	4	79	3,27	Netral	Cukup Baik
5	Guru secara konsisten masuk kelas tepat waktu dan sesuai jadwal	0	2	30	31	16	79	3,77	Setuju	Baik
6	Saya selalu diberi penjelasan ketika bertanya saat kegiatan pembelajaran	0	2	25	34	18	79	3,86	Setuju	Baik
7	Saya diberikan akses yang mudah terkait layanan administratif	0	2	30	37	10	79	3,69	Setuju	Baik
8	Saya selalu mendapat tanggapan yang baik oleh guru ketika menyampaikan pendapat	0	2	35	33	9	79	3,62	Setuju	Baik
9	Guru berusaha memberikan penjelasan lebih dalam dan membantu memahami konsep pembelajaran ketika saya belum paham	0	2	25	33	19	79	3,45	Setuju	Baik
10	Saya mampu memahami dan menerapkan konsep-konsep yang telah dipelajari	0	8	33	28	10	79	3,5	Setuju	Baik
11	Saya diberi kesempatan untuk mengakses sumber belajar tambahan dengan teknologi dan internet	7	11	29	24	8	79	3,18	Netral	Cukup Baik
12	Saya merasa aman dan terjaga karena lingkungan yang sehat di sekolah	0	2	36	34	7	79	3,58	Setuju	Baik

No.	Pernyataan	Skala Jawaban					Frek.	Rata-Rata	Kategori	Ket.
		1	2	3	4	5				
13	Semua barang disekolah terjamin aman karena tingkat keaman yang kuat	0	8	46	22	3	79	3,25	Netral	Baik
14	Saya mendapat apresiasi dari guru saat memperoleh prestasi atau menunjukkan kemajuan dalam pembelajaran	0	8	38	27	6	79	3,39	Netral	Baik
15	Saya diberi motivasi untuk berpartisipasi ketika sesi diskusi didalam kelas	0	2	36	29	12	79	3,64	Setuju	Baik
16	Saya dengan mudah berinteraksi dengan guru untuk bertukar ide dan pemahaman di kelas	0	4	44	24	7	79	3,43	Setuju	Baik
17	Saya dapat menghubungi guru secara langsung untuk mendiskusikan masalah yang saya hadapi di sekolah	0	9	38	23	9	79	3,4	Netral	Cukup Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>								<b>3,32</b>	<b>Netral</b>	<b>Cukup Baik</b>

Berdasar dari tabel data diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa nilai rata-rata tanggapan dari responden terhadap variabel X1 (kualitas pelayanan sekolah) adalah “Cukup Baik” dengan nilai rata-rata 3,32.

Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan sekolah yang diberikan kepada para peserta didik dapat dikatakan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan dari para peserta didik. Nilai cukup baik yang didapatkan perlu perhatian besar dimana sekolah dirasa sangat perlu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya kepada para peserta didik agar seiring berjalannya waktu tanggapan yang didapatkan juga semakin meningkat.

**Tabel 4.12 Tanggapan terhadap variabel X2**

No.	Pernyataan	Skala Jawaban					Frek.	Rata-Rata	Kategori	Ket.
		1	2	3	4	5				
18	Biaya pendaftaran siswa baru seimbang dengan fasilitas dan program pendidikan yang ditawarkan	10	5	39	17	8	79	3,1	Netral	Cukup Baik
19	Penggunaan dana sekolah untuk perawatan fasilitas menciptakan lingkungan pembelajaran yang nyaman	0	9	35	28	7	79	3,41	Setuju	Baik
20	Sekolah ini memberikan program pendidikan yang unggul dengan sumber daya dan fasilitas yang memadai	2	5	39	27	6	79	3,37	Netral	Cukup Baik

No.	Pernyataan	Skala Jawaban					Frek.	Rata-Rata	Kategori	Ket.
		1	2	3	4	5				
21	Saya diajar dengan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan, termasuk mapel yang mencerminkan perkembangan terkini	0	12	28	27	12	79	3,49	Setuju	Baik
22	Sekolah memberi beasiswa kepada siswa yang berprestasi	1	0	16	41	21	79	4,02	Setuju	Baik
23	Sekolah memberi bantuan kepada siswa yang kurang mampu	0	2	21	32	24	79	3,98	Setuju	Baik
24	Saya tidak merasa keberatan dengan biaya yang ditetapkan sekolah karena sepadan dengan apa yang saya dapatkan	8	2	42	17	10	79	3,24	Netral	Cukup Baik
25	Saya rutin untuk membayar SPP setiap bulannya	0	2	24	25	28	79	4	Setuju	Baik
26	Saya diberi keringanan waktu dalam melakukan pembayaran bulanan	0	1	28	36	14	79	3,79	Setuju	Baik
27	Sekolah memberi opsi pembayaran fleksibel dan diperbolehkan menyicil pembayaran bulanan	0	3	31	32	13	79	3,69	Setuju	Baik
28	Harga yang ditetapkan sekolah ini termasuk terjangkau untuk semua kalangan	6	6	42	16	9	79	3,2	Netral	Cukup Baik
29	Dengan semua fasilitas yang diberikan, biaya sekolah disini termasuk lebih ekonomis dibanding dengan yang lain	3	10	42	17	7	79	3,18	Netral	Cukup Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>								<b>3,53</b>	<b>Setuju</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel data diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa nilai rata-rata tanggapan dari responden terhadap variabel X2 (persepsi harga) adalah “Baik” dengan nilai rata-rata 3,53.

Meskipun nilai rata-rata menunjukkan hasil baik, akan tetapi beberapa pernyataan memiliki hasil cukup. Artinya, masih banyak peserta didik yang merasa bahwa persepsi harga yang diberikan kurang memenuhi harapan atau keinginan dari peserta didik. Penting untuk sekolah memperhatikan kebutuhan dan keinginan peserta didik agar tanggapan terkait persepsi harga kedepannya jauh lebih baik.

**Tabel 4.13 Tanggapan terhadap Variabel Y**

No.	Pernyataan	Skala Jawaban					Frek.	Rata-Rata	Kategori	Ket.
		1	2	3	4	5				
30	Saya senang bersekolah disini karena mendapatkan pengalaman dan pembelajaran yang menyenangkan	0	3	35	24	17	79	3,69	Setuju	Baik
31	Saya tidak pernah mengeluh terhadap segala bentuk kebijakan proses pendidikan di sekolah ini	1	19	39	15	5	79	3,05	Netral	Cukup Baik
32	Saya akan merekomendasikan sekolah ini ketika orang bertanya pada saya	1	4	43	27	4	79	3,36	Netral	Cukup Baik

No.	Pernyataan	Skala Jawaban					Frek.	Rata-Rata	Kategori	Ket.
		1	2	3	4	5				
33	Lingkungan belajar di sekolah ini sangat mendukung untuk mengembangkan berbagai minat dan bakat sesuai dengan yang saya harapkan	2	9	36	28	4	79	3,29	Netral	Cukup Baik
34	Saya mendapatkan kesempatan untuk mengekspresikan diri dan menyalurkan bakat yang saya miliki	1	12	33	25	8	79	3,34	Netral	Cukup Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>								<b>3,34</b>	<b>Netral</b>	<b>Cukup Baik</b>

Berdasarkan Tabel data diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa nilai rata-rata tanggapan dari responden terhadap variabel Y (kepuasan peserta didik) adalah “Cukup Baik” dengan nilai rata-rata 3,34.

Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa apa yang sekolah berikan masih belum memberikan rasa kepuasan yang tinggi bagi para peserta didik. Kepuasan peserta didik tak lepas dari faktor kualitas pelayanan serta persepsi harga. Maka untuk meningkatkan rasa puas bagi para peserta didik sekolah dapat memulai dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan juga memberi pemahaman serta kejelasan lebih mendalam terkait persepsi harga yang diberikan. Dengan peningkatan yang

dapat dimulai melalui dua faktor tersebut maka sangat memungkinkan untuk kepuasan peserta didik terhadap sekolah semakin meningkat.

### **C. Analisis Data**

Analisis data merupakan suatu proses penyusunan data dengan tujuan mengidentifikasi pola, tren, hingga informasi secara akurat sehingga data tersebut nantinya dapat digunakan untuk mengambil keputusan ataupun memahami secara berkelanjutan terkait sebuah fenomena yang diteliti. Adapun hasil olah data pada penelitian ini dibantu oleh aplikasi *IBM SPSS Statistics 28*.

#### **1. Uji Validitas**

Untuk menguji instrumen agar bisa dikatakan valid maka, harus memenuhi kriteria yaitu  $r$  hitung harus lebih besar ketimbang  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) serta nilai signifikansi  $>$  0,05. Adapun cara menghitung  $r$  tabel yaitu:

$$Df = N - 2$$

Keterangan:

$Df$  : *Degree of freedom* (derajat keabsahan)

$N$  : Jumlah sampel (79)

$$Df = 79 - 2 = 77$$

Dengan merujuk pada tabel r statistika Df = 77 memiliki tingkat signifikansi 0,2213, jadi r tabel pada penelitian ini adalah 0,2213. Berdasarkan pada hasil olah data menggunakan *IBM SPSS Statistics 28* maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas X1**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>X1 (Kualitas pelayanan sekolah)</b>			
1	0,676	0,2213	Valid
2	0,589	0,2213	Valid
3	0,684	0,2213	Valid
4	0,66	0,2213	Valid
5	0,426	0,2213	Valid
6	0,193	0,2213	Tidak Valid
7	0,658	0,2213	Valid
8	0,718	0,2213	Valid
9	0,601	0,2213	Valid
10	0,666	0,2213	Valid
11	0,634	0,2213	Valid
12	0,723	0,2213	Valid
13	0,59	0,2213	Valid
14	0,602	0,2213	Valid
15	0,627	0,2213	Valid
16	0,798	0,2213	Valid
17	0,746	0,2213	Valid
18	0,631	0,2213	Valid

**Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas X2**

<b>No. Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>X2 (Persepsi harga)</b>			
1	0,776	0,2213	Valid
2	0,687	0,2213	Valid
3	0,802	0,2213	Valid
4	0,775	0,2213	Valid
5	0,662	0,2213	Valid
6	0,48	0,2213	Valid
7	0,799	0,2213	Valid
8	0,272	0,2213	Valid
9	0,463	0,2213	Valid
10	0,524	0,2213	Valid
11	0,817	0,2213	Valid
12	0,814	0,2213	Valid

**Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Y**

<b>No. Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Y (Kepuasan peserta didik)</b>			
1	0,713	0,2213	Valid
2	0,801	0,2213	Valid
3	0,684	0,2213	Valid
4	0,806	0,2213	Valid
5	0,771	0,2213	Valid

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat satu item yang tidak valid yaitu

item nomor 6 pada X1. Oleh karena itu, agar instrumen dapat diuji ketahap berikutnya maka, instrumen yang tidak valid akan dibuang dan diwakilkan oleh instrumen yang valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, Uji realibilitas akan menggunakan *Cronbach Alpha* yaitu, patokan nilai untuk digunakan sebagai deskripsi dari hubungan atau korelasi antar skala yang tercipta dari seluruh variabel. Adapun kriteria *Cronbach Alpha* dapat dikatakan reliabel jika hasil perhitungannya  $> 0,6$ . Dan jika *Cronbach Alpha*  $< 0,6$  maka data dikatakan tidak reliabel.

Adapun hasil uji reliabilitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah:

**Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Ketentuan Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan Sekolah (X1)	0,913	0,6	Reliabel
Persepsi Harga (X2)	0,883	0,6	Reliabel
Kepuasan Peserta Didik (Y)	0,812	0,6	Reliabel

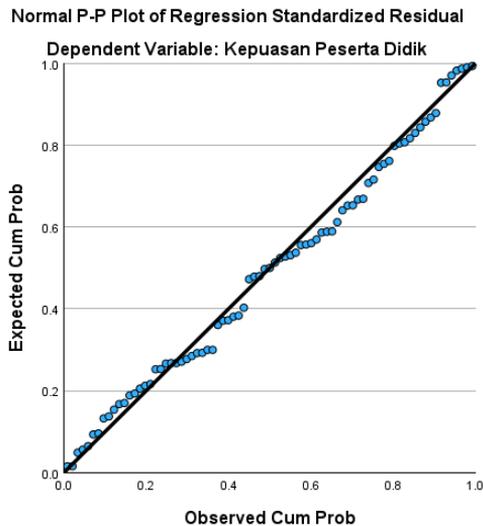
Berdasarkan tabel diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh Variabel pada penelitian dinyatakan reliabel karena *Cronbach Alpha* masing-masing variabel  $> 0,6$ . Oleh

karena itu setiap instrumen pada seluruh variabel dapat dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas pada penelitian ini akan ditentukan dengan menggunakan *probability plot* pada gambar dibawah:



**Gambar 4.3 Probability Plot**

Berdasarkan pada gambar *probability plot* diatas, maka dapat ditarik kesimpulan jika data memiliki distribusi yang normal. Hal itu bisa dilihat dengan

adanya titik-titik yang tersebar dan mengelilingi garis diagonal.

b. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas pada penelitian ini terlebih dahulu melihat besarnya nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) Yaitu, jika VIF dibawah ataupun  $< 10$  serta *tolerance value* diatas ataupun  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.290	1.634		.177	.860		
	Kualitas Pelayanan Sekolah	.098	.041	.278	2.361	.021	.373	2.683
	Persepsi Harga	.240	.053	.539	4.570	<.001	.373	2.683

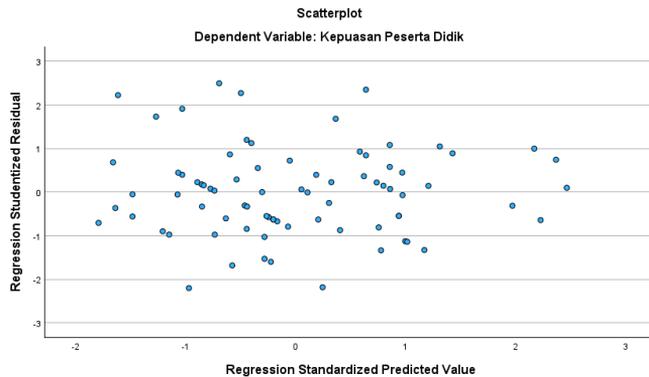
a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui jika nilai dari VIF variabel kualitas pelayanan sekolah (X1) dan variabel persepsi harga (X2) adalah 2,683 yang berarti kedua variabel independen tersebut memiliki  $VIF < 10$ . Sementara nilai *tolerance value* sebesar 0,373 atau  $> 0,1$ . Maka dari hasil tersebut dapat

disimpulkan bahwa data penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Pada penelitian ini untuk mengetahui model regresi bisa dinyatakan bebas dari masalah heterokedastisitas maka digunakan metode *scatterplot*, yaitu metode dengan bentuk grafik pada gambar dibawah ini:



**Gambar 4.4 Grafik *Scatterplot***

Berdasarkan pada gambar grafik *scatterplot* diatas, dapat ditemukan bahwa titik-titik tersebar dibawah maupun diatas angka 0 dengan bentuk pola yang bisa dilihat dengan jelas, artinya, dapat ditarik

kesimpulan bahwa pada data penelitian tidak ditemukan gejala heterokedastistas.

#### 4. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan peserta didik (Y)

1) Analisis regresi linier sederhana

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y) dijelaskan lewat tabel berikut:

**Tabel 4.19 Analisis regresi linier sederhana X1**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.699	1.754		.969	.336
	Kualitas Pelayanan	.249	.029	.703	8.671	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $<0,001$  yang artinya nilai tersebut kurang dari 0,005 atau  $<0,005$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y).

## 2) Uji t persial

Uji t variabel kualitas pelayanan sekolah (X1) terhadap kepuasan peserta didik (Y)

**Tabel 4.20 Uji t persial X1 terhadap Y**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.699	1.754		.969	.336
	Kualitas Pelayanan Sekolah	.249	.029	.703	8.671	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikasi kualitas pelayanan sekolah (X1) terhadap kepuasan peserta didik (Y) adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $8,671 >$  nilai t tabel  $1,665$ . Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan Sekolah memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang.

b. Uji Hipotesis persepsi harga (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y)

1) Analisis regresi linier sederhana

Untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi harga (X2) terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y) dijelaskan lewat tabel berikut:

**Tabel 4.21 Analisis regresi linier sederhana X2**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.337	1.425	1.640	.105
	Persepsi Harga	.339	.033	.760	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $<0,001$  yang artinya nilai tersebut kurang dari 0,005 atau  $<0,005$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi harga (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y).

## 2) Uji t persial

Uji t variabel persepsi harga (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y)

**Tabel 4.22 Uji t persial X2 terhadap Y**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.337	1.425		1.640	.105
	Persepsi Harga	.339	.033	.760	10.249	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi persepsi harga (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y) adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $10,249 >$  nilai t tabel  $1,665$ . Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, Persepsi Harga memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang.

- c. Uji Hipotesis kualitas pelayanan (X1) dan persepsi harga (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y)

1) Analisis Regresi linier berganda

Untuk melihat persamaan regresi linear berganda dari dua variabel independen penelitian ini, maka dapat ditemukan pada tabel berikut:

**Tabel 4.23 Analisis Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.290	1.634		.177	.860
	Kualitas Pelayanan Sekolah	.098	.041	.278	2.361	.021
	Persepsi Harga	.240	.053	.539	4.570	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

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

$$Y = 0,290 + 0,098X_1 + 0,240X_2 + e$$

- a) Nilai  $\alpha$  sebesar 0,290 adalah nilai konstanta atau keadaan ketika variabel dependen yaitu kepuasan peserta didik (Y) belum mendapat pengaruh dari variabel independen yaitu variabel kualitas pelayanan sekolah (X1) dan persepsi harga (X2). Apabila tidak ada variabel independen maka variabel dependen tidak mengalami perubahan.
- b) Nilai koefisien regresi X1 ( $b_1$ ) sebesar 0,098. Hasil ini menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan sekolah (X1) memiliki pengaruh

positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan peserta didik (Y). Artinya, setiap kali kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan sekolah (X1) maka akan berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 0,098. Dengan catatan berasumsi bahwa variabel lainnya dalam penelitian ini tidak diteliti.

c) Nilai koefisien regresi X2 (b2) sebesar 0,240. Hasil ini menunjukkan jika variabel persepsi harga (X2) memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan peserta didik (Y). Artinya, setiap kali kenaikan 1 satuan variabel persepsi harga (X2) maka akan berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 0,240. Dengan catatan berasumsi bahwa variabel lainnya dalam penelitian ini tidak diteliti.

## 2) Uji f simultan

Uji f simultan memiliki tingkat nilai signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Agar seluruh variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen maka nilai f hitung > f tabel atau nilai sign. < 0,05. Adapun nilai f tabel dapat diketahui dengan rumus berikut:

$$Df1 = (k-1)$$

$$Df2 = (n-k)$$

Keterangan:

Df1 : *Degree of freedom 1* (derajat keabsahan 1)

Df2 : *Degree of freedom 2* (derajat keabsahan 2)

n : Jumlah Sampel

k : Jumlah variabel

Maka, Df1 = (k-1)

$$Df1 = (3-1)$$

$$Df1 = 2$$

Dan, Df2 = (n-k)

$$Df = (79-3)$$

$$Df = 76 \text{ (f tabel } 76 = 3,12)$$

**Tabel 4.24 Hasil Uji F Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	470.849	2	235.425	58.075	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	308.088	76	4.054		
	Total	778.937	78			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

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

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa nilai signifikasi untuk variabel kualitas pelayanan sekolah (X1) dan persepsi harga (X2) terhadap kepuasan peserta didik adalah sebesar 0,001

$< 0,05$ . Sementara  $f$  hitung  $58,075 > f$  tabel  $3,12$ . Nilai tersebut dapat dijadikan sebagai bukti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya Kualitas Pelayanan Sekolah dan Persepsi Harga secara simultan memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang.

d. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi nilainya dapat ditentukan dengan *R-square* Seperti penjelasan pada tabel dibawah:

**Tabel 4.25 Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 <sup>a</sup>	.606	.596	2.00971

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

Berdasarkan penjelasan pada tabel diatas, hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat jika nilai *R-square* yang didapatkan oleh penelitian ini adalah sebesar  $0,606$  atau  $60,6\%$ . Yang artinya bahwa nilai  $60,6\%$  adalah besarnya nilai pengaruh dari variabel kualitas pelayanan sekolah ( $X_1$ ) dan variabel persepsi

harga (X2) secara bersamaan terhadap kepuasan peserta didik (Y), sementara sisanya yaitu 39,4% adalah pengaruh dari variabel independen lainnya yang tidak termasuk pada penelitian ini.

#### **D. Pembahasan**

Pada penelitian ini, pembahasan akan dijelaskan berdasar pada uji analisis data yang telah dilakukan sebelumnya. Adapun hasil dari uji analisis data sebelumnya akan dijelaskan melalui pembahasan berikut ini:

1. Pengaruh kualitas pelayanan sekolah (X1) terhadap kepuasan peserta didik (Y)

Berdasarkan hasil uji analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, terlihat bahwa hasil dari penelitian berpengaruh secara positif dan signifikan yang dapat dibuktikan dengan hasil bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan sekolah (X1) terhadap kepuasan peserta didik (Y) adalah  $0,001 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $8,671 >$  nilai  $t$  tabel  $1,665$ . Maka dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Yang berarti, Kualitas Pelayanan Sekolah (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y).

Hasil tersebut didukung oleh teori yang relevan dari Oliver (1980) dengan Teori Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*) yang mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang tercipta dari adanya perbandingan di antara harapan serta kinerja aktual yang didapatkan dari suatu pelayanan. Maka apabila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka mereka akan cenderung merasa puas.<sup>5</sup>

Serta penelitian lain dengan studi kasus yang berbeda namun memiliki variabel bebas yang sama sehingga dapat memberi gambaran dan menjadi penguat untuk hasil dari penelitian ini. Penelitian oleh Huwaida, Rofi'i, dan Imelda (2018) dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Studi Kasus di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin.” Hipotesis Ha dari penelitian ini yaitu "adanya pengaruh simultan secara signifikan dari kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa." Diterima. Dengan begitu maka, pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap

---

<sup>5</sup> Sieni Wijaya and others, ‘Journal of Business Management Education ( JBME ) Online Food Delivery : Pengaruh Faktor Adopsi Teknologi , Kepercayaan Digital Dan Kepuasan Terhadap Penggunaan’, 8.1 (2023), hlm. 3-4.

variabel kepuasan mahasiswa.<sup>6</sup> Penelitian oleh Rohimi dan Nisa Marwa (2018) dengan judul penelitian "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan" Ha diterima. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Primajasa Perdanarayutama.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dampak positif dari pengaruh kualitas pelayanan sekolah membuktikan jika semakin meningkatnya kualitas pelayanan sekolah (X1) maka akan membuat kepuasan peserta didik (Y) juga bertambah meningkat. Begitupun sebaliknya, semakin rendahnya kualitas pelayanan sekolah yang diberikan juga akan berdampak pada kepuasan peserta didik yang semakin rendah pula.

## 2. Pengaruh persepsi harga (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y)

Berdasarkan hasil uji analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, terlihat bahwa hasil dari penelitian berpengaruh secara positif dan signifikan yang dapat dibuktikan dengan hasil bahwa nilai signifikansi persepsi harga (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y) adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai t

---

<sup>6</sup> Hikmayanti Huwaida, Rofi'i, and Sri Imelda, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin', *Jurnal INTEKNA*, 18.2 (2018), hlm. 111.

hitung  $10,249 >$  nilai  $t$  tabel  $1,665$ . Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, Persepsi Harga ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik ( $Y$ ).

Hasil tersebut didukung oleh teori yang relevan dari Stacy Adams dalam teori ekuitas mengungkapkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh adanya persepsi keadilan harga. Apabila peserta didik merasakan jika harga yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang mereka dapatkan maka peserta didik cenderung merasa puas.<sup>7</sup>

Serta penelitian lain dengan studi kasus yang berbeda namun memiliki variabel bebas yang sama sehingga dapat memberi gambaran dan menjadi penguat untuk hasil dari penelitian ini. Penelitian oleh Sri suwastini dan Mandala (2019) dengan judul penelitian “Pengaruh persepsi harga, promosi penjualan, dan Citra merek terhadap kepuasan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.”  $H_1$  penelitian diterima dan sebaliknya,  $H_0$  ditolak. Maka, untuk variabel persepsi harga memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan dari pelanggan.<sup>8</sup> Sementara hasil penelitian dari

---

<sup>7</sup> David Reynaldi Gunawan Palelu, Willem J.FA Tumbuan Tumbuan, and Rotinsulu Jopie Jorie, ‘Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang’, *Emba*, 10.1 (2022), hlm. 69–70.

<sup>8</sup> Ida Ayu Komang Sri Suastini And Kastawan Mandala, ‘PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI PENJUALAN, DAN CITRA MEREK

Arief Budiyanto (2018) dengan judul "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan, dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen di PT Yerry Primatama Hosindo". Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi harga memiliki pengaruh secara positif signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen.<sup>9</sup>

Dampak positif dari persepsi harga menunjukkan jika semakin baik persepsi harga (X2) maka akan membuat kepuasan peserta didik (Y) meningkat. Begitu juga sebaliknya, semakin buruknya persepsi harga yang diberikan oleh sekolah maka akan berdampak pada kepuasan peserta didik yang rendah.

3. Pengaruh kualitas pelayanan sekolah (X1) dan persepsi harga (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y)

Berdasarkan hasil uji analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, terlihat bahwa hasil dari penelitian berpengaruh secara positif dan simultan antara kualitas pelayanan sekolah (X1) dan persepsi harga (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y) yang dapat dibuktikan dengan hasil uji simultan  $f$  yang menyatakan bahwa tingkat signifikansi penelitian ini  $< 0,05$

---

TERHADAP KEPUASAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN', *E-Journal Manajemen*, 8.1 (2019), Hlm. 72.

<sup>9</sup> Arief Budiyanto, 'Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di PT. Yerry Primatama Hosindo', *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1.3 (2018), hlm. 78.

yaitu sebesar  $0,001 < 0,05$  dan  $f \text{ hitung } 58,075 > f \text{ tabel } 3,12$ . Nilai tersebut dapat dijadikan sebagai bukti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya Kualitas Pelayanan Sekolah ( $X_1$ ) dan Persepsi Harga ( $X_2$ ) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik ( $Y$ ).

Hasil tersebut didukung oleh teori yang relevan dari Anderson dan Sullivan (1993) mengemukakan bahwa bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga tidak berdiri sendiri, tetapi saling berinteraksi dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat mengimbangi harga yang lebih tinggi, sementara harga yang kompetitif dapat mengimbangi kekurangan kecil dalam kualitas pelayanan.<sup>10</sup>

Serta penelitian lain dengan studi kasus yang berbeda namun memiliki variabel bebas yang sama sehingga dapat memberi gambaran dan menjadi penguat untuk hasil dari penelitian ini. Hasil penelitian dari Fahmy Wijaya dan Sujana (2020) dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dengan studi kasus di Kamsia Boba Kota Lawang.” Penelitian ini menunjukkan

---

<sup>10</sup> Oktania Setyaningsih, ‘Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pada Produk Fashion’, *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14.2 (2017), hlm. 67, doi:10.20961/jbm.v14i2.4126.

bahwa Ha yaitu persepsi harga dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>11</sup>

Penelitian oleh Palelu, Willem dan Jorie (2022) dengan judul "Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Buba di Kota Lawang" Ha diterima. Artinya, persepsi harga dan kualitas pelayanan secara positif dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>12</sup>

Dengan hasil pengujian serta penguat dari penelitian lain maka, dapat diambil kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang positif berarti menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan sekolah (X1) dan semakin baiknya persepsi harga (X2) maka akan semakin meningkat dan semakin baik pula kepuasan peserta didik (Y).

## **E. Keterbatasan Penelitian**

Dalam proses berjalannya penelitian, ada beberapa keterbatasan yang dirasakan oleh peneliti, adapun keterbatasan-keterbatasan tersebut diuraikan sebagai berikut:

---

<sup>11</sup> Fahmy Wijaya and Sujana Sujana, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth', *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1.1 (2020), hlm. 92, doi:10.37641/jipkes.v1i1.323.

<sup>12</sup> Palelu, Tumbuan, and Jorie.

1. Penyebaran angket atau kuisisioner yang bertepatan dengan waktu penilaian akhir semester peserta didik sehingga mengalami penundaan karena dikhawatirkan mengganggu proses jalannya kegiatan penilaian akhir semester. Penyebaran angket atau kuisisionerpun akhirnya dilakukan setelah kegiatan penilaian akhir semester selesai, tepatnya ketika hari bebas dan pelaksanaan *classmeeting* sehingga cukup sulit untuk mendapatkan responden.
2. Proses penyebaran angket atau kuisisioner harus dilaksanakan sebelum liburan semester ganjil karena MA NU Nurul Huda Kota Semarang tidak akan menerima peneliti di semester genap guna fokus pada penerimaan peserta didik baru dan ujian akhir untuk kelas XII. Hal itu membuat waktu peneliti sangat terbatas dan harus segera mengejar tanggal untuk dapat menyebar angket atau kuisisioner penelitian.
3. Terbatasnya kemampuan peneliti akan berbagai ilmu dalam penelitian berupa karya ilmiah ini, sehingga dengan segala keterbatasan kemampuan semaksimal mungkin melakukan bimbingan berdasarkan kemampuan dan mengikuti arahan yang diberikan oleh dosen pembimbing.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian terkait Pengaruh Kepuasan Pelayanan Sekolah dan Persepsi Harga terhadap Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan diantara variabel independen kualitas pelayanan sekolah (X1) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan peserta didik (Y) di MA NU Nurul Huda Kota Semarang. Jadi, dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu, jika kualitas pelayanan sekolah semakin baik, maka akan semakin meningkatkan pula kepuasan dari peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan diantara variabel independen persepsi harga (X2) terhadap variabel dependen yaitu, kepuasan peserta didik (Y) di MA NU Nurul Huda Kota Semarang. Jadi, dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu, jika persepsi harga semakin baik, maka akan semakin meningkat pula kepuasan peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang.

3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan diantara variabel independen yaitu, kualitas pelayanan sekolah (X1) dan persepsi harga (X2) terhadap variabel dependen kepuasan peserta didik (Y) di MA NU Nurul Huda Kota Semarang. Jadi, dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu apabila kualitas pelayanan sekolah dan persepsi harga yang diberikan semakin baik, maka kepuasan peserta didik di di MA NU Nurul Huda Kota Semarang akan semakin meningkat.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka saran yang yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan peserta didik adalah sebagai berikut:

1. Bagi MA NU Nurul Huda Kota Semarang
  - a. Dalam kualitas pelayanan sekolah, MA NU Nurul Huda Kota Semarang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan lebih maksimal, peningkatan pelayanan itu dapat dimulai dengan memberi perhatian yang lebih mendalam terkait 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik, keandalan, responsif, jaminan, dan empati. yang bersifat fisik seperti memperbaiki atau bahkan mengganti fasilitas sarana dan prasarana yang

dirasa sudah tidak layak pakai. Lalu ada keandalan dengan memberikan pelayanan yang konsisten dan informasi yang jelas. Responsif dengan selalu siap dan tanggap terkait kebutuhan oleh para peserta didik. Memberi jaminan berupa kompetensi para pendidik dan rasa aman di sekolah. Dan yang terakhir terkait empati, dengan meningkatkan pemberian perhatian terhadap para peserta didik. Dengan mengoptimalkan dan memaksimalkan peningkatan kualitas pelayanan dari 5 dimensi tersebut, maka dirasa akan meningkatkan kepuasan para peserta didik.

- b. Harga jasa pendidikan di MA NU Nurul Huda Kota Semarang masih dapat dibidang terjangkau untuk para peserta didik, akan tetapi jika dibanding dengan sekolah lain yang berada di sekitar, MA NU Nurul Huda Kota Semarang masih tergolong sedikit lebih mahal. Maka dari itu saran yang dapat diberikan adalah diharapkan MA NU Nurul Huda Kota Semarang dapat menekan harga pendidikan dan meminimalisir kenaikan harga pendidikan setiap tahunnya, akan tetapi tetap mempertahankan kualitas yang diberikan.

2. Bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam melakukan penelitian di kemudian hari, peneliti

berikutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini yang juga dapat mempengaruhi kepuasan peserta didik. Mengingat penelitian ini belum sepenuhnya berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Husein Ritonga, Samsu, Amiruddin, *Manajemen Pemasaran Lembaga Pendidikan Islam*, 2016, xv
- Al-Qur'an Al-Karim* <[quran.kemenag.go.id](http://quran.kemenag.go.id)>
- Anisa, Salsabila Tisat, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Millennial Salatiga', 4.1 (2021), pp. 1–23
- Astari, Febri Dwi, and Ade Taufan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di MAS Pamenang Tahun Ajaran 2022', *Jurnal Ekopendia: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 2022, pp. 48–54
- Budiyanto, Arief, 'Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di PT. Yerry Primatama Hosindo', *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1.3 (2018), pp. 71–80
- Darmawan, Syafri Adhi, 'PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI, REPUTASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA WEDDING AND EVENT ORGANIZER', 2016, pp. 1–23
- Dokumentasi MA NU Nurul Huda, pada tanggal, 2 Desember 2023
- Duarte, T C T, and Sugiyono, 'Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Raket Flypower', *Jurnal Ilmu Dan Riset ...*, 2023  
<<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/5157%0Ahttp://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/5157/5175>>
- Fahmi, Mirza Ari, 'Wawancara Pada Tanggal 2 Desember 2023'
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, revisi (Bumi

- Aksara, 2014)
- Huwaida, Hikmayanti, Rofi'i, and Sri Imelda, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin', *Jurnal INTEKNA*, 18.2 (2018), pp. 67–131
- Indrasari, Meithiana, *Pemasaran & Kepuasan*, 1st edn (Unitomo Press, 2019)
- Junaris, S Ag, M I Pd, and Nik Haryanti, *Manajemen Pemasaran Pendidikan Penerbit CV. Eureka Media Aksara*, 2022
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, ed. by Alexander Sindoro, 9th edn (Indeks, 2016)
- Kurriwati, Nirma, 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen', *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi Vertura*, 2, 2016, pp. 1–124
- Kusjono, Gatot, and Ani Sudjiani, 'Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMA Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai', *Jurnal Ilmiah Feasible*, 1.1 (2019), pp. 65–76
- Kusuma, I Gusti, *Konstruksi Kepuasan Untuk Loyalitas Pelanggan*, ed. by Miko Andi Wardana (CV. Intelektual Manifes Media, 2023)
- Lovelock, Christopher, and Lauren Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (PT. Indeks Kelompok Gramedia., 2005)
- Nugraha, Muhyar, and Sumadi Sumadi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11.2 (2020), pp. 97–102, doi:10.36982/jiegm.v11i2.1190
- Nugroho, Adi Sulisty, and Walda Haritanto, *Metode Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Statistika*, ed. by Marcella Kika, I (CV Andi Offset, 2022)

- Nurmala, Lala, Abu Sayid Yusuf, and Eman Sulaeman, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab', *Journal on Education*, 5.2 (2023), pp. 1950–57, doi:10.31004/joe.v5i2.836
- Palelu, David Reynaldi Gunawan, Willem J.FA Tumbuan Tumbuan, and Rotinsulu Jopie Jorie, 'Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang', *Emba*, 10.1 (2022), pp. 68–77
- Priyatno, Duwi, *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum*, ed. by Giovanni, 1st edn (Penerbit Andi, 2018)
- Purwanto, *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Realibilitas Untuk Penelitian*, ed. by Ahmad Saifudin, *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 1st edn (StaiaPress, 2016), VI
- Riinawati, *Marketing Pendidikan Islam Mengupas Strategi Marketing Berbasis Islam*, 2020 <[https://idr.uin-antasari.ac.id/16680/1/MARKETING PENDIDIKAN ISLAM isbn\\_ok.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/16680/1/MARKETING_PENDIDIKAN_ISLAM_isbn_ok.pdf)>
- Setyaningsih, Oktania, 'Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pada Produk Fashion', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14.2 (2017), p. 67, doi:10.20961/jbm.v14i2.4126
- Sinsu, Christanto, Jantje Mandey, and Novva Plangiten, 'Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019)
- Sirait, MM, Ir. Bernard V.O., 'Pengaruh Supervisi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan SMECT Sains Medan', *Jumansi Stindo*, 1.3 (2019)
- Suastini, Ida Ayu Komang Sri, and Kastawan Mandala, 'PENGARUH

- PERSEPSI HARGA, PROMOSI PENJUALAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN', *E-Journal Manajemen*, 8.1 (2019), pp. 7044–72
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 1st edn (Alfabeta, 2019)
- Suhirman, 'Pengaruh Biaya Pendidikan Terhadap Hasil Belajar Melalui Proses Belajar Mengajar Di Sma Negeri Se-Kabupaten Rembang', *Journal of Economic Education*, 1.2, pp. 117–22
- Sukarman Purba, Dkk., *Perilaku Organisasi*, ed. by Karim Abdul, *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Yayasan Kita Menulis, 2020)
- Sulastrri, Tuti, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi', *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1.1 (2017), p. 41, doi:10.33603/jibm.v1i1.491
- Sulistiyowati, Wiwik, *KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*, ed. by Septi Budi Sartika and M. Tanzil Multazam, 1st edn (UMSIDA Press, 2018)
- Swastha, Basu, Irawan, 'Manajemen Pemasaran Modern.', *Liberty, Yogyakarta.*, 2019, doi:10.1017/CBO9781107415324.004
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa* (Bayumedia Publishing, 2011)
- , *Service Management*, 4th edn (Penerbit Andi, 2022)
- Widyantari, Ni Luh Eka Sati, 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan Pariwisata Kertayasa Singakerta Ubud', *Jurnal Equilibrium*, 5.1 (2019), pp. 79–87
- Wijaya, Fahmy, and Sujana Sujana, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya

- Terhadap Word Of Mouth’, *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1.1 (2020), pp. 9–18, doi:10.37641/jipkes.v1i1.323
- Wijaya, Sieni, Ryovaldi Tirta Kusuma, Bayu Hardianto, Fakultas Manajemen, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and others, ‘Journal of Business Management Education ( JBME ) Online Food Delivery : Pengaruh Faktor Adopsi Teknologi , Kepercayaan Digital Dan Kepuasan Terhadap Penggunaan’, 8.1 (2023), pp. 1–12
- Wijaya, T A, and M S Budiani, ‘Hubungan Antara Persepsi Harga Dengan Keputusan Pembelian Pada Pengguna Marketplace Shopee Di Daerah Surabaya’, *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 9.5 (2022), pp. 79–99
- Yuliarmi, Ni Nyoman, and Putu Riyasa, ‘ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PDAM KOTA DENPASAR Ni Nyoman Yuliarmi Dan Putu Riyasa’, 12 (2017)
- Zeithml, and Bitner, *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. (Irwin Mc Graw-Hill, 2003)

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1: Kuisisioner Penelitian

#### KUISIONER

#### “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MA NU NURUL HUDA KOTA SEMARANG”

##### I. Identitas Responden

- Nama : \_\_\_\_\_
- Jenis Kelamin :  Laki-Laki  
 Perempuan
- Kelas :  X  XII  
 XI
- Usia : \_\_\_\_\_
- Domisili :  Rumah  
 Pesantren
- Strata Sosial :  Menengah atas  
 Menengah  
 Menengah bawah
- Jarak tempuh :  Dekat  
 Sedang  
 Jauh
- Transportasi :  Jalan kaki  
 Naik kendaraan

## **I. Petunjuk Pengisian**

- a) Isilah jawaban pernyataan dibawah sesuai dengan pendapat atau keadaan teman-teman dengan sebenar-benarnya (jawaban dijamin kerahasiaannya)
- b) Seluruh pernyataan wajib dijawab
- c) Berilah tanda centang (  $\checkmark$  ) Pada kolom pilihan jawaban
- d) Berikut adalah keterangan untuk kolom jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Terimakasih atas kesediaan teman-teman mengisi kuisioner penelitian ini.

NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
<b>Pernyataan terkait variabel kualitas pelayanan sekolah</b>						
1.	Semua alat pembelajaran yang saya butuhkan dalam kondisi yang lengkap dan layak pakai					
2.	Saya merasa nyaman karena ruangan tempat belajar dalam kondisi yang baik dan lengkap					
3.	Saya merasa nyaman karena lingkungan sekolah bersih dan terawat					
4.	Saya rasa sekolah ini memiliki gedung dan lapangan yang luas dan strategis					
5.	Guru secara konsisten masuk kelas tepat waktu dan sesuai jadwal					
6.	Saya selalu mendapatkan informasi yang jelas terkait kegiatan yang akan dilaksanakan oleh sekolah					
7.	Saya selalu diberi penjelasan ketika bertanya saat kegiatan pembelajaran					
8.	Saya diberikan akses yang mudah terkait layanan administratif					
9.	Saya selalu mendapat tanggapan yang baik oleh guru ketika menyampaikan pendapat					
10.	Guru berusaha memberikan penjelasan lebih dalam dan membantu memahami konsep pembelajaran ketika saya belum paham					
11.	Saya mampu memahami dan menerapkan konsep-konsep yang telah dipelajari					
12.	Saya diberi kesempatan untuk mengakses sumber belajar tambahan dengan teknologi dan internet					
13.	Saya merasa aman dan terjaga karena lingkungan yang sehat di sekolah					
14.	Semua barang disekolah terjamin aman karena tingkat keamanan yang kuat					
15.	Saya mendapat apresiasi dari guru saat memperoleh prestasi atau menunjukkan kemajuan dalam pembelajaran					
16.	Saya diberi motivasi untuk berpartisipasi ketika sesi diskusi didalam kelas					
17.	Saya dengan mudah berinteraksi dengan guru untuk bertukar ide dan pemahaman di kelas					
18.	Saya dapat menghubungi guru secara langsung untuk mendiskusikan masalah yang saya hadapi di sekeolah					

NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
<b>Pernyataan terkait variabel persepsi harga</b>						
19.	Biaya pendaftaran siswa baru seimbang dengan fasilitas dan program pendidikan yang ditawarkan					
20.	Penggunaan dana sekolah untuk perawatan fasilitas menciptakan lingkungan pembelajaran yang nyaman					
21.	Sekolah ini memberikan program pendidikan yang unggul dengan sumber daya dan fasilitas yang memadai					
22.	Saya diajar dengan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan, termasuk mapel yang mencerminkan perkembangan terkini					
23.	Sekolah memberi beasiswa kepada siswa yang berprestasi					
24.	Sekolah memberi bantuan kepada siswa yang kurang mampu					
25.	Saya tidak merasa keberatan dengan biaya yang ditetapkan sekolah karena sepadan dengan apa yang saya dapatkan					
26.	Saya rutin untuk membayar SPP setiap bulannya					
27.	Saya diberi keringanan waktu dalam melakukan pembayaran bulanan					
28.	Sekolah memberi opsi pembayaran fleksibel dan diperbolehkan menyicil pembayaran bulanan					
29.	Harga yang ditetapkan sekolah ini termasuk terjangkau untuk semua kalangan					
30.	Dengan semua fasilitas yang diberikan, biaya sekolah disini termasuk lebih ekonomis dibanding dengan yang lain					
<b>Pernyataan terkait variabel kepuasan peserta didik</b>						
31.	Saya senang bersekolah disini karena mendapatkan pengalaman dan pembelajaran yang menyenangkan					
32.	Saya tidak pernah mengeluh terhadap segala bentuk kebijakan proses pendidikan di sekolah ini					
33.	Saya akan merekomendasikan sekolah ini ketika orang bertanya pada saya					
34.	Lingkungan belajar di sekolah ini sangat mendukung untuk mengembangkan berbagai minat dan bakat sesuai dengan yang saya harapkan					
35.	Saya mendapatkan kesempatan untuk mengekspresikan diri dan menyalurkan bakat yang saya miliki					

## LAMPIRAN 2: Hasil Jawaban Responden untuk X1

RESPONDEN	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	3	3	3	3	4	4	4	3
2	3	5	4	3	3	3	3	4
3	5	5	4	3	5	4	4	3
4	4	3	5	4	4	4	4	3
5	3	3	3	3	5	4	4	3
6	2	3	3	4	3	3	3	2
7	2	2	3	3	2	3	3	4
8	3	4	4	3	3	3	4	4
9	5	4	4	4	3	3	3	3
10	3	4	4	3	3	3	4	4
11	3	3	4	4	4	4	5	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	5	4	4	4	3	3	3
14	3	3	4	4	4	3	5	4
15	5	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	3	3	3	4	3
17	5	3	3	3	3	3	4	3
18	5	5	5	4	5	3	5	5
19	5	3	3	3	5	3	5	5
20	5	4	4	5	5	3	4	5
21	5	4	4	5	5	4	5	4
22	4	5	5	4	3	4	4	4
23	4	5	5	5	3	3	4	3
24	4	4	4	3	4	3	4	4
25	4	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	3	3	4	3	3
27	4	4	5	3	5	3	5	4
28	4	3	5	4	5	3	5	5
29	4	3	3	3	4	4	4	3
30	5	3	2	4	3	5	5	4
31	3	2	3	4	3	3	4	4
32	3	3	4	2	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	5	4	4	4
35	4	3	3	4	4	3	4	4
36	3	3	4	2	3	4	4	4

37	2	2	2	2	3	2	4	3
38	4	4	4	4	4	3	5	5
39	3	3	4	3	3	4	2	3
40	4	4	4	5	4	3	5	4
41	4	4	3	3	3	2	3	3
42	2	3	3	1	4	4	3	3
43	2	3	3	1	5	4	3	3
44	2	3	3	1	5	4	3	3
45	2	3	3	1	5	4	3	3
46	2	2	3	2	4	4	3	2
47	2	2	3	3	4	4	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3
49	2	3	3	2	4	2	3	3
50	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	4	3	3
52	4	4	4	4	4	3	4	4
53	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	4	3	3	3	3	5	4
55	5	4	3	4	4	4	3	4
56	4	5	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	5	5
61	5	5	5	4	5	4	4	4
62	4	4	3	3	3	3	5	4
63	3	3	3	3	4	3	4	3
64	5	5	5	4	4	4	5	5
65	3	3	3	3	4	4	4	4
66	4	4	3	3	5	4	5	4
67	5	4	4	4	5	3	4	4
68	4	5	4	3	3	3	3	4
69	3	4	3	2	2	2	4	4
70	4	4	4	4	4	4	3	4
71	5	5	5	4	4	4	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	3	2	3
74	5	3	4	3	3	3	4	4
75	3	3	4	3	4	4	4	3
76	4	2	2	2	4	3	4	4
77	4	4	4	3	4	4	4	4
78	5	5	5	4	5	3	5	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3

X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	JUMLAH
4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	55
3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	59
5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	69
3	4	3	5	4	4	3	5	4	5	71
4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	64
4	5	4	2	3	2	2	3	3	3	54
3	2	5	1	4	3	4	3	3	4	54
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	61
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	64
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	79
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	66
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	75
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	58
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	60
3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	58
5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	83
5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	77
4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	78
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	83
4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	69
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	67
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	63
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	56
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	65
5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	73
5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	78
3	3	4	1	4	3	4	3	3	4	60
3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	59
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	61
4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	63
3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	63
4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	71
4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	63
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61

3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	48
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	65
3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	61
4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	63
3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	54
4	4	2	1	4	3	2	3	2	3	51
4	3	2	1	4	3	2	3	3	2	51
3	3	2	1	4	3	2	3	3	2	50
4	3	2	1	4	3	2	3	3	3	52
2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	48
3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	50
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	60
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	54
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	70
3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	56
3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	65
3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	70
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	69
4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	73
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	79
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	79
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	65
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	59
5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	77
3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	58
3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	63
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	67
4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	65
5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	62
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	69
4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	81
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	60
4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	64
3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	57
4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	59
4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	68
3	4	4	5	5	3	4	4	3	5	75
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54

### LAMPIRAN 3: Hasil Jawaban Responden untuk X2

RESPONDEN	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
1	3	3	2	2	4	3
2	2	3	3	2	4	4
3	5	5	5	3	4	5
4	3	4	4	5	5	5
5	3	3	2	3	4	3
6	3	2	2	3	4	2
7	3	5	4	2	4	5
8	3	3	3	4	4	5
9	4	3	4	3	4	3
10	3	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	5	5
12	4	4	4	3	3	3
13	3	3	4	5	4	5
14	3	3	4	3	5	4
15	3	3	3	4	3	3
16	4	4	3	3	4	3
17	2	2	3	3	4	5
18	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5
20	5	4	5	5	5	5
21	5	4	5	5	5	5
22	3	4	3	4	4	4
23	4	4	4	4	5	4
24	3	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	4	3
26	4	3	3	3	3	3
27	5	4	4	4	5	5
28	3	4	3	4	5	5
29	3	4	3	5	4	4
30	2	2	3	4	5	3
31	3	4	4	4	4	4
32	2	3	4	4	4	2
33	3	4	3	3	5	5
34	3	3	3	4	4	4
35	2	3	3	3	4	5
36	3	3	3	4	4	4
37	1	2	2	3	3	3

38	3	2	4	4	5	5
39	3	5	3	2	1	5
40	3	3	3	3	4	4
41	3	3	3	3	3	4
42	1	3	3	2	3	4
43	1	3	3	2	3	4
44	1	3	3	2	3	4
45	1	3	3	2	3	5
46	1	3	3	2	3	3
47	1	3	3	2	3	5
48	3	3	3	3	3	3
49	1	2	3	3	4	3
50	3	3	4	3	3	3
51	3	3	3	3	4	4
52	4	4	4	5	5	4
53	4	4	4	3	3	3
54	3	3	3	3	4	4
55	4	4	4	4	5	4
56	3	3	3	3	5	4
57	5	4	5	5	5	5
58	3	4	3	5	4	3
59	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	5	4	3
61	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	4	4
63	3	3	3	3	4	4
64	3	3	3	4	4	4
65	3	2	2	3	3	3
66	5	4	4	4	4	4
67	4	5	4	4	5	5
68	4	4	4	5	5	5
69	3	3	3	4	4	4
70	4	4	4	3	4	4
71	4	4	4	4	5	5
72	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	4	4
75	1	2	1	2	4	4
76	1	2	1	2	4	4
77	3	4	3	4	4	4
78	4	5	4	4	5	5
79	3	3	3	3	3	3

X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	JUMLAH
3	4	4	3	3	3	37
3	5	3	3	3	2	37
3	3	4	4	3	3	47
4	4	5	5	5	3	52
3	5	3	3	2	3	37
3	5	3	3	3	3	36
3	5	3	3	2	3	42
3	3	3	4	3	4	42
4	3	4	3	3	3	41
4	4	4	4	4	4	45
4	5	5	5	3	3	51
3	4	4	3	3	4	42
3	4	4	4	3	3	45
3	5	4	4	3	3	44
3	5	3	2	3	2	37
3	4	4	2	3	3	40
2	3	3	3	2	3	35
5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	59
4	5	5	4	4	4	48
3	5	3	3	3	3	45
3	4	4	4	3	3	44
3	3	3	3	3	3	37
3	3	3	3	3	3	37
4	3	4	2	3	4	47
4	4	5	3	3	4	47
3	3	3	3	3	3	41
3	5	5	5	2	3	42
4	4	3	3	3	3	43
3	4	3	4	4	3	40
5	4	4	4	3	3	46
4	5	4	4	4	4	46
1	3	5	5	1	2	37
3	3	4	4	3	3	41
3	3	3	3	3	3	32

3	4	4	4	3	3	44
1	3	3	3	3	3	35
3	5	3	3	3	3	40
3	5	2	4	3	3	39
3	5	4	4	2	2	36
1	3	4	4	1	2	31
1	5	4	4	1	2	33
1	5	4	5	1	2	35
3	5	4	4	3	2	36
3	5	4	4	3	2	38
3	3	3	3	3	3	36
2	4	4	3	2	2	33
3	4	3	3	3	3	38
4	5	4	3	5	5	46
5	3	4	4	4	4	50
3	4	4	3	3	3	41
3	2	5	4	3	3	40
3	3	3	4	5	5	48
3	4	3	4	3	3	41
5	5	5	5	5	5	59
5	4	3	5	4	3	46
4	4	4	4	4	4	48
5	4	3	5	4	3	46
4	4	4	4	4	4	48
3	2	5	4	3	3	40
3	3	4	4	3	3	40
4	5	4	4	4	4	46
3	3	3	3	3	3	34
4	3	4	3	3	3	45
4	3	4	3	4	4	49
3	5	3	5	5	4	52
3	3	4	4	3	3	41
4	4	4	4	4	4	47
5	3	3	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	48
3	3	3	3	3	3	37
1	4	3	3	3	1	36
1	3	4	3	1	1	27
1	4	4	3	1	1	28
3	4	4	4	4	4	45
3	5	5	3	4	3	50
3	5	3	3	3	3	38

LAMPIRAN 4: Hasil Jawaban Responden Untuk Y

RESPONDEN	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	JUMLAH
1	3	2	3	3	4	15
2	2	2	4	3	2	13
3	5	4	4	5	5	23
4	3	4	5	4	4	20
5	4	3	3	3	3	16
6	4	3	4	3	4	18
7	4	2	3	2	3	14
8	3	3	3	3	3	15
9	4	3	3	3	4	17
10	2	4	3	1	3	13
11	5	5	4	4	4	22
12	5	4	3	3	3	18
13	4	3	4	3	4	18
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	3	3	3	15
16	4	3	3	4	4	18
17	3	2	3	1	1	10
18	5	4	4	5	5	23
19	5	4	4	4	4	21
20	5	5	5	4	5	24
21	5	5	5	4	5	24
22	4	4	4	4	3	19
23	5	5	4	4	3	21
24	3	3	4	4	3	17
25	3	3	3	3	3	15
26	5	4	4	4	3	20
27	4	3	3	4	5	19
28	5	3	5	2	2	17
29	4	3	3	3	3	16
30	5	2	3	3	2	15
31	3	3	3	3	3	15
32	4	2	2	3	2	13
33	3	3	4	4	3	17
34	5	3	4	4	3	19
35	3	2	1	3	3	12
36	4	3	3	3	2	15
37	4	2	3	2	3	14

38	4	2	4	4	4	18
39	3	2	3	3	3	14
40	3	2	3	3	3	14
41	3	2	4	3	3	15
42	3	2	3	2	2	12
43	3	2	3	2	2	12
44	3	2	3	2	2	12
45	3	2	3	2	2	12
46	3	3	4	3	4	17
47	3	2	3	3	3	14
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	2	2	13
50	3	4	3	4	3	17
51	5	3	3	3	4	18
52	4	3	4	4	4	19
53	4	2	3	4	2	15
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	4	16
56	4	3	3	3	4	17
57	4	3	4	5	5	21
58	3	3	3	4	5	18
59	4	4	4	4	4	20
60	3	3	3	4	5	18
61	3	4	3	4	3	17
62	3	3	3	3	3	15
63	3	2	4	3	3	15
64	4	3	4	4	4	19
65	3	3	3	3	3	15
66	5	3	2	3	3	16
67	4	3	4	3	3	17
68	5	3	3	5	4	20
69	3	3	3	2	2	13
70	4	4	4	4	4	20
71	5	5	4	4	4	22
72	5	4	4	4	4	21
73	4	4	4	4	4	20
74	3	3	2	3	3	14
75	2	1	2	3	3	11
76	3	3	3	4	4	17
77	3	3	3	3	4	16
78	4	3	3	3	4	17
79	3	3	3	3	3	15

# LAMPIRAN 5: Hasil hitung menggunakan *IBM SPSS STATISTICS 28*

## 1. Hasil Uji Validitas

### a. Kualitas Pelayanan Sekolah (X1)

		Correlations																			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	JUMLAH	
X1.1	Pearson Correlation	1	.582**	.408*	.611**	.227*	.061	.437**	.422**	.217	.369**	.397**	.586**	.248*	.343**	.393**	.446**	.370**	.245*	.676**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.045	.592	<.001	<.001	.054	<.001	<.001	<.001	.028	.002	<.001	<.001	<.001	.029	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.2	Pearson Correlation	.582**	1	.653**	.444**	.185	.044	.260**	.323**	.272**	.283**	.202	.450**	.368**	.335**	.188	.331**	.372**	.217	.589**	
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.102	.700	.021	.004	.015	.012	.074	<.001	<.001	.003	.097	.003	<.001	.054	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.3	Pearson Correlation	.408**	.653**	1	.510**	.254**	.129	.285**	.398**	.350**	.373**	.297**	.490**	.513**	.468**	.344**	.433**	.391**	.406**	.684**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	.024	.258	.011	<.001	.002	<.001	.008	<.001	<.001	<.001	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.4	Pearson Correlation	.611**	.444**	.510**	1	.108	.036	.381**	.392**	.147	.335**	.440**	.567**	.296**	.281	.415**	.408**	.426**	.396**	.660**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		.342	.753	<.001	<.001	.197	.003	<.001	<.001	<.001	.012	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.5	Pearson Correlation	.227**	.185	.254**	.108	1	.333**	.372**	.211	.381**	.233**	.078	.124	.429**	.199	.084	.326**	.237**	.177	.426**	
	Sig. (2-tailed)	.045	.102	.024	.342		.003	<.001	.061	<.001	.039	.494	.276	<.001	.078	.461	.003	.036	.118	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.6	Pearson Correlation	.061	.044	.129	.036	.333**	1	.098	.067	.084	.163	-.030	.010	.278**	.042	.045	.056	.039	.006	.193	
	Sig. (2-tailed)	.592	.700	.258	.753	.003		.390	.555	.480	.150	.793	.927	.013	.711	.696	.626	.731	.960	.088	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.7	Pearson Correlation	.437**	.260*	.285**	.381**	.372**	.098	1	.639**	.487**	.491**	.411**	.298**	.336**	.299**	.422**	.484**	.392**	.354**	.658**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.021	.011	<.001	<.001	.390		<.001	<.001	<.001	<.001	.008	.002	.007	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.8	Pearson Correlation	.422**	.323**	.396**	.392**	.211	.067	.639**	1	.538**	.483**	.444**	.417**	.385**	.415**	.445**	.589**	.544**	.438**	.718**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.004	<.001	<.001	.661	.555		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.9	Pearson Correlation	.217	.272**	.350**	.147	.381**	.084	.487**	.538**	1	.555**	.319**	.289**	.372**	.403**	.316**	.448**	.486**	.278**	.601**	
	Sig. (2-tailed)	.054	.015	.002	.197	<.001	.460	<.001	<.001		<.001	.004	.010	<.001	<.001	.005	<.001	<.001	.013	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.10	Pearson Correlation	.369**	.283**	.373**	.335**	.233**	.163	.491**	.483**	.555**	1	.434**	.510**	.249**	.220	.286**	.506**	.509**	.455**	.666**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.012	<.001	.003	.039	.150	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	.027	.051	.011	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.11	Pearson Correlation	.397**	.202	.297**	.440**	.078	-.030	.411**	.444**	.319**	.434**	1	.480**	.279**	.416**	.476**	.477**	.495**	.412**	.634**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.074	.008	<.001	.494	.793	<.001	<.001	.004	<.001		<.001	.013	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.12	Pearson Correlation	.586**	.450**	.496**	.567**	.124	.010	.296**	.417**	.289**	.510**	.480**	1	.295**	.449**	.413**	.542**	.511**	.406**	.723**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.276	.927	.008	<.001	.010	<.001	<.001		.008	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.13	Pearson Correlation	.246*	.368**	.513**	.296**	.429**	.278**	.336**	.385**	.372**	.248**	.279**	.295**	1	.414**	.286**	.490**	.286**	.317**	.590**	
	Sig. (2-tailed)	.028	<.001	<.001	.008	<.001	.013	.002	<.001	<.001	.027	.013	.008		<.001	.011	<.001	.011	.004	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.14	Pearson Correlation	.343**	.335**	.468**	.281**	.199	.042	.299**	.415**	.403**	.220	.416**	.449**	.414**	1	.412**	.463**	.445**	.284**	.602**	
	Sig. (2-tailed)	.002	.003	<.001	.012	.078	.711	.007	<.001	<.001	.051	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.019	<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.15	Pearson Correlation	.383**	.188	.344**	.415**	.084	.445	.422**	.445**	.316**	.286**	.476**	.413**	.286**	.412**	1	.802**	.515**	.422**	.627**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.097	.002	<.001	.461	.696	<.001	<.001	.005	.011	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.16	Pearson Correlation	.446**	.331**	.433**	.408**	.326**	.056	.484**	.589**	.448**	.506**	.477**	.542**	.490**	.463**	.602**	1	.757**	.642**	.798**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.003	<.001	<.001	.003	.626	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.17	Pearson Correlation	.370**	.372**	.391**	.426**	.337**	.039	.392**	.544**	.486**	.509**	.495**	.511**	.286**	.445**	.515**	.757**	1	.634**	.746**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.036	.731	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X1.18	Pearson Correlation	.245*	.217	.406**	.396**	.177	.006	.354**	.438**	.278**	.455**	.412**	.406**	.317**	.284**	.422**	.642**	.634**	1	.631**	
	Sig. (2-tailed)	.029	.054	<.001	<.001	.118	.960	.001	<.001	.013	<.001	<.001	<.001	<.001	.004	.019	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
JUMLAH	Pearson Correlation	.676**	.589**	.684**	.660**	.426**	.193	.658**	.718**	.601**	.666**	.634**	.723**	.590**	.602**	.627**	.788**	.746**	.631**	1	
Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.088	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	

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

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## b. Persepsi Harga (X2)

		Correlations												
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	JUMLAH
X2.1	Pearson Correlation	1	.661**	.699**	.605**	.455**	.243	.647**	-.027	.184	.081	.670**	.718**	.776**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.815	.104	.480	<.001	<.001	<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2.2	Pearson Correlation	.661**	1	.664**	.403**	.251	.450**	.467**	.090	.228*	.181	.509**	.501**	.687**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.026	<.001	<.001	.429	.043	.111	<.001	<.001	<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2.3	Pearson Correlation	.699**	.664**	1	.556**	.412**	.405**	.546**	.160	.318**	.378**	.589**	.608**	.802**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.158	.004	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2.4	Pearson Correlation	.605**	.403**	.556**	1	.592**	.225*	.648**	.063	.221	.415**	.700**	.601**	.775**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	.046	<.001	.583	.050	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2.5	Pearson Correlation	.455**	.251*	.412**	.592**	1	.386**	.516**	.114	.393**	.330**	.425**	.435**	.662**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.026	<.001	<.001		<.001	<.001	.316	<.001	.003	<.001	<.001	<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2.6	Pearson Correlation	.243	.450**	.405**	.225*	.386**	1	.107	.053	.395**	.368**	.142	.243*	.480**
	Sig. (2-tailed)	.031	<.001	<.001	.046	<.001		.348	.641	<.001	<.001	.210	.031	<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2.7	Pearson Correlation	.647**	.467**	.546**	.648**	.516**	.107	1	.167	.228*	.305**	.765**	.730**	.799**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.348		.142	.043	.006	<.001	<.001	<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2.8	Pearson Correlation	-.027	.090	.160	.063	.114	.053	.167	1	.099	.222*	.175	.097	.272*
	Sig. (2-tailed)	.815	.429	.158	.583	.316	.641	.142		.387	.049	.124	.397	.015
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2.9	Pearson Correlation	.184	.228*	.318**	.221	.393**	.395**	.228*	.099	1	.441**	.159	.249*	.463*
	Sig. (2-tailed)	.104	.043	.004	.050	<.001	<.001	.043	.387		<.001	.161	.027	<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2.10	Pearson Correlation	.081	.181	.378**	.415**	.330**	.368**	.305**	.222*	.441**	1	.321**	.296**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.480	.111	<.001	<.001	.003	<.001	.006	.049	<.001		.004	.008	<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2.11	Pearson Correlation	.670**	.509**	.589**	.700**	.425**	.142	.765**	.175	.159	.321**	1	.801**	.817**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.210	<.001	.124	.161	.004		<.001	<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2.12	Pearson Correlation	.718**	.501**	.608**	.601**	.435**	.243*	.730**	.097	.249*	.296**	.801**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.031	<.001	.397	.027	.008	<.001		<.001
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
JUMLAH	Pearson Correlation	.776**	.687**	.802**	.775**	.662**	.480**	.799**	.272*	.463**	.524**	.817**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.015	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Kepuasan Peserta Didik (Y)

		<b>Correlations</b>					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	JUMLAH
Y1	Pearson Correlation	1	.510**	.393**	.450**	.336**	.713**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	.002	<,001
	N	79	79	79	79	79	79
Y2	Pearson Correlation	.510**	1	.529**	.497**	.488**	.801**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	79	79	79	79	79	79
Y3	Pearson Correlation	.393**	.529**	1	.396**	.357**	.684**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	.001	<,001
	N	79	79	79	79	79	79
Y4	Pearson Correlation	.450**	.497**	.396**	1	.682**	.806**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	79	79	79	79	79	79
Y5	Pearson Correlation	.336**	.488**	.357**	.682**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.002	<,001	.001	<,001		<,001
	N	79	79	79	79	79	79
JUMLAH	Pearson Correlation	.713**	.801**	.684**	.806**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	79	79	79	79	79	79

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

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Kualitas Pelayanan Sekolah (X1)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	79	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	17

### b. Persepsi Harga (X2)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	79	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	12

c. Kepuasan Peserta Didik (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	79	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

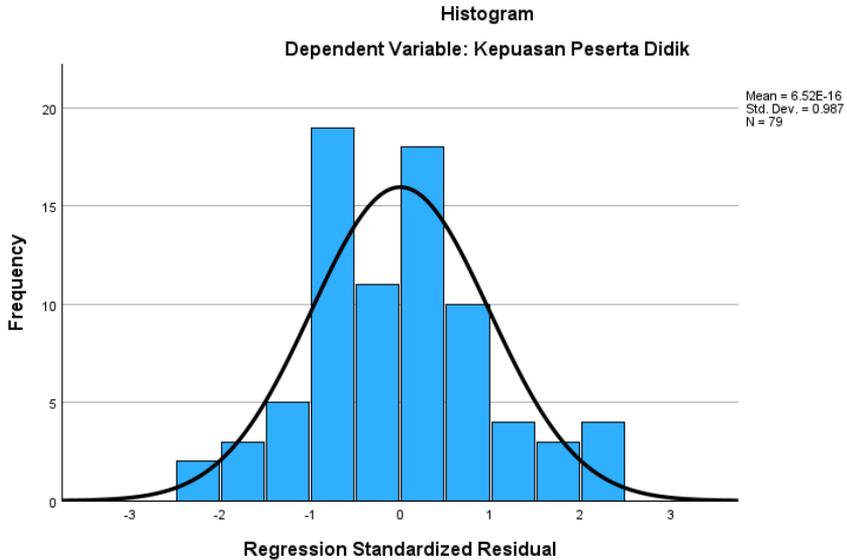
Cronbach's Alpha	N of Items
.812	5

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions	
					Kualitas Pelayanan Sekolah	Persepsi Harga
1	1	2.981	1.000	.00	.00	.00
	2	.014	14.468	.85	.03	.22
	3	.005	25.680	.15	.97	.78

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual	
N		79	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.98377436	
Most Extreme Differences	Absolute	.070	
	Positive	.070	
	Negative	-.043	
Test Statistic		.070	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.439	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.426
		Upper Bound	.452

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

4. Hasil Uji T dan Uji F
- a. Uji t X1 terhadap Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 <sup>a</sup>	.494	.487	2.262

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Sekolah

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	384.844	1	384.844	75.193	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	394.093	77	5.118		
	Total	778.937	78			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Sekolah

- b. Uji t X2 terhadap Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.577	.572	2.069

a. Predictors: (Constant), Persepsi Harga

- c. Uji F X1 dan X2 terhadap Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	449.464	1	449.464	105.043	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	329.472	77	4.279		
	Total	778.937	78			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

b. Predictors: (Constant), Persepsi Harga

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 <sup>a</sup>	.604	.594	2.013

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

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.337	1.425		1.640	.105
	Persepsi Harga	.339	.033	.760	10.249	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

## LAMPIRAN 6: Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (024) 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185  
Website: <http://fitk.walisongo.ac.id>

Nomor : 4137/Un.10.3/D1/TA.00.01/11/2023 Semarang, 29 November 2023  
Lamp : -  
Hal : Mohon Izin Riset  
a.n. : Siska Maulida Nur Alfiana  
NIM : 2003036038

Yth.  
Kepala MA NU Nurul Huda Kota Semarang  
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,  
Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas nama mahasiswa :

Nama : Siska Maulida Nur Alfiana  
NIM : 2003036038  
Alamat : Candigugur 007/003, Kec. Bawang, Kab. Batang  
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah dan Persepsi Harga terhadap  
Kepuasan Peserta Didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang  
Pembimbing : Syaiful Bakhri, M.MSI

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan diberikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul skripsi sebagaimana tersebut diatas mulai dari tanggal 2 Desember 2023 sampai dengan tanggal 14 Desember 2023  
Demikian atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini disampaikan terima kasih.  
Wassalamu'alikum Wr.Wb.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik



Tembusan :  
Dekan FITK UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

## LAMPIRAN 7: Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II, Ngaliyan, Telp. 7601295 Fax. 7615387, Semarang 50185

Nomor : 175/Un.10.3/33/DA.04.09/01/2023

Semarang, 22 Juni 2023

Lamp : -

Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth

Syaiful Bakhrī, M.MSI

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Berdasarkan hasil pembahasan usulan judul penelitian di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), maka Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan menyetujui judul skripsi mahasiswa:

Nama : Siska Maulida Nur Alfiana

NIM : 2003036038

Judul : *Pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di MA NU Nurul Huda Kota Semarang*

Dan menunjuk :

1. Pembimbing : Syaiful Bakhrī, M.MSI

Demikian penunjukan pembimbing skripsi ini disampaikan dan atas kerjasama yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikumWr. Wb.*

A.n. Dekan,  
Ketua Jurusan MPI

**Dr. Fatkhuroji, M. Pd**  
NIP-197704152007011032

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang
2. Mahasiswa yang bersangkutan

## LAMPIRAN 8: Dokumentasi Riset



(Dokumentasi 2 Desember 2023, bersama bapak H. Sudarno,  
Drs. (Waka. Bid. Kurikulum))



(Dokumentasi 14 Desember 2023, pengisian kuisisioner oleh  
responden)

## RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Siska Mauida Nur Alfiana
2. Tempat & Tanggal Lahir : Batang, 28 Juni 2002
3. Alamat Rumah : Ds. Candigugur 07/03, Kec.  
Bawang, Kab. Batang
4. HP : 08816538209
5. E-mail : [siskamna123@gmail.com](mailto:siskamna123@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal :
  - a. MI Salafiyah Candigugur
  - b. MTs Sunan Kalijaga Bawang
  - c. MA NU Nurul Huda Kota Semarang
  - d. UIN Walisongo Semarang, Prodi Manajemen Pendidikan Islam
2. Pendidikan Non-Formal :
  - a. Pondok Pesantren Al-Ishlah Mangkang Kulon, Semarang
  - b. Pondok Pesantren Darul Falah Besongo Semarang

Semarang, 18 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siska Maulida Nur Alfiana', written in a cursive style.

**Siska Maulida Nur Alfiana**

NIM: 2003036038