

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 . Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan

SMK BUDI DARMA BOGOR, awalnya adalah sekolah menengah kejuruan (SMK) yang bernaung dibawah Yayasan AL-MUHAJIRIN Bogor, berdiri pada tahun 2017, kemudian pada tahun 2018 Yayasan melakukan perubahan nama Yayasan, yaitu Yayasan AMAL SUROSO, setahun kemudian diganti nama lagi menjadi Yayasan LENTERA KARTIKA sesuai dengan Akte Notaris Bernomor 1 Tahun 2014. Tahun 2020 berganti Yayasan menjadi KARTIKA MULYADI sampai dengan sekarang.

SMK BUDI DARMA telah meluluskan 7 angkatan mulai dari tahun 2017 dan 80% lulusan telah bekerja, 10% kuliah, 5% wiraswasta dan 5% masih menunggu. Pada tahun SMK BUDI DARMA Berlokasi di Jl. Tumenggung Wiradrieja No. 29. Kel, RT.02/05, Kec Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat. Visi dari SMK BUDI DARMA yaitu menjadikan SMK BUDI DARMA menjadi sekolah unggulan yang menghasilkan tamatan berkualitas dan mampu bersaing di pasaran Global. Yang dimana sekolah SMK BUDI DARMA memiliki jurusan Multimedia untuk kelas X, XI, dan XII. Misi SMK BUDI DARMA yaitu memberikan layanan prima terhadap warga sekolah dalam semua aspek untuk menghasilkan tenaga kerja yang berkompoten dan mandiri, meningkatkan mutu sumber daya manusia melalui dukungan IPTEK dan IMTAQ serta melaksanakan kegiatan belajar mengajar dan ekstrakurikuler untuk meningkatkan minat dan bakat siswa.

4.1.2. Karakteristik responden

Merupakan karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian. Hal ini menunjukan seperti apakah demografi responden dilihat dari jenis kelamin, usia, kelas dan uang saku. Dengan mengetahui demografi responden maka kita akan mengetahui karakteristik responden maka kita akan mengetahui karakteristik responden dalam hal ini kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA ini penulis sajikan tabel 4.1 karakteristik responden secara lengkap termasuk persentasenya.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
JENIS KELAMIN	Laki-Laki	57	54,3%
	Perempuan	48	45,7%
Jumlah		105	105%
USIA	15 Tahun	0	0%
	16 Tahun	13	12,4%
	17 Tahun	69	65,7%
	18 Tahun	23	21,9%
	Jumlah	105	105%
KELAS	X Multimedia	55	52,4%
	XI Multimedia	50	47,6%
Jumlah		105	105%
Uang Saku	Kurang dari RP. 30.000	36	34,3%
	RP. 35.000 – 40.000	51	48,6%
	RP. 45.000 – 50.000	18	17,1%
	RP. Lebih dari RP. 50.000	0	0%
Jumlah		105	105%

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa dilihat dari jenis kelamin, Siswa/i SMK BUDI DARMA lebih didominasi laki-laki yaitu sebesar 57% dibandingkan perempuan yang hanya sebesar 48%. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki di SMK BUDI DARMA lebih banyak bersekolah dibandingkan dengan perempuan. Jika dilihat dari usia, Siswa/i SMK BUDI DARMA lebih didominasi oleh usia 17 tahun sebanyak 69% hal ini menunjukkan bahwa siswa/i di SMK BUDI DARMA adalah siswa/i yang beranjak remaja. Selain itu dilihat dari kelas, kelas X Multimedia lebih banyak sebesar 55% dibandingkan dengan Siswa/i dikelas XI Multimedia yang hanya 50%.

Dilihat dari uang saku, ternyata uang saku siswa/i di SMK BUDI DARMA lebih didominasi oleh siswa/i dengan saku sebesar Rp. 35.000 – 40.000. Hal ini menunjukkan bahwa siswa/i SMK BUDI DARMA Sebagian besar membawa uang saku sesuai dengan kebutuhannya.

4.1.3. Tanggapan Responden

Dalam sebuah penelitian, tanggapan responden yang merupakan jawaban atas apa yang ada dalam benak piker responden menjadi hal sangat penting. Ini karena apa yang mereka sampaikan merupakan data awal yang akan digunakan untuk berbagai uji nantinya. Oleh karena itu proses pengumpulan data yang dilakukan khususnya lewat kuisioner harus benar-benar diperhatikan absahannya. Tujuannya agar data yang didapatkan tersebut mampu mewakili persepsi yang ada pada diri masing-masing responden bukan sekedar asal mengisis saja.

1. Kualitas layanan

Berdasarkan hasil penelitian, dibawah ini penulis sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variable kualitas layanan sebagai berikut.

Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Layanan

N O	INDIKAT OR	STS		TS		N		S		SS		NIL AI	TAFSI R
		F K	%	F K	%	F K	%	F K	%	F K	%	F(X)	[n=f(X)/ n]
1	Keandalan	2	2 %	31	29,5 %	5	4,8%	61	58,1 %	6	6%	353	3,36
2	berwujud	-	-	20	19,0 %	29	27,6 %	55	52,4 %	1	1%	352	3,35
3	daya tanggap	-	-	24	22,9 %	27	25,7 %	49	46,7 %	5	4,8 %	350	3,33
4	kepastian	1	1 %	23	21,9 %	26	24,8 %	54	51,4 %	1	1%	346	3,30
5	empati	1	1 %	30	28,6 %	15	14,3 %	58	55,2 %	1	1%	343	3,27
RATA-RATA		1,3	1 %	26	0,24	20	23,1 %	55	0,53	3	3%	349	3,32

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel 4.2. di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel kualitas layanan mulai dari indikator pertama yaitu keandalan sampai dengan indikator terakhir yaitu empati. Pada indikator pertama yaitu keandalan, sebanyak 2% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 29,5% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 4,8% responden menjawab netral, sebanyak 58,1% responden menjawab setuju dan 6% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,36 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan pertama yaitu Guru dan Staff SMK BUDI DARMA memiliki keandalan dalam melakukan pelayanan proses pembelajaran yang bermutu. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA (X1.1).

Pada indikator kedua yaitu berwujud, sebanyak 19,0% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 27,6% responden menjawab netral, sebanyak 52,4% responden menjawab setuju dan 1% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,35 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan kedua yaitu Guru dan Staff SMK BUDI DARMA selalu terlihat rapih dan bersih. Hal ini mempengaruhi kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA (X1.2).

Pada indikator ketiga yaitu daya tanggap, sebanyak 22,9% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 25,7% responden menjawab netral, sebanyak 46,7% responden menjawab setuju, dan sebanyak 4,8% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,33 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan ketiga yaitu Guru dan Staff SMK BUDI DARMA selalu memberikan informasi yang tepat. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA (X1.3).

Pada indikator ke empat yaitu kepastian, sebanyak 1% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 21,9% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 24,8% responden menjawab netral, sebanyak 51,4% responden menjawab setuju, dan sebanyak 1% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,30 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan ke empat yaitu Siswa/i merasa aman ketika bersekolah di SMK BUDI DARMA. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA (X1.4).

Pada indikator ke lima yaitu empati, sebanyak 1% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 28,6% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 14,3% responden menjawab netral, sebanyak 55,2% responden menjawab setuju, dan sebanyak 1% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,27 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan ke lima yaitu Guru SMK BUDI DARMA bersedia membantu permasalahan siswa/i yang meyangkut belajar. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA (X1.5).

2. Lokasi

Berdasarkan hasil penelitian, dibawah ini penulis sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variable lokasi sebagai berikut :

Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi

N O	INDIKAT OR	STS		TS		N		S		S S		NIL AI	TAFSI R
		F K	%	F K	%	F K	%	F K	%	F K	%	F(X)	[n=f(X)/ n]
1	Lokasi mudah dijangkau	2	2 %	74	70,5 %	-	-	23	21,9 %	6	5,7 %	272	2,59
2	Ketersediaan lahan parkir	2	2 %	44	41,9 %	34	32,4 %	21	20,0 %	4	3,8 %	296	2,82
3	Tempat yang cukup	2	2 %	44	41,9 %	38	36,2 %	17	16,2 %	4	3,8 %	292	2,78
4	Lingkungan kerja sekitar yang nyaman	2	2 %	55	52,4 %	26	24,8 %	17	16,2 %	5	4,8 %	283	2,70
RATA-RATA		2	2 %	54	51,7 %	33	31 %	20	18,6 %	5	5 %	286	2,72

Sumber: : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel 4.3. di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel lokasi mulai dari indikator pertama yaitu lokasi mudah dijangkau sampai dengan indikator lingkungan kerja sekitar yang nyaman. Sebanyak 1% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 70,5% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 21,9% responden menjawab setuju, dan sebanyak 5,7% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 2,59 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan pertama yaitu lokasi SMK BUDI DARMA mudah dijangkau sarana transportasi (X2.1).

Pada indikator kedua yaitu ketersediaan lahan parkir, sebanyak 2% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 41,9% responden menjawab setuju, sebanyak 32,4% responden menjawab netral, sebanyak 16,2 responden menjawab setuju, dan sebanyak 3,8% responden menjawab sangat tidak setuju dengan angka penafsiran sebesar 2,82 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan kedua yaitu tempat parkir SMK BUDI DARMA nyaman (X2.3)

Pada indikator ketiga yaitu tempat cukup, sebanyak 2% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 41,9% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 36,2% responden menjawab netral, sebanyak 16,2% responden menjawab setuju, dan sebanyak 3,8% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar

2,78 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan keempat yaitu tempat parkir SMK BUDI DARMA nyaman (X2.3).

Pada indikator keempat yaitu lingkungan kerja sekitar yang nyaman, sebanyak 2% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 52,4% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 24,8% responden menjawab netral, sebanyak 16,2% responden menjawab setuju dan sebanyak 4,8% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 2,70 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan keempat yaitu Sekolah SMK BUDI DARMA berada didaerah yang memiliki lalu lintas lancar (X2.4).

3. Harga

Berdasarkan hasil penelitian, dibawah ini penulis sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variable harga sebagai berikut :

Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga

N O	INDIKATOR	STS		TS		N		S		SS		NIL AI	TAFSIR
		F K	%	F K	%	F K	%	F K	%	F K	%	F(X)	[n=f(X)/n]
1	Keterjangkauan	2	2%	29	27,6%	10	9,5%	60	57,1%	4	3,8%	350	3,33
2	Daya saing	-	-	25	23,8%	48	45,7%	48	45,7%	2	2%	396	3,77
3	Kesesuaian dengan manfaat	-	-	22	21,0%	33	31,4%	49	46,7%	1	1%	344	3,28
4	Permintaan Pasar	-	-	21	20,0%	29	27,6%	52	49,5%	3	2,9%	352	3,35
RATA-RATA		2	2	24	23,1%	30	28,6%	52	14,6	3	2,4%	363	3,43

Sumber: : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel 4.4 di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel harga mulai dari indikator pertama keterjangkauan sampai dengan indikator terakhir yaitu permintaan pasar. Pada indikator pertama yaitu keterjangkauan, sebanyak 2% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 27,6% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 9,5% responden menjawab netral, sebanyak 57,1% responden menjawab setuju, dan sebanyak 3,8% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,33 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan pertama yaitu biaya Sekolah SMK BUDI DARMA terjangkau (X3.1).

Pada indikator kedua yaitu daya saing, sebanyak 23,8% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 45,7% responden menjawab netral, sebanyak 45,7% responden menjawab setuju dan sebanyak 2% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,77 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan kedua yaitu biaya spp yang diberikan Sekolah SMK BUDI DARMA bersaing dengan sekolah lain (X3.2).

Pada indikator ketiga yaitu kesesuaian dengan manfaat, sebanyak 21,0% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 31,4% responden menjawab netral, sebanyak 45,7% responden menjawab setuju, dan sebanyak 1% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,28 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan ketiga yaitu biaya Sekolah yang dibayarkan siswa/i SMK BUDI DARMA sepadan dengan kualitas yang diberikan baik fasilitas maupun pembelajaran (X3.3).

Pada indikator keempat yaitu permintaan pasar, sebanyak 20,0% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 27,6% responden menjawab netral, sebanyak 49,5% responden menjawab setuju, dan sebanyak 2,9% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,35 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan keempat yaitu biaya daftar ulang, biaya kegiatan, dan biaya spp di SMK BUDI DARMA telah memenuhi harapan siswa (X3.4).

4. Kepuasan belajar

Berdasarkan hasil penelitian, dibawah ini penulis sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variable kepuasan belajar sebagai berikut :

Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Belajar

N O	INDIKATOR	ST S		T S		N		S		S S		NIL AI	TAFSI R
		FK	%	F K	%	F K	%	F K	%	F K	%	F(X)	[n=f(X) /n]
1	Kesesuaian harapan	-	-	63	60,0 %	-	-	42	40,0 %	-	-	294	2,80
2	Minat berkunjung kembali	-	-	60	57,1 %	4	3,8%	41	39,0 %	-	-	296	2,82
3	Ketersediaan merekomendasikan	-	-	56	53,3 %	27	25,7 %	22	21,0 %	-	-	281	2,68
	RATA-RATA	-	-	60	56,8 %	16	14,8 %	35	33,3 %	-	-	290	2,77

Sumber: : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel 4.5 di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel kualitas belajar mulai dari indikator pertama yaitu kesesuaian harapan sampai dengan indikator terakhir yaitu ketersediaan merekomendasikan. Pada indikator pertama yaitu kesesuaian harapan, sebanyak 60,0% responden menjawab tidak setuju, dan sebanyak 40,0% responden menjawab setuju dengan angka penafsiran sebesar 2,80 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan pertama yaitu siswa/i merasa puas belajar di SMK BUDI DARMA (Y1).

Pada indikator kedua yaitu minat berkunjung kembali, sebanyak 57,1% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 3,8% responden menjawab netral, dan sebanyak 39,0% responden menjawab setuju dengan angka penafsiran sebesar 2,82 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan kedua yaitu siswa/i merasa pelayanan yang diberikan sekolah di SMK BUDI DARMA sudah sesuai dengan harapan (Y2).

Pada indikator ketiga yaitu ketersediaan merekomendasikan, sebanyak 53,3% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 25,7% responden menjawab netral, dan sebanyak 21,0% responden menjawab setuju, dengan angka penafsiran 2,68 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan pada pernyataan ketiga yaitu siswa/i merekomendasikan Sekolah SMK BUDI DARMA kepada saudara dan teman-temannya (Y3).

4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data

Langkah selanjutnya yang dilakukan setelah mengetahui berbagai tanggapan atas responden adalah melakukan uji kualitas data. Uji kualitas data ini dilakukan untuk mengetahui apakah berbagai item pernyataan atau indikator yang digunakan tersebut valid atau tidak serta reliabel atau tidak. Hal ini penting karena salah satu syarat bahwa sebuah data dapat dilakukan uji hipotesis adalah harus valid dan reliabel. Dibawah ini disajikan hasil uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur itu bisa mengukur apa yang ingin diukur. Guna melihat valid atau tidaknya sebuah data maka kolo yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Dikatakan valid jika r hitung $> 0,300$. Untuk melihat tingkat validitas semua item nyataan kuisioner yang penulis susun, dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

NO	INDIKATOR	r_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Keandalan	0,954	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	Berwujud	0,761	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
3	Daya tanggap	0,756	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
4	Kepastian	0,768	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
5	Kepastian	0,882	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variable kualitas layanan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X2)

NO	INDIKATOR	r_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Lokasi mudah dijangkau	0,944	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	Ketersediaan lahan paker	0,746	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
4	Tempat yang cukup	0,711	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
5	Lingkungan kerja sekitar yang nyaman	0,774	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir)

lebih besar dibandingkan nilai r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variable kualitas layanan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)

NO	INDIKATOR	r_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Keterjangkauan	0,892	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	Daya saing	0,705	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
3	Kesesuaian dengan manfaat	0,696	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
4		0,725	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variable kualitas layanan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Belajar (X4)

NO	INDIKATOR	R_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kesesuaian harapan	0,968	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	Minat berkunjung Kembali	0,949	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
3	Ketersediaan merekomendasikan	0,857	Valid	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variable kualitas layanan tersebut valid dan dapat digunakan untuk

uji-uji selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan bila alat pengukur tersebut digunakan berkali-kali untuk mengukur gejala yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang atas pertanyaan yang disampaikan konsisten dari waktu ke waktu. Dikatakan handal (reliabel) jika memiliki koefisien keandalan atau cronbach's alpha sebesar 0,6 atau lebih. Di bawah ini penulis sajikan daftar Cronbach Alpha untuk semua variabel penelitian yang ada baik variabel bebas maupun variabel terikatnya atas dasar perhitungan dengan menggunakan SPSS.

Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas

NO	VARIABEL	Crobach α	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kualitas Layanan	0,932	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
2	Lokasi	0,907	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
3	Harga	0,886	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
4	Kepuasan Belajar	0,961	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

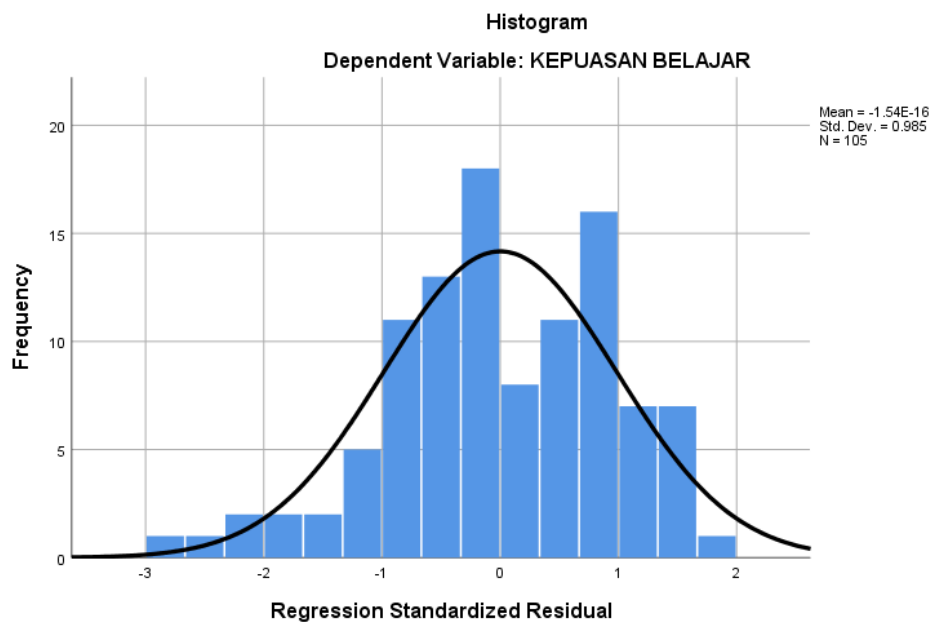
Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* yang tertera dalam Tabel *Reability Statistics* (terlampir) hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrumen penelitian ini handal (reliabel) dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Setelah melakukan uji kualitas data dan semua data yang dihasilkan layak untuk digunakan dalam uji selanjutnya maka yang perlu dilakukan adalah uji asumsi klasik. Uji ini wajib dilakukan sebelum seseorang melakukan analisis regresi linier berganda. Adapun uji klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas dan (3) uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas untuk mengetahui apakah sebaran data itu normal atau tidak. Uji Normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada sebuah persamaan regresi yang dihasilkan. Namun, ada solusi lain jika data menggunakan data pendekatan histogram, data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal. Jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun miring ke kiri. Adapun uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan histogram, hasilnya seperti terlihat gambar dibawah ini.



Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas

Pada grafik histogram diatas terlihat bahwa variable berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan oleh gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan.

2. Uji Multikolieniritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi antara variabel bebas atau tidak. Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai $\text{tolerance} > 0,1$ atau $\text{VIF} < 5$. Di bawah ini disampaikan hasil uji multikolinieritas dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) nya.

Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)

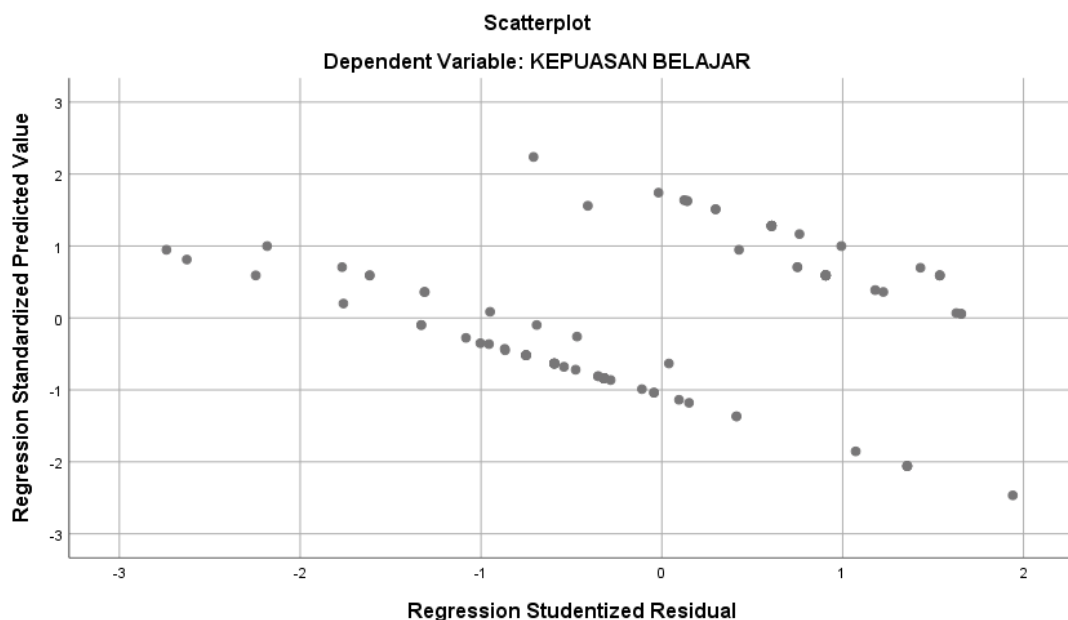
VARIABEL	COLLINEARITY STATISTICS			
	TOLERANCE		VIF	
	HASIL	SIMPULAN	HASIL	SIMPULAN
Kualita Layanan	0,990	> 0,1	1,010	< 5
Lokasi	0,996	> 0,1	1,035	< 5
Harga	0,996	> 0,1	1,035	< 5

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, menunjukkan bahwa semua nilai tolerance variabel independen yang ada diatas 0,1 serta nilai VIF variabel independennya semua dibawah 5 yang berarti bawah tidak terjadi multikolinieritas

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan pendekatan grafik. Di bawah ini penulis sampaikan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan pendekatan grafik.



Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik

Sumber: Hasil penelitian, 2023 (Data diolah)

Grafik *Scatterplot* di atas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan belajar berdasarkan masukan variabel independennya.

4.1.6. Hasil Uji Hipotesis

Setelah semua data dinyatakan layak untuk dilakukan uji selanjutnya, maka langkah terakhir yang dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah sekaligus dugaan sementara atas jawaban rumusan masalah tersebut yang tertuang dalam hipotesis. Beberapa hal yang termasuk ke dalam uji hipotesis ini antara lain persamaan regresi, uji F (uji simultan), koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan Statistical Program for Social Science (SPSS), didapatkan tabel Coefficients seperti terlihat pada Tabel 4.12. di bawah ini. Dari tabel tersebut dapat diambil beberapa kesimpulan, salah satunya adalah persamaan regresi linier berganda.

Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1. (Constant)	-6.476	1.096		-5.911	.000		
KUALITAS LAYANAN	.382	.040	.573	9.668	.000	.990	1.010
LOKASI	.247	.048	.308	5.125	.000	.966	1.035
HARGA	.437	.053	.493	8.204	.000	.966	1.035

Sumber: Hasil penelitian, 2023 (Data diolah)

Melihat nilai *Unstandardized Coefficients Beta* diatas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

$$Y = -6,476 + 0,382X_1 + 0,247X_2 + 0,437X_3$$

Yang berarti bahwa:

a. Konstanta sebesar -6,476 yang berarti jika variabel Kualitas Layanan, Lokasi, dan

Harga dianggap nol maka variabel kepuasan belajar hanya sebesar 6,476.

b. Koefisien regresi variabel kualitas layanan diperoleh nilai sebesar 0,382 yang berarti mengalami kenaikan sementara variabel lokasi dan harga diasumsikan tetap maka kepuasan belajar juga akan mengalami penurunan sebesar 0,382.

c. Koefisien regresi variabel lokasi diperoleh nilai sebesar 0,247 yang berarti jika variabel lokasi mengalami kenaikan sementara variabel kualitas layanan dan harga diasumsikan tetap maka kepuasan belajar juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,247.

d. Koefisien regresi variabel harga diperoleh nilai sebesar 0,437 yang berarti jika variabel harga mengalami kenaikan sementara variabel kualitas layanan dan lokasi diasumsikan tetap maka kepuasan belajar juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,437.

2. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara Bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Guna mengetahui apakah variabel bebas secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak maka digunakan uji. Adapun hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *Anova* dibawah ini.

Tabel 4.13. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	478.275	3	159.425	62.032	.000 ^b
	Residual	259.573	101	2.570		
	Total	737.848	104			

Sumber: Hasil penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel 4.13. diatas, menunjukan bahwa nilai F_{hitung} yang diolah dengan menggunakan SPSS adalah 62.032 sementara itu nilai F_{tabel} yang dilihat pada Tabel Nilai-nilai Untuk Distribusi F adalah 3,98 . Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa nilai $F_{hitung} = 62.032 > \text{dari } F_{tabel} = 3,98$. Ini berarti bahwa variabel independent yang terdiri dari kualitas layanan (X1), lokasi (X2), dan harga (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA.

3. Koefisien Determinasi

Setelah variabel independen dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA, maka untuk melihat seberapa besar pengaruhnya dapat dilihat

pada Tabel Model Summary hasil perhitungan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS), seperti terlihat di bawah ini.

Tabel 4.14. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.648	.638	1.60313

Berdasarkan tabel 4.14. diatas, menunjukan bahwa nilai Adjusted R Square adalah 0,638 atau 63,8%. Ini berarti bahwa variabel kualitas layanan (X1), lokasi (X2), dan harga (X3) secara Bersama-sama mempengaruhi variabel dependen kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA ini sebesar 63,8%. Sedangkan sisanya sebesar 36,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Langkah terakhir yang harus dilakukan adalah melakukan Uji t atau yang lebih dikenal dengan nama Uji Parsial. Jika Uji F bertujuan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama, maka Uji t ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya secara parsial atau sendiri-sendiri. Jadi dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan belajar, pengaruh lokasi (X2) terhadap kepuasan belajar serta pengaruh harga (X3) terhadap kepuasan belajar yang ada di SMK BUDI DARMA.

Hasil Uji t penelitian ini dapat dilihat pada Tabel *Coefficients* 4.12 di atas yaitu dengan melihat nilai t maupun sig.-nya. Guna lebih jelasnya dapat dilihat pada salinan tabel di bawah ini.

Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial)

VARIABEL	T		Sig.		KESIMPULAN
	t _{hitung}	t _{tabel}	HASIL	$\alpha = 5\%$	
Kualitas layanan	9,668	> 1,980	0,000	< 0,05	Berpengaruh signifikan
Lokasi	5,125	> 1,980	0,000	< 0,05	Berpengaruh signifikan
Harga	8.204	> 1,980	0,000	< 0,05	Berpengaruh signifikan

Sumber: Hasil penelitian, 2023 (Data diolah)

Guna menentukan H0 maupun H1 yang ditolak atau diterima maka nilai thitung di atas dapat dibandingkan dengan nilai ttabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai ttabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,980. Dengan membandingkan thitung dan ttabel maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Secara parsial kualitas layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA karena $t_{hitung} (9.668) > t_{tabel} (1,980)$ serta nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$.
- b. Secara parsial lokasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA karena $t_{hitung} (5.125) > t_{tabel} (1,980)$ serta nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$.
- c. Secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap di SMK BUDI DARMA karena $t_{hitung} (8.204) > t_{tabel} (1,980)$ serta nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$.

5. Pengaruh Dominan

Guna mengetahui variabel independen yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel dependennya adalah dengan cara melihat besarnya nilai *Standardized Coefficient Beta*.

Tabel 4.16. Pengaruh Dominan Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-6.476	1.096		-5.911	.000		
1 KUALITAS LAYANAN	.382	.040	.573	9.668	.000	.990	1.010
LOKASI	.247	.048	.308	5.125	.000	.966	1.035
HARGA	.437	.053	.493	8.204	.000	.966	1.035

Tabel 4.16 diatas memperlihatkan bahwa variabel independent yang mempunyai nilai Standardized Coefficient Beta paling besar adalah variabel harga (X3) yaitu sebesar 0,437 yang berarti bahwa variabel harga (X2) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA.

4.2. Pembahasan

Sesuai dengan latar belakang yang telah disampaikan diawal dimana penelitian ini dilakukan dimana sampai saat ini ditemui masalah yang ada di SMK BUDI DARMA. Khususnya mengenai kepuasan belajar sehingga perlu dilakukan penelitian diantaranya dengan menggunakan variabel kualitas layanan, lokasi dan harga maka permasalahan tersebut setidaknya mulai terjawab. Dari ketiga variabel indepen yang digunakan, semua variabel independent berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

belajar di SMK BUDI DAMA yaitu kualitas layanan (X1), lokasi (X2), dan harga (X3).

Berdasarkan perhitungan uji F (simultan) diperoleh F_{hitung} sebesar 62,032 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 sementara itu, nilai F_{tabel} sebesar 3,98. Dengan demikian $F_{hitung} 62,032 > F_{tabel} 3,98$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa kualitas layanan (X1), lokasi (X2), dan harga (X3) secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA. Jadi dengan kualitas layanan yang baik, lokasi yang mudah dijangkau dan harga yang sesuai dengan kualitas yang diberikan maka akan berpengaruh pada kepuasan belajar.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu variabel kualitas layanan (X1), lokasi (X2), dan Harga (X3) terhadap variabel terikat Y kepuasan belajar (Y) secara parsial. Pertama variabel kualitas layanan (X1) diperoleh t_{hitung} sebesar 9,668 dan tingkat signifikansinya sebesar 5%, maka dapat diperoleh t_{tabel} sebesar 1,980. Dengan demikian $t_{hitung} 9,668 > t_{tabel} 1,980$, serta nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ dapat diartikan variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA. Kualitas layanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan belajar. Kedua variabel lokasi (X2) diperoleh t_{hitung} sebesar 5,125 dan tingkat signifikansinya sebesar 5%, maka dapat diperoleh t_{tabel} sebesar 1,980. Dengan demikian $t_{hitung} 5,125 > t_{tabel} 1,980$, serta nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ dapat diartikan variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA. Lokasi yang mudah dijangkau dan akses lalu lintas yang mudah dilalui akan berpengaruh terhadap kepuasan belajar. Ketiga variabel harga (X3) diperoleh t_{hitung} sebesar 8,204 dan tingkat signifikansinya sebesar 5%, maka dapat diperoleh t_{tabel} sebesar 1,980. Dengan demikian $t_{hitung} 8,204 > t_{tabel} 1,980$, serta nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ dapat diartikan variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA. Bisa disimpulkan bahwa harga yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan siswa/i akan berpengaruh terhadap kepuasan belajar.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahamd Mansyur Pane (2017) melakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, lokasi, dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu juga penelitian

yang dilakukan Setiawan Rano Asmoro (2020) melakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa sekolah Bodhi Darma. Hasil penelitian menyatakan bahwa fasilitas pelayanan, biaya sekolah dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.