

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN BELAJAR DI SMK BUDI DARMA
BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

REVA SOVI SAFIRTI
NIM: 2411907594



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN BELAJAR DI SMK BUDI DARMA
BOGOR**

Oleh:

Nama : REVA SOVI SAFITRI
NIM : 2411907594
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 18 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Hanantyo Dewanto, SE, MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN BELAJAR DI SMK BUDI DARMA
BOGOR**

Oleh:

Nama : REVA SOVI SAFITRI
NIM : 2411907594
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 18 Agustus 2023
Waktu : 09.00 – 10.30 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE, MM

Anggota : M. Rifai Susanto, SE, MM

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : REVA SOVI SAFITRI
NIM : 2411907594
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201215312000001
Alamat : Kp. Cibeber Pasar RT02 RW06 Desa Curugbitung

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Belajar di SMK BUDI DARMA ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*Plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 18 Agustus 2023

REVA SOVI SAFITRI

ABSTRAK

REVA SOVI SAFITRI. NIM 2411907594. Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Belajar di SMK BUDI DARMA.

Pada pendidikan kejuruan memberikan pengembangan bakat, pendidikan dasar keterampilan dan kebiasaan-kebiasaan yang mengarah pada dunia kerja yang dipandang sebagai latihan keterampilan. Siswa akan disiapkan untuk memasuki persaingan di dunia kerja. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan sarana bagi masyarakat untuk menuntut ilmu serta melatih kemampuan agar dapat menjadi sumber daya manusia yang berkualitas. SMK lebih berorientasi pada dunia kerja salah satunya memberikan bekal siap kerja pada siswa sebagai tenaga kerja yang terampil sesuai dengan persyaratan yang dituntut oleh dunia kerja. Namun terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi kepuasan siswa dalam belajar diantaranya yaitu dari segi kualitas layanan, lokasi dan harga.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan belajar di Smk Budi Darma. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode yang digunakan berupa pengumpulan data menggunakan kusioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. pemilihan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. adapun sampel tersebut berjumlah 105 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 63,8% faktor-faktor kepuasan belajar dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, lokasi dan harga sedangkan sisanya 36,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas layanan, lokasi, dan harga secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan belajar dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (63,032) > F_{tabel} (3,98)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (9,668)$ lokasi menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (5,125)$ dan harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (8,204)$ dimana $t_{tabel} (1,980)$ maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA adalah harga.

Kata kunci : kualitas layanan, lokasi, harga, kepuasan belajar

ABSTRACT

REVA SOVI SAFITRI. NIM 2411907594. *The Influence Of Service Quality, Location, and Price On Learning Satisfaction At Budi Darma Vocational School.*

Vocational education provides talent development, skills basic education and habits that lead to the world of work which is seen as skills training. Students will be prepared to enter competition in the world of work. Vocational High School (SMK) is a means for the community to study and train skills so that they can become quality human resources. SMK is more oriented towards the world of work, one of which is providing ready-to-work provisions to students as skilled workers in accordance with the requirements demanded by the world of work. However, there are several factors underlying student satisfaction in learning, including in terms of service quality, location and price.

The purpose of this study was to find out and analyze the effect of service quality, location, and price on learning satisfaction at Budi Darma Vocational High School. The type of research used is explanatory research with the method used in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. sample selection was done by means of purposive sampling, while the sample is 105 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 63,8% of the learning satisfaction factors could be explained by service quality, location and price while the remaining 36,2% were explained by other factors not examined in this study. while the results of the F test show that simultaneously the variables of service quality, location, and price simultaneously have a positive and significant effect on learning satisfaction with the results of the analysis, namely the value of $F_{\text{count}} (63,032) > F_{\text{table}} (3,98)$. The results of the t test show that the service quality variable shows the results of the t_{count} analysis (9,668) the location shows the results of the t_{count} analysis (5,125) and the price shows the results of the t_{count} analysis (8,204) where $t_{\text{table}} (1.980)$ so partially these three variables have a positive and significant effect on learning satisfaction at Budi Darma Vocational High School. The most dominant variable influencing student satisfaction at Budi Darma Vocational High School is price.

Keywords: service quality, location, price, learning satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Belajar di SMK BUDI DARMA ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI BUSINESS SCHOOL.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Hanantyoko Dewanto, SP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai cumlaude.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan

penuh suka cita.

8. Ibu Sarah Setiawati, S.i selaku Kepala Sekolah SMK BUDI DARMA yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

9. Ayahanda Jaenudin serta Ibunda Ratna Sari tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

10. Diva Avila Prakasetya terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik, tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi penulis.

11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 18 Agustus 2023

REVA SOVI SAFITRI
NIM : 2411907594

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Perumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Sistematika Penulisan	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan	8
2.1.3. Lokasi	11
2.1.4. Harga	13
2.1.5. Kepuasan Belajar.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	15
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.4. Hipotesis	18
 BAB III. METODE PENELITIAN	 19
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.2. Jenis Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel.....	20
3.3.1. Populasi	20
3.3.1. Sampel	20
3.4. Teknik Pengumpulan Data	21
3.5. Definisi Operasional	21
3.5.1. Variabel Bebas.....	22
3.5.2. Variabel Terikat.....	23
3.6. Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	25
3.6.2 Persamaan Regresi.....	26
3.6.3 Uji Kualitas Data	27

3.6.4 Uji Asumsi.....	28
3.6.5 Uji Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Hasil Penelitian.....	33
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	33
4.1.2. Karakteristik Responden	33
4.1.3. Tanggapan Responden.....	35
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	40
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	43
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	46
4.2. Pembahasan	49
4.2.1. Analisis <i>Marketing Mix</i>	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	52
5.1. Simpulan	52
5.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 data jumlah siswa	3
Tabel 2.1 penelitian terdahulu.....	16
Tabel 3.1 jadwal pelaksanaan penelitian.....	19
Tabel 3.2 rincian jumlah populasi.....	20
Tabel 3.3 definisi oprasional variabel	24
Tabel 3.4 skala likert	25
Tabel 4.1 karakteristkik responden	34
Tabel 4.2 tanggapan responden atas variabel kualitas layanan.....	35
Tabel 4.3 tanggapan responden atas variabel lokasi	37
Tabel 4.4 tanggapan responden atas variabel harga.....	38
Tabel 4.5 tanggapan responden atas bariabel kepuasan belajar	39
Tabel 4.6 hasil uji validitas variabel kualitas layanan.....	41
Tabel 4.7 hasil uji validitas variabel lokasi.....	41
Tabel 4.8 hasil uji validitas variabel harga.....	42
Tabel 4.9 hasil uji validitas variabel	42
Tabel 4.10 hasil uji reabilitas	43
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda	46
Tabel 4.13. Hasil Uji F	47
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi.....	48
Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial)	48
Tabel 4.16. Pengaruh Dominan	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka konseptual penelitian	17
Gambar 4.1 hasil uji normalitas	44
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat keterangan Penelitian.....	55
Lampiran 2 kusioner Penelitian.....	56
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	58
Lampiran 4 Hasil Autput SPSS.....	63
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	70
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	71
Lampiran 7 Tabel r, F, dan t.....	72