

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH SMK PUTRA PELITA
TENJOLAYA KABUPATEN BOGOR**

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND COSTS ON THE
DECISION TO CHOOSE SMK PUTRA PELITA
TENJOLAYA, BOGOR REGENCY***

Oleh

KHAIDIR

61201022009402

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

DEPOK

2026

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH SMK PUTRA PELITA
TENJOLAYA KABUPATEN.BOGOR**

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND COSTS ON THE
DECISION TO CHOOSE SMK PUTRA PELITA
TENJOLAYA, BOGOR REGENCY***

Oleh
KHAIDIR
61201022009402

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Jhonson Sitanggang, SP, MM
NIDN/NUPTK: 70407556130123

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.
NIDN/NUPTK : 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN/NUPTK 2017065701

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH SMK PUTRA PELITA
TENJOLAYA KABUPATEN.BOGOR**

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND COSTS ON THE
DECISION TO CHOOSE SMK PUTRA PELITA
TENJOLAYA, BOGOR REGENCY***

Oleh

KHAIDIR
61201022009402

SKRIPSI

Telah diujikan pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Maya Andini Kartikasari, SP, MM
NIDN/NUPTK: 2954761662230212

Diah Nofitasari, S.Pd, MM
NIDN/NUPTK: 7447769670230332

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama lengkap : Khaidir

NIM : 61201022009402

Judul skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Biaya Terhadap
Keputusan Memilih Smk Putra Pelita Tenjolaya
Kabupaten Bogor.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di sekolah tinggi ilmu ekonomi gici.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dialihkan hak nya kepada sekolah tinggi ilmu ekonomi gici untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan sekolah tinggi ilmu ekonomi gici
4. Apabila di kemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulis skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk di pergunakan sebagai mestinya.

Depok, 15 Juli 2026

Khaidir

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama lengkap : Khaidir

NIM : 61201022009402

Judul skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Biaya Terhadap
Keputusan Memilih Smk Putra Pelita Tenjolaya
Kabupaten Bogor.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya di bantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/AI*).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/AI*) yang saya pergunakan adalah ChatGPT dan Gemini AI Termasuk aplikasi AI dalam olah data SPSS.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (*copy paste*) hasil Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/AI*) ke dalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisis, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulisan secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang di hasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/AI*) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila di kemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/AI*) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidak jujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Depok, 15 Juli 2026

Nama lengkap : Khaidir

NIM : 61201022009402

Judul skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Biaya Terhadap
Keputusan Memilih Smk Putra Pelita Tenjolaya
Kabupaten Bogor.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi penelitian berjumlah 220 orang tua/wali murid dengan sampel sebanyak 80 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya pendidikan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,000. Secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih sekolah dengan nilai F hitung sebesar 51,617 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,562 menunjukkan bahwa 56,2% keputusan memilih sekolah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya Pendidikan, Keputusan Memilih Sekolah.

ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of service quality and educational costs on parents' decisions in choosing SMK Putra Pelita Tenjolaya, Bogor Regency. The study employed a quantitative approach with a causal associative research design. The population consisted of 220 parents/guardians, with a sample of 80 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results indicate that service quality and educational costs partially have a positive and significant effect on school selection decisions, with significance values of 0.000. Simultaneously, both variables significantly affect school selection decisions with an F-value of 51.617 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination (*Adjusted R²*) of 0.562 indicates that 56.2% of school selection decisions can be explained by service quality and educational costs, while the remainder is influenced by other factors outside this study. Therefore, service quality and educational costs have a positive and significant effect on school selection decisions.*

Keywords: Service Quality; Educational Costs; School Selection Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan dan Biaya Terhadap Keputusan Memilih Smk Putra Pelita Tenjolaya". Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akademik pada Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, STIE GICI Business School. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi berharga. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'I, SE. selaku ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang selalu berusaha mengembangkan STIE GICI dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS., selaku Ketua STIE GICI Business School, yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta arahan akademik yang luar biasa selama masa studi.
3. Bapak Jhonson Sitanggang, SP, MM., Sebagai Dosen Pembimbing, yang dengan tulus memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan dalam penyusunan makalah proposal penelitian ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya jurusan manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis.
5. Bapak Husen Hidayatullah, SE, SY., selaku Kordinator Tata Usaha SMK Putra Pelita Tenjolaya, yang telah membimbing dan menerima baik saya selama berkontribusi di SMK Putra Pelita Tenjolaya.
6. Untuk Bapak Mudrikah dan Ibu Enirmala selaku Orang tua dan kaka serta keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dan dukungan baik moral maupun materi, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis.
7. Pasangan, sahabat, dan teman-teman seperjuangan, yang selalu memberikan semangat, bantuan dan kebersamaan dalam menyelesaikan makalah ini.
8. Kepada diri saya sendiri atas kemampuan dan ketekunan yang telah di tunjukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan kesempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangsih yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Khususnya dalam bidang manajemen strategi.

Bogor, 15 Juli 2026

Khaidir

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Pernyataan.....	iv
Lembar Pernyataan Penggunaan Kecerdasan Buatan (Ai)	v
Lembar Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Bagan / Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Maksud Dan Tujuan	8
1.5.1 Maksud Penelitian.....	8
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Sumber Daya Manusia	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Biaya Pendidikan	15
2.1.4 Keputusan Memilih.....	16
2.2 Peneliti Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
2.4 Pengajuan Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Dan Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Jenis Dan Sumber Data Penelitaian	24
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian	25
3.5 Operasional Variable	26
3.5.1 Variabel Independent (X)	26

3.5.2 Variabel Dependen (Y).....	28
3.5.3 Pengukuran Dan Sekala Data.....	28
3.6 Metode Pengumpulan Data Penelitian	30
3.7 Metode Pengolahan Data	31
3.7.1 Analisis Statistic Deskriptif.....	31
3.7.2 Uji Kualitas Data.....	32
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.7.4 Uji Normalitas	33
3.7.5 Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.7.6 Uji Multikolinieritas.....	34
3.7.7 Persamaan Regresi	35
3.7.8 Uji Hipotesis	35
3.7.9 Uji F (Simultan)	36
3.7.10 Uji Koefisien Determinasi (R)	36
3.7.11 Uji T (Parsial).....	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1. Gambaran Umum Responden Dan Lokasi Penelitian	38
4.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden	43
4.1.2.1. Deskripsi Karakteristik Profil Responden.....	44
4.1.2.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	49
4.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.1.3.1. Uji Validitas.....	59
4.1.3.2. Uji Reliabilias	61
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.1.4.1. Uji Normalitas.....	63
4.1.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.1.4.3. Uji Multikolinearitas	68
4.1.5. Uji Regresi Linear Berganda	69
4.1.6. Pengujian Hipotesis	71
4.1.6.1. Uji T	72
4.1.6.2 Uji F	74
4.1.6.3 Uji Koefisien Determinasi	75
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	77
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
Daftar Pustaka	84
Lampiran	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Perbandingan Total Siswa/I Di Sekolah	3
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Penerima Siswa Baru Smk Al - Amin	4
Tabel 1. 3 Rekapitulasi Penerima Siswa Baru Smk Madani	5
Tabel 1. 4 Rekapitulasi Penerima Siswa Baru Smk Putra Pelita Tenjolaya	6
Tabel 2. 1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	15
Tabel 2. 2 Operasional Variabel Biaya Pendidikan	16
Tabel 2. 3 Operasional Variabel Keputusan Pemilihan	18
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	24
Tabel 3. 2 Skala Liker 1-5	28
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Responden.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua	48
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	51
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Biaya Pendidikan (X2).....	54
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Memilih Sekolah (Y)	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji T	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 4. 4 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Gambar 4. 5 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 4. 6 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	49
Gambar 4. 7 Grafik Hasil Uji Normalitas	65
Gambar 4. 8 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Tabulasi Penelitian.....	90
Lampiran 2. Lampiran Spss Uji Validitas	91
Lampiran 3. Surat Keterangan Izin Penelitian	98
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian	99
Lampiran 5. Hasil Cek Plagiarisme	100
Lampiran 6. Surat Balasan Penelitian	101
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	102