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

Khaidir

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, Bogor

khaidir7632@gmail.com

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.

(*) Corresponding Author : **Khaidir**, khaidir7632@gmail.com

INTRODUCTION

Pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Melalui pendidikan, individu memperoleh pengetahuan, keterampilan, serta kompetensi yang diperlukan untuk menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan tuntutan dunia kerja. Dalam sistem pendidikan nasional, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) memiliki peran strategis dalam mempersiapkan lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri. Seiring meningkatnya jumlah sekolah kejuruan, baik negeri maupun swasta, persaingan antar lembaga pendidikan menjadi semakin ketat sehingga setiap sekolah dituntut mampu memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas serta menawarkan biaya pendidikan yang sesuai dengan kemampuan masyarakat.

Dalam perspektif pemasaran jasa, sekolah merupakan penyedia jasa pendidikan yang harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumennya, yaitu peserta didik dan orang tua. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap suatu lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan sekolah dalam memberikan layanan administrasi yang baik, proses pembelajaran yang efektif, ketersediaan sarana dan prasarana, serta sikap tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendorong calon peserta didik untuk memilih sekolah tersebut. Di sisi lain, biaya pendidikan juga menjadi faktor yang tidak kalah penting karena berkaitan dengan kemampuan ekonomi orang tua dalam membiayai pendidikan anaknya. Orang tua cenderung mempertimbangkan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan kualitas layanan, fasilitas, dan manfaat pendidikan yang akan diperoleh.

SMK Putra Pelita Tenjolaya merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan swasta di Kabupaten Bogor yang terus berupaya meningkatkan daya saing di tengah persaingan antar sekolah. Sebagai lembaga pendidikan swasta, keberlangsungan sekolah sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat yang tercermin dari jumlah peserta didik yang memilih sekolah tersebut. Berdasarkan data jumlah siswa pada beberapa sekolah menengah kejuruan di wilayah Kecamatan Tenjolaya, terlihat adanya perbedaan jumlah peserta didik pada masing-masing sekolah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa setiap sekolah memiliki tingkat daya tarik yang berbeda di mata masyarakat sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan biaya pendidikan agar mampu bersaing dengan sekolah lain.

Tabel 1. Perbandingan Total Siswa/I Di Sekolah

No	Nama Sekolah	Jumlah Siswa
1	Smk al amin	339
2	Smk madani	1.007
3	Smk putra pelita tenjolaya	1.091

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa jumlah peserta didik pada masing-masing sekolah berbeda-beda. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya tingkat kepercayaan masyarakat yang tidak sama terhadap setiap sekolah. Kondisi ini menjadi salah satu indikator bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, maupun biaya pendidikan dapat menjadi pertimbangan masyarakat dalam menentukan sekolah yang akan dipilih.

Selain itu, berdasarkan data penerimaan peserta didik baru SMK Putra Pelita Tenjolaya selama lima tahun terakhir, jumlah pendaftar mengalami fluktuasi. Pada tahun ajaran 2021–2022 jumlah pendaftar mencapai 280 siswa, kemudian menurun menjadi 201 siswa pada tahun 2022–2023 dan kembali menurun menjadi 188 siswa pada tahun 2023–2024. Selanjutnya jumlah pendaftar meningkat menjadi 225 siswa pada tahun 2024–2025 dan kembali meningkat menjadi 240 siswa pada tahun ajaran 2025–2026. Meskipun mengalami peningkatan pada dua tahun terakhir, kondisi tersebut belum menunjukkan tren peningkatan yang stabil sehingga diperlukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih sekolah.

Tabel 2. Rekapitulasi Penerima Siswa Baru Smk Al - Amin

No	Jumlah Siswa					Total	Sebaran Jurusan	
	Tahun Ajaran	Pendaftar	Diterima	Ditolak	Mengundurkan Diri		Pemasaran (PM)	Perkantoran (PK)
1	2021–2022	160	160	0	8	152	80	72

2	2022–2023	145	145	0	6	139	72	67
3	2023–2024	138	138	0	5	133	70	63
4	2024–2025	150	150	0	10	140	74	66
5	2025–2026	165	165	0	12	153	82	71
	JUMLAH	758	758	0	41	717	378	339

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa jumlah pendaftar belum mampu menunjukkan peningkatan yang konsisten dari tahun ke tahun. Selain itu, masih terdapat peserta didik yang mengundurkan diri setelah proses penerimaan berlangsung. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa keputusan masyarakat dalam memilih sekolah dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan, tidak hanya berkaitan dengan program pendidikan yang ditawarkan, tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan sekolah dan biaya pendidikan yang harus ditanggung oleh orang tua.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya pendidikan memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih lembaga pendidikan. Namun demikian, sebagian besar penelitian dilakukan pada jenjang pendidikan maupun wilayah yang berbeda sehingga hasilnya belum tentu menggambarkan kondisi sekolah menengah kejuruan swasta di Kabupaten Bogor. Dengan demikian, masih terdapat research gap yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan terhadap keputusan memilih sekolah pada SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan memilih sekolah serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan kebijakan biaya pendidikan yang lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

LITERATURE REVIEW

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama dalam suatu organisasi yang berperan dalam mengelola seluruh sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam lembaga pendidikan, SDM meliputi kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, serta seluruh personel yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan pendidikan. Keberhasilan sekolah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh kompetensi, profesionalisme, dan komitmen sumber daya manusia yang dimiliki.

Pengelolaan SDM yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta didik maupun orang tua. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menjadi salah satu faktor yang membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas sekolah. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia merupakan fondasi utama dalam menciptakan pelayanan pendidikan yang unggul dan meningkatkan daya saing sekolah. Vuković dan Damnjanović (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten berpengaruh terhadap persepsi dan keputusan masyarakat dalam memilih lembaga pendidikan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam dunia pendidikan, kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan akademik maupun nonakademik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan peserta didik serta orang tua. Menurut Tjiptono

(2019), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut banyak digunakan dalam penelitian jasa, termasuk pada sektor pendidikan, karena mampu menggambarkan kualitas pelayanan yang diterima pengguna layanan.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur melalui lima indikator, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pelayanan yang berkualitas diyakini mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga mendorong keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Hasil penelitian Vuković dan Damjanović (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pendidikan vokasi. Temuan tersebut diperkuat oleh Guo, Li, dan Qi (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dan keputusan memilih institusi pendidikan.

3. Promosi Biaya Pendidikan

Biaya pendidikan merupakan seluruh pengeluaran yang harus dikeluarkan oleh peserta didik atau orang tua untuk memperoleh layanan pendidikan. Biaya tersebut mencakup biaya pendaftaran, biaya pendidikan rutin, biaya praktik, perlengkapan belajar, hingga berbagai kebutuhan lain yang mendukung proses pembelajaran. Oleh karena itu, biaya pendidikan menjadi salah satu pertimbangan utama masyarakat dalam memilih sekolah.

Purba et al. (2023) menjelaskan bahwa pembiayaan pendidikan merupakan proses pengelolaan dana pendidikan yang dilakukan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel guna menunjang penyelenggaraan pendidikan. Sementara itu, Nurhayati et al. (2022) menyatakan bahwa pengelolaan pembiayaan yang baik mampu meningkatkan efektivitas proses pembelajaran serta mutu lembaga pendidikan.

Pada penelitian ini, biaya pendidikan diukur melalui lima indikator, yaitu keterjangkauan biaya, kesesuaian biaya dengan kualitas layanan, transparansi biaya, kemudahan sistem pembayaran, dan keringanan pembayaran. Persepsi positif terhadap biaya pendidikan akan meningkatkan keyakinan orang tua dalam menentukan pilihan sekolah. Zakri (2022) membuktikan bahwa biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah.

4. Keputusan Memilih

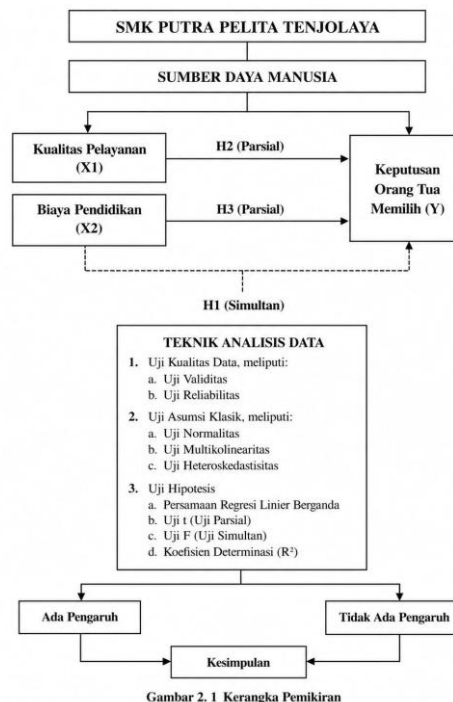
Keputusan memilih merupakan proses pengambilan keputusan seseorang dalam menentukan alternatif terbaik berdasarkan informasi yang dimiliki. Dalam konteks penelitian ini, keputusan memilih sekolah merupakan keputusan orang tua dalam menentukan SMK Putra Pelita Tenjolaya sebagai tempat pendidikan bagi anaknya setelah mempertimbangkan berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan, biaya pendidikan, fasilitas, lokasi, serta citra sekolah.

Krisbiyanto dan Nadhifah (2022) menjelaskan bahwa keputusan memilih sekolah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang membentuk persepsi masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Sementara itu, Sudiantini et al. (2023) menyatakan bahwa kepuasan terhadap pelayanan sekolah menjadi salah satu pertimbangan penting yang memengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah.

Keputusan memilih pada penelitian ini diukur melalui lima indikator, yaitu ketertarikan terhadap sekolah, keyakinan memilih sekolah, kesediaan mendaftar, kesediaan merekomendasikan sekolah kepada pihak lain, dan keyakinan bahwa sekolah yang dipilih merupakan pilihan yang tepat.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, kualitas pelayanan dan biaya pendidikan merupakan faktor yang diperkirakan memengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah, sedangkan biaya pendidikan yang terjangkau serta sesuai dengan kualitas layanan akan meningkatkan persepsi nilai (value for money). Dengan demikian, kedua variabel tersebut diduga memiliki pengaruh terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber: Penulis (2026)

METHODS

Unit Analisis Data

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2022) pengertian populasi adalah Populasi merujuk pada suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk tujuan penelitian dan selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua murid di smk putra pelita tenjolaya kabupaten bogor tahun ajaran 2025-2026 berjumlah 220 orang. Populasi tersebut di pilih karena orang tua memiliki peran penting dalam proses pengambilan keputusan terkait pemilihan sekolah bagi anaknya.

2. Sampel *belum*

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Menurut (Suryani et al., 2023) Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi.

Sampel penelitian menggunakan metode *Acidental sampling* dengan teknik simple random sampling, sehingga setiap mahasiswa memiliki kesempatan sama untuk menjadi responden. penulis menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Taro Yamane atau yang lebih dikenal dengan istilah Rumus *Slovin* dan mendapatkan hasil 70,7602339 yang dibulatkan menjadi 71 responden.

3. Persamaan Regresi Linear Berganda

Regresi linera berganda merupakan statistik yang daigunakan untuk mengkaji hubungan antar satu variabel dependen (terikat) dengan lebih dari satu variabel independen (bebas). Tujuan utamanya adalah mengukur pengaruh signifikan dari variabel, serta menyusun model prediksi yang akurat. Model ini disebut “berganda” karena melibatkan lebih dari satu faktor yang mempengaruhi variabel terikat (Sofwatillah et al., 2024):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Keputusan memilih sekolah

X₁ : Kualitas pelayanan

X₂ : Biaya

a : Konstanta

β_1, β_2 : Koefisien regresi kualitas pelayanan, Koefisien regresi biaya

e : Error

Sumber: (Sofwatillah et al., 2024).

RESULT & DISCUSSION

RESULT

Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner wajib melalui pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kebenaran data yang diperoleh akan sangat berpengaruh terhadap kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* r_{hitung} . Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} 0,220. Hasil uji validitas seluruh item pernyataan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,771	0,220	0,000	Valid
2	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.2	0,771	0,220	0,000	Valid
3	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.3	0,647	0,220	0,000	Valid
4	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.4	0,521	0,220	0,000	Valid
5	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.5	0,427	0,220	0,000	Valid
6	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.6	0,370	0,220	0,000	Valid
7	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.7	0,521	0,220	0,000	Valid
8	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.8	0,475	0,220	0,000	Valid
9	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.9	0,377	0,220	0,000	Valid
10	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.10	0,475	0,220	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 3, seluruh nilai r_{hitung} pada kolom Corrected Item-Total Correlation lebih besar daripada r_{tabel} 0,220, sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel Biaya Pendidikan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Pendidikan

No	Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
11	Biaya Pendidikan (X2)	X2.1	0,868	0,220	0,000	Valid
12	Biaya Pendidikan (X2)	X2.2	0,971	0,220	0,000	Valid
13	Biaya Pendidikan (X2)	X2.3	0,552	0,220	0,000	Valid
14	Biaya Pendidikan (X2)	X2.4	0,774	0,220	0,000	Valid
15	Biaya Pendidikan (X2)	X2.5	0,774	0,220	0,000	Valid
16	Biaya Pendidikan (X2)	X2.6	0,652	0,220	0,000	Valid
17	Biaya Pendidikan (X2)	X2.7	0,546	0,220	0,000	Valid
18	Biaya Pendidikan (X2)	X2.8	0,507	0,220	0,000	Valid
19	Biaya Pendidikan (X2)	X2.9	0,970	0,220	0,000	Valid
20	Biaya Pendidikan (X2)	X2.10	0,971	0,220	0,000	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4, seluruh nilai r_{hitung} pada kolom Corrected Item-Total Correlation lebih besar daripada r_{tabel} 0,220, sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel Biaya Pendidikan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Memilih

No	Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
21	Keputusan Memilih Sekolah (Y)	Y.1	0,864	0,220	0,000	Valid
22	Keputusan Memilih Sekolah (Y)	Y.2	0,864	0,220	0,000	Valid
23	Keputusan Memilih Sekolah (Y)	Y.3	0,630	0,220	0,000	Valid
24	Keputusan Memilih Sekolah (Y)	Y.4	0,761	0,220	0,000	Valid
25	Keputusan Memilih Sekolah (Y)	Y.5	0,752	0,220	0,000	Valid
26	Keputusan Memilih Sekolah (Y)	Y.6	0,496	0,220	0,000	Valid
27	Keputusan Memilih Sekolah (Y)	Y.7	0,761	0,220	0,000	Valid
28	Keputusan Memilih Sekolah (Y)	Y.8	0,720	0,220	0,000	Valid
29	Keputusan Memilih Sekolah (Y)	Y.9	0,694	0,220	0,000	Valid
30	Keputusan Memilih Sekolah (Y)	Y.10	0,741	0,220	0,000	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 5, seluruh nilai r_{hitung} pada kolom Corrected Item-Total Correlation lebih besar daripada r_{tabel} 0,220, sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel Biaya Pendidikan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

2. 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 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Kriteria	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,759	10	> 0,60	Reliabel
2	Biaya Pendidikan (X2)	0,830	10	> 0,60	Reliabel
3	Keputusan Memilih Sekolah (Y)	0,843	10	> 0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (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 *instrument* penelitian ini handal (*reliabel*) dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

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: uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki residual yang menyebar secara normal. Pengujian normalitas penting dilakukan karena hasil analisis regresi akan lebih layak digunakan apabila data memenuhi asumsi normalitas.

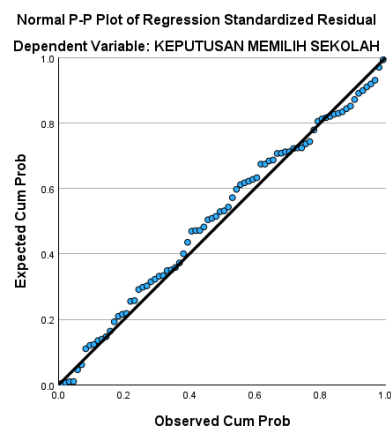
Dalam penelitian ini, uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data pada variabel kualitas pelayanan, biaya pendidikan, dan keputusan memilih sekolah memiliki pola distribusi yang normal. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		4.10155457
Most Extreme Differences	Absolute		.069
	Positive		.045
	Negative		-.069
Test Statistic			.069
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.450
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.437
		Upper Bound	.463
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.			

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 7. Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,086. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga data residual dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.



Grafik Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan grafik diatas terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan sebagian besar mengikuti arah garis diagonal. Tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari garis diagonal sehingga pola penyebaran data menunjukkan distribusi yang mendekati normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Model regresi yang baik tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas digunakan untuk memastikan bahwa kesalahan prediksi dalam model regresi memiliki varian yang sama. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi mengalami gejala heteroskedastisitas.

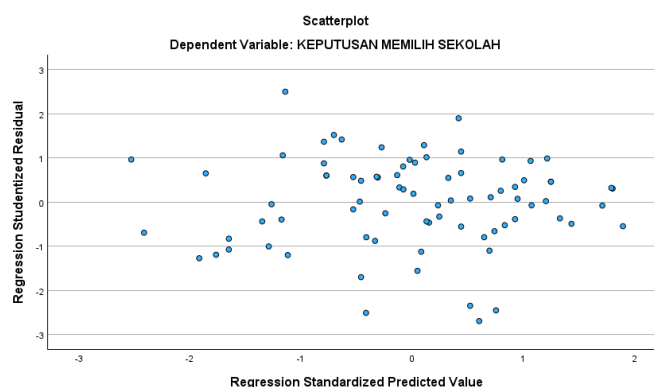
Tabel 8. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.183	2.288		3.140	.002
	KUALITAS PELAYANA N	-.024	.060	-.050	-.396	.693
	BIAYA PENDIDIKAN	-.076	.050	-.193	- 1.523	.132
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,693, sedangkan nilai signifikansi variabel biaya pendidikan sebesar 0,132. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05.

Berdasarkan kriteria pengujian heteroskedastisitas dengan metode Glejser, apabila nilai signifikansi masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,05, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.



Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Grafik diatas, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Penyebaran titik tidak membentuk pola tertentu, baik pola mengerucut, melebar, maupun bergelombang. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual relatif konstan pada seluruh nilai prediksi.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang sangat kuat antarvariabel independen dalam model regresi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan biaya pendidikan. Model regresi yang baik tidak memiliki gejala multikolinearitas.

Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka model regresi dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas. Sebaliknya, jika nilai Tolerance lebih kecil dari 0,10 atau nilai VIF lebih besar dari 10, maka model regresi mengalami gejala multikolinearitas.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleran ce	VIF
1	(Constant)	3.068	3.809		.806	.423		
	KUALITAS PELAYANAN	.440	.101	.371	4.366	<.001	.768	1.303
	BIAYA PENDIDIKAN	.493	.083	.505	5.935	<.001	.768	1.303
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH								

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan kriteria pengujian multikolinearitas, suatu model regresi dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas apabila nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kedua variabel independen memenuhi kriteria tersebut, karena nilai tolerance masing-masing berada di atas 0,10 dan nilai VIF jauh di bawah 10,00. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas.

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 T (Uji Parsial), uji F (uji simultan) dan koefisien determinasi (R²).

1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan terhadap keputusan memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor. Analisis ini digunakan karena penelitian memiliki dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan biaya pendidikan (X2), serta satu variabel dependen, yaitu keputusan memilih sekolah (Y).

Melalui uji regresi linear berganda, peneliti dapat mengetahui arah dan besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian ini juga digunakan untuk melihat apakah peningkatan kualitas pelayanan dan biaya pendidikan dapat memengaruhi keputusan responden dalam memilih sekolah.

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a	
---------------------------	--

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.068	3.809		.806	.423
	KUALITAS PELAYANAN	.440	.101	.371	4.366	<.001
	BIAYA PENDIDIKAN	.493	.083	.505	5.935	<.001
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH						

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 10, diperoleh nilai konstanta (constant) sebesar 3,068, nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,440, dan nilai koefisien regresi biaya pendidikan (X2) sebesar 0,493. Dengan demikian, persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 3,068 + 0,440X_1 + 0,493X_2$$

Keterangan:

Y = Keputusan Memilih Sekolah

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Biaya Pendidikan

Interpretasi Persamaan Regresi

Nilai konstanta sebesar 3,068 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan dan biaya pendidikan dianggap bernilai konstan atau tidak mengalami perubahan, maka nilai dasar dari variabel keputusan memilih sekolah adalah sebesar 3,068.

2. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Uji t atau dapat juga disebut uji parsial, pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikan pengaruh secara parsial antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Berikut hasil uji T pada penelitian ini :

Tabel 11. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.068	3.809		.806	.423
	KUALITAS PELAYANAN	.440	.101	.371	4.366	<.001
	BIAYA PENDIDIKAN	.493	.083	.505	5.935	<.001
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH						

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 4,366 lebih besar dari t tabel sebesar 1,991 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor. Selanjutnya, variabel biaya pendidikan memiliki nilai t

hitung sebesar 5,935 lebih besar dari t tabel sebesar 1,991 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pendidikan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor. Dengan demikian, kedua variabel independen terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah, dengan variabel biaya pendidikan memiliki pengaruh yang lebih dominan karena memiliki nilai t hitung yang lebih besar.

3. Hasil Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Berikut hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel Anova di bawah ini :

Tabel 12. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1781.803	2	890.901	51.617	<.001 ^b
	Residual	1328.997	77	17.260		
	Total	3110.800	79			
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH						
b. Predictors: (Constant), BIAYA PENDIDIKAN, KUALITAS PELAYANAN						

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa F hitung lebih besar daripada F tabel ($51,617 > 3,12$). Selain itu, nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya pendidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Setelah variabel *independent* dinyatakan berpengaruh terhadap Keputusan Mendaftar, maka untuk melihat seberapa besar pengaruhnya dapat dilihat pada Tabel model *summary* hasil perhitungan dengan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Berikut hasil koefisien determinasi pada penelitian ini :

Tabel 13. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 ^a	.573	.562	4.15448
a. Predictors: (Constant), BIAYA PENDIDIKAN, KUALITAS PELAYANAN				

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel diatas , diperoleh nilai R Square sebesar 0,573 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,562. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,562 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan biaya pendidikan secara simultan mampu menjelaskan variasi keputusan orang tua dalam memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor sebesar 56,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam memengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan sekolah serta semakin sesuai biaya pendidikan dengan kemampuan dan harapan masyarakat, maka kecenderungan orang tua untuk memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya juga akan semakin meningkat.

DISCUSSION

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian pendahuluan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor. Berdasarkan hasil analisis, kedua variabel independen terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah, baik secara parsial maupun simultan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya pendidikan menjadi faktor penting yang dipertimbangkan orang tua dalam menentukan pilihan sekolah.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Sekolah

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 4,366 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan sekolah, maka semakin tinggi kecenderungan orang tua untuk memilih sekolah tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang baik, ketepatan waktu pelayanan, keramahan guru dan staf, serta ketersediaan fasilitas pembelajaran menjadi aspek yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Vuković dan Damjanović (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan dalam memilih lembaga pendidikan, serta didukung oleh penelitian Guo et al. (2024) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan dan keputusan peserta didik dalam memilih institusi pendidikan.

2. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Keputusan Memilih Sekolah

Berdasarkan hasil uji t, variabel biaya pendidikan memperoleh nilai t hitung sebesar 5,935 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pendidikan yang dianggap terjangkau, transparan, dan sesuai dengan kualitas pelayanan menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan.

Responden menilai bahwa biaya pendidikan di SMK Putra Pelita Tenjolaya masih sesuai dengan kemampuan orang tua serta sebanding dengan fasilitas dan pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zakri (2022) yang menyatakan bahwa biaya pendidikan berpengaruh positif terhadap keputusan memilih sekolah. Temuan ini juga didukung oleh Purba et al. (2023) yang menjelaskan bahwa pengelolaan pembiayaan pendidikan yang efektif dan transparan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan..

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Pendidikan terhadap Keputusan Memilih Sekolah

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 51,617 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga kualitas pelayanan dan biaya pendidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,562 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan keputusan memilih sekolah sebesar 56,2%, sedangkan sisanya 43,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan memilih sekolah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan maupun biaya pendidikan secara terpisah, tetapi juga oleh kombinasi keduanya. Sekolah yang mampu memberikan pelayanan berkualitas dengan biaya pendidikan yang sesuai akan lebih dipercaya dan lebih diminati oleh masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Harahap, Rachmawati, dan Handoko (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan biaya pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih lembaga pendidikan.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil uraian-uraian di atas hasil analisis dan interpretasi data yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor.
2. Secara parsial biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor.
3. Secara simultan kualitas pelayanan dan biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMK Putra Pelita Tenjolaya Kabupaten Bogor.

REFERENCES

- Guo, T., Li, T., & Qi, Z. (2024). *Perceived school service quality and vocational students' learning satisfaction: Mediating role of conceptions of vocational education*. PLOS ONE. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0307392>
- Harahap, N., Rachmawati, I., & Handoko, Y. (2025). *Pengaruh biaya pendidikan, lokasi, dan citra sekolah terhadap keputusan orang tua memilih Sekolah Menengah Pertama (SMP) Citra Berkas Surabaya*. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 3(3). <https://journal.s2asia.ac.id/index.php/jiram/id/article/view/110>
- Krisbiyanto, A., & Nadhifah, I. (2022). *Pengaruh lokasi dan citra sekolah terhadap keputusan siswa memilih sekolah di sekolah menengah atas negeri*. *Academicus: Journal of Teaching and Learning*, 1(1), 20–31.
- Nurhayati, N., & Rosadi, K. I. (2022). *Determinasi manajemen pendidikan Islam: Sistem pendidikan, pengelolaan pendidikan, dan tenaga pendidikan (literatur manajemen pendidikan Islam)*. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 451–464.
- Purba, A. W. A., Situmeang, N. T. F. N., Fitriani, D., Febry, K., Sihombing, F., & Siregar, Y. R. (2024). *Problematika pembiayaan pendidikan di sekolah*. *NIZHAMIYAH*, 14(1), 64–80.
- Rasyidah, A., Sarifah, R., Bakti, L., & Perawironegoro, D. (2022). *Pembiayaan pendidikan dalam meningkatkan mutu PAI di SD Muhammadiyah Ngestiharjo*. *Jurnal Al-Fikrah*, 11(1), 69–78.
- Sudiantini, D., Meutia, K. I., Narpati, B., & Saputra, F. (2023). *Hubungan kualitas pelayanan, citra sekolah, loyalitas siswa dan keputusan memilih sekolah*. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 2(1), 404–408.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Vuković, A. J., & Damnjanović, J. (2022). *Service quality of the higher vocational education*. *Management Journal* <https://management.fon.bg.ac.rs/index.php/mng/article/download/355/209>
- Yulianti, A. K., & Purwanti, P. (2026). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah terhadap keputusan siswa memilih sekolah pada SMK Wiyata Mandala Kota Bogor*.

Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen, 3(1).
<https://doi.org/10.61722/jaem.v3i1.9224>

Zakri, M. (2022). *The effect of service quality, cost, and promotion on parents' decisions in choosing schools. International Journal of Education and Information Technology.*
<https://jurnal.peneliti.net/index.php/IJEIT/article/view/2293>