

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH SMK YKTB 3
BOGOR**

TUGAS AKHIR

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh Gelar
Ahli Madya Pada Jurusan Manajemen Pemasaran
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

INGGRIT NUR ALIZA
NIM: 2432000252



PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH SMK YKTB 3
BOGOR**

Oleh:

Nama : INGGRIT NUR ALIZA
NIM : 2432000252
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 22 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Gena Prasetya Noor SH, MM

Menyetujui,
Ketua jurusan manajemen Pemasaran

Diah Rusmana, SE.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH.



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH SMK YKTB 3
BOGOR**

Oleh:

Nama : INGGRIT NUR ALIZA
NIM : 2432000252
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Dipertahankan di hadapan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Agustus 2023
Waktu : 11:00 – 12:00

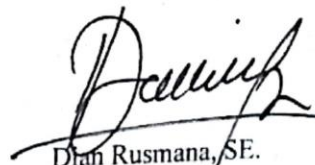
DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua Penguji : Mega Indah Edityawati, SE,MM

Anggota : Aldi Friyatna Dira, SE, MM

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran


Dian Rusmana, SE.
iii

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : INGGRIT NUR ALIZA
NIM : 2432000252
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Nomor KTP : 3271034312020002
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 03 Desember 2002
Alamat : Lebak Kantin RT02/06 Kelurahan Sempur
Kecamatan Bogor Tengah Kota Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor 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 tugas akhir 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 Ahli Madya saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 22 Agustus 2023



INGGRIT NUR ALIZA

ABSTRAK

INGGRIT NUR ALIZA, NIM 2432000252. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor.

Pendidikan merupakan modal dasar untuk menghasilkan penerus bangsa yang lebih unggul. Dalam dunia pendidikan terutama sekolah perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada Siswa agar dapat memberikan rasa kepercayaan dan nyaman saat bersekolah, dan dapat membantu Siswa untuk menempuh pendidikan sampai dengan selesai. Karena banyak sekali Siswa yang tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang yang selanjutnya dikarenakan faktor ketidakpercayaan yang ada pada diri Siswa itu sendiri. Seperti sekolah SMK YKTB 3 Bogor yang sampai saat ini masih bertahan dalam perkembangan dunia pendidikan dan selalu memberikan pelayanan terhadap Siswa.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih SMK YKTB 3 Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 31,5% faktor-faktor keputusan memilih dapat dijelaskan oleh indikator pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan evaluasi pasca pembelian, sedangkan sisanya 68,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis t_{hitung} (6,712) dimana t_{tabel} (1,661) maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih SMK YKTB 3 Bogor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Memilih.

ABSTRACT

INGGRIT NUR ALIZA, NIM 2432000252. *The Effect of Service Quality On The Decision To Choose SMK YKTB 3 Bogor*

Education is the basic capital to produce superior nation successors. In the world of education, especially schools, it is necessary to provide good quality service to students so that they can provide a sense of trust and comfort while attending school, and can help students take their education to completion. Because there are so many students who do not continue their education to the next level because of the distrust factor that exists in the students themselves. Like the YKTB 3 Bogor Vocational School, which until now still survives in the development of the world of education and always provides services to students.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on the decision to choose SMK YKTB 3 Bogor. The type of research used is survey research with research methods in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis model used is simple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling. The sample is 100 respondents.

The results of the regression test show that 31.5% of the factors in choosing decisions can be explained by indicators of need recognition, information search, evaluation of alternatives, purchase decisions and post-purchase evaluations, while the remaining 68.5% is explained by other factors not examined in this study. The results of the t test show that the service quality variable shows the results of the tcount analysis (6.712) where ttable (1.661) means that the service quality variable has a significant effect on the decision to choose SMK YKTB 3 Bogor.

Keywords: Service Quality, Choosing Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Tugas Akhir 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 Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Ahli Madya pada Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak sekolah kepada Siswa masih kurang sehingga mempengaruhi dari jumlah Siswa itu sendiri. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor.

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

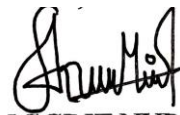
1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Dian Rusmana, SE. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School.
4. Bapak Gena Prasetya Noor, SH., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga

penulis bisa menjadi seorang Diploma Tiga Manajemen Pemasaran seperti sekarang ini.

6. Para Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Bapak Kusnadi SE., S.Pd, M.Pd selaku Kepala Sekolah SMK YKTB 3 Bogor yang telah mengizinkan serta membantu dan menyemangati untuk melakukan penelitian ini.
8. Bapak Ade Supriadi, SE., M.Pd selaku Wakil Kepala Sekolah SMK YKTB 3 Bogor yang telah membantu dan menyemangati dalam proses penyusunan ini.
9. Seluruh Guru dan Karyawan Tata Usaha SMK YKTB 3 Bogor yang telah membantu dan menyemangati dalam penyusunan ini.
10. Ayahanda Robby Hasanuddin (Alm) yang selalu mendoakan walaupun tidak bisa kebersamai penulis hingga sampai pemasangan toga.
11. Ibunda Emi Suhaemi tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik.
12. Abang Salman A, dan Suci Trimasari yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir 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. Aamiin.

Depok, 22 Agustus 2023
Penulis,



INGGRIT NUR ALIZA
NIM.2432000252

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTARLAMPIRAN.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan	7
1. Indikator Kualitas Pelayanan	8
2.1.3. Pengambilan Keputusan.....	9
1. Indikator Pengambilan Keputusan	10
2.2. Penelitian Terdahulu	11
2.3. Kerangka Konseptual	14
2.4. Hipotesis.....	15

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	16
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.3.1. Populasi.....	17
3.3.2. Sampel.....	17
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	18
1. Kuisisioner	18
2. Wawancara.....	18
3. Observasi.....	19
3.5. Devinisi Operasional Variabel	19
3.5.1. Variabel Bebas	19

1. Kualitas Pelayanan (X).....	19
3.5.2. Variabel Terikat	20
1. Keputusan Memilih (Y).....	20
3.6. Teknik Analisis Data	22
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	22
3.6.2. Persamaan Regresi	23
3.6.3. Uji Kualitas Data	24
1. Uji Validitas	24
2. Uji Reliabilitas	25
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	25
1. Uji Normalitas.....	26
2. Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.6.5. Uji Hipotesis	26
1. Koefisien Determinasi (R)	26
2. Uji Parsial.....	27
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	29
4.1.1. Gambaran Umum SMK YKTB 3 Bogor	29
4.1.2. Visi Dan Misi SMK YKTB 3 Bogor.....	29
4.1.3. Karakteristik Responden	32
4.1.4. Tanggapan Responden	33
1. Kualitas Pelayanan (X)	34
2. Keputusan memilih (Y).....	36
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	41
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	42
1. Uji Normalitas.....	42
2. Uji Heteroskedastisitas.....	43
4.1.7. Hasil Hipotesis	44
1. Persamaan Regresi Linear Sederhana	44
2. Koefisien Determinasi.....	45
3. Hasil uji t (Parsial)	46
4.2. Pembahasan.....	46
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	49
5.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Keseluruhan Siswa	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	16
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	22
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	32
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Keputusan Memilih.....	36
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Memilih	41
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Sederhana	45
Tabel 4.8. Koefisien Determinasi.....	45
Tabel 4.9. Hasil Uji t (Uji Parsial)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	14
Gambar 4.1. Struktur Organisasi SMK YKTB 3 Bogor	30
Gambar 4.2. Gambar Hasil Uji Normalitas	43
Gambar 4.3. Gambar Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	53
Lampiran 2. Kuisioner	54
Lampiran 3. Tabulasi Data	57
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas).....	59
Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik Dan Uji Hipotesis).....	62
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	65
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	66
Lampiran 8. Tabel R Product Moment	67
Lampiran 9. Tabel T.....	68