

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID
DI BIMBA AIUEO UNIT MUARA
BOGOR**

SKRIPSI

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

Oleh:

**NUR AFRI LAILA PUTRI FAKHRIYATI
NIM: 2411907899**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



JURUSAN MANAEJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID
DI BIMBA AIUEO UNIT MUARA
BOGOR**

Oleh:

Nama : NUR AFRI LAILA PUTRI FAKHRIYATI
NIM : 2411907951
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 19 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati. S.Si., M.M

Altatit Dianawati. S.Si., M.M

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID
DI BIMBA AIUEO UNIT MUARA
BOGOR**

Oleh:

Nama : NUR AFRI LAILA PUTRI FAKHRIYATI
NIM : 2411907951
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 19 Agustus 2023
Waktu : 10.20-11.40 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Eko Wahyu Widayat, S.Si., S.E., M.M (.....)
Penguji II : Novie Nostalgia, S.E., MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati. S.Si., M.M



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID
DI BIMBA AIUEO UNIT MUARA
BOGOR**

Oleh:

Nama : NUR AFRI LAILA PUTRI FAKHRIYATI
NIM : 2411907951
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 19 Agustus 2023
Waktu : 10.20-11.40 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat, S.Si., S.E., M.M (.....)
Anggota : Nuryani Susana, S.Pd., S.H., M.H (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati. S.Si., M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Afri Laila Putri Fakhriyati
NIM : 2411907899
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271016804000007
Alamat : Kp. Bojong RT 001 RW 008 Kelurahan Pamoyanan Kecamatan Kota Bogor Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor ini ialah hasil karya penulisan saya sendiri dan bukan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihinformasikan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini nantinya 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 keserjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 19 Agustus 2023

NUR AFRI LAILA PUTRI FAKHRIYATI

ABSTRAK

NUR AFRI LAILA PUTRI FAKHRIYATI. NIM 2411907899. Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor.

Di era sekarang lembaga Bimbel saling bersaing dengan menawarkan berbagai jenis program dan metode pembelajaran yang menarik. Bukan hanya lembaga Bimbel lainnya, antar BIMBA pun berlomba untuk menarik minat para orang tua siswa agar bisa mengikuti kelas BIMBA. Permasalahan yang dihadapi oleh BIMBA AIUEO unit Muara Bogor ialah mengenai kurang maksimalnya target penambahan murid, kurang maksimalnya cara melakukan promosi, berbeda-bedanya harga antar unit, dan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik analisis data dengan regresi linier berganda. Sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian kualitas data dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil olah data menunjukkan item kuisisioner bersifat valid dan semua variabel bersifat reliabel. Pengujian data dilakukan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 22.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa, variabel promosi, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid dengan Uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 221.484 > dari F_{Tabel} sebesar 3.08. Dan untuk Uji t menunjukkan variabel promosi memperoleh t_{hitung} 3.188 dan variabel kualitas pelayanan memperoleh t_{hitung} 2.890 dengan nilai t_{tabel} 1.668, artinya secara parsial variabel promosi dan harga berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua murid. Sedangkan variabel harga memperoleh t_{hitung} 1.025 < nilai t_{tabel} 1.668, artinya secara parsial variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua murid. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan orang tua murid dilihat dari *Standarized Coefficient Beta* ialah promosi sebesar 0,321.

Kata Kunci: Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

NUR AFRI LAILA PUTRI FAKHRIYATI. NIM 2411907899. The Influence of Promotion, Price and Quality of Service on Parents' Satisfaction at BIMBA AIUEO Muara Bogor unit.

In the current era, Bimbel institutions compete with each other by offering various types of programs and interesting learning methods. Not only other tutoring institutions, BIMBAs are also competing to attract the interest of parents of students to take BIMBA classes. The problems faced by the BIMBA AIUEO Muara Bogor unit were regarding the lack of targets for adding students, the lack of optimal methods for carrying out promotions, the difference in prices between units, and the lack of quality of service provided.

This study aims to examine and analyze the effect of promotion, price and service quality on the satisfaction of parents of students at the BIMBA AIUEO Muara Bogor unit. This study uses quantitative research methods and data analysis techniques with multiple linear regression. Before the data is analyzed, the data quality is tested by testing the validity and reliability. The results of data processing show that the questionnaire items are valid and all variables are reliable. Data testing was performed using SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 22.

Based on the results of the analysis and discussion, it can be concluded that the promotion, price and service quality variables simultaneously have a significant effect on the satisfaction of parents of students with the F test showing that the calculated F value is $221,484 >$ from the F table of 3.08 . And for the t test, it shows that the promotion variable gets a t count of $3,188$ and the service quality variable gets a t count of $2,890$ with a t table value of $1,668$, meaning that partially the promotion and price variables have a significant effect on the variable of satisfaction of parents of students. While the price variable obtained a t count of $1.025 <$ a t table value of 1.668 , meaning that partially the price variable did not have a significant effect on the variable of parents' satisfaction. The variable that has the most dominant effect on the satisfaction of parents of students seen from the Standardized Coefficient Beta is a promotion of 0.321 .

Keywords: Promotion, Price, Service Quality, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam semoga terlimpah penulis curahkan kepada junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat serta para pengikutnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor”.

Skripsi disusun untuk memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan memilih judul ini karena kurang maksimalnya target penambahan murid, kurang maksimalnya cara promosi, berbeda-bedanya harga antar unit, dan kurangnya fasilitas pendukung untuk sistem administrasi Kepala Unit dan beberapa media permainan yang sudah rusak namun tidak diganti, tidak sedikitnya kejadian slow respon dari Kepala Unit terhadap informasi dari orang tua murid, dan masih kurang maksimalnya penggunaan metode BIMBA yang seharusnya.

Dalam proses penulisannya, peneliti dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang banyak 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, S.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola Kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini telah mendapatkan akreditasi B, serta selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis.

5. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan penuh suka cita.
6. Ayahanda Amirudin serta Ibunda Baro'atun tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Ibu Sari Utami selaku Pimpinan BIMBA AIUEO unit Muara Bogor yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Silviana selaku Kepala Cabang BIMBA AIUEO unit Muara Bogor dan Para Motivator BIMBA AIUEO unit Muara yang telah membantu proses penelitian.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini demi perbaikan kedepannya. Semoga skripsi ini dapat menambah dan memperluas pengetahuan terutama untuk penulis dan pembaca lainnya. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Depok, 19 Agustus 2023

Penulis,

NUR AFRI LAILA PUTRI FAKHRIYATI
NIM : 2411907899

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Promosi (X_1).....	11
2.1.2 Harga (X_2)	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan (X_3)	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Hipotesis.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Jenis Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Definisi Operasional Variabel	27
3.5.1 Variabel Bebas	27
3.5.2 Variabel Terikat.....	30
3.6 Teknik Analisis Data	32
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	32

3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.3 Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran BIMBA AIUEO Unit Muara Bogor	38
4.1.2 Karakteristik Responden	40
4.1.3 Tanggapan Responden	42
4.1.4 Uji Kualitas Data	52
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	56
4.1.6 Uji Hipotesis.....	59
4.2 Pembahasan.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 4.6	Tabel Uji Validitas Promosi.....	53
Tabel 4.7	Tabel Uji Validitas Harga	53
Tabel 4.8	Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.9	Tabel Uji Validitas Kepuasan	55
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi F.....	61
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	61
Tabel 4.16	Hasil Uji t.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi biMBA AIUEO Muara Bogor.....	40
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	57
Gambar 4.2 Normal P-Plot	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedasitas.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	76
Lampiran 2 Kuesioner.....	77
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	82
Lampiran 4 Output SPSS	86
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	106
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	107