

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan**

Yayasan Pendidikan Islam Pondok Pesantren Al Inayah Bogor didirikan pada bulan Juni 1993 oleh anak dan cucu-cucu H. Zakaria, terletak di Kampung Pasir RT 01/XII, Kelurahan Cimahpar Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor di atas tanah wakaf H. Jamaluddin dengan luas sekitar 1000 M<sup>2</sup>. Selama perjalanannya dari sejak didirikan sampai saat ini sudah tersedia beberapa tingkatan pendidikan. Pertama, Taman Pendidikan Al Qur'an (TPA) yang didirikan hampir bersamaan dengan Madrasah Aliyah dan berjalan cukup lama kemudian diubah menjadi Raudhatul Athfal (RA) yang menginduk ke Kementrian Agama Kota Bogor. Kedua, Madrasah Ibtidaiyah (MI) yang didirikan lebih dahulu dari tahun enam puluhan, asal mulanya Madrasah Diniyah. Sesuai dengan perkembangan zaman dan kemajuan pendidikan, Madrasah Diniyah tersebut mengalami perubahan dan perkembangan menjadi Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Anwar yang menginduk secara administrasi kepada Departemen Agama Kabupaten Bogor, setelah ada perluasan wilayah Kota Bogor, maka berada di bawah naungan Kementerian Agama Kota Bogor. Sejak tahun 2005 MI Mathia'ul Anwar bergabung dengan Pondok Pesantren Al Inayah. Ketiga, Madrasah Tsanawiyah (MTs) sebagai cikal bakal pada waktu didirikan yaitu tahun 1993, dan keempat, Madrasah Aliyah (MA), yang didirikan 3 tahun setelah Tsanawiyah yaitu pada tahun 1996.

#### **VISI**

Terbina dan lahirnya generasi muslim yang mampu berdzikir dan berpikir serta memiliki kompetensi dasar penguasaan ilmu pengetahuan tanziliyah dan kauniyah.

#### **MISI**

1. Menyelenggarakan pendidikan yang berorientasi mutu, baik secara keilmuan, moral maupun sosial dalam bingkai nilai-nilai Islam.
2. Mewujudkan dan mengembangkan pondok pesantren Al-Inayah menjadi lembaga pendidikan yang bermutu tinggi sehingga bisa melahirkan peserta didik yang berkualitas, beraqidah yang benar, taat beribadah dan berakhlak mulia.

## TUJUAN

1. Ikut serta berkiprah dalam mencerdaskan bangsa terutama membantu siswa agar menjadi insan yang beriman dan bertakwa, berilmu amaliah dan beramal ilmiah.
2. Membantu dan mengarahkan siswa agar berakhlak al karimah.
3. Mengarahkan siswa agar memiliki ilmu dan keterampilan agar mampu hidup mandiri dan mampu menuju jenjang pendidikan yang lebih tinggi.



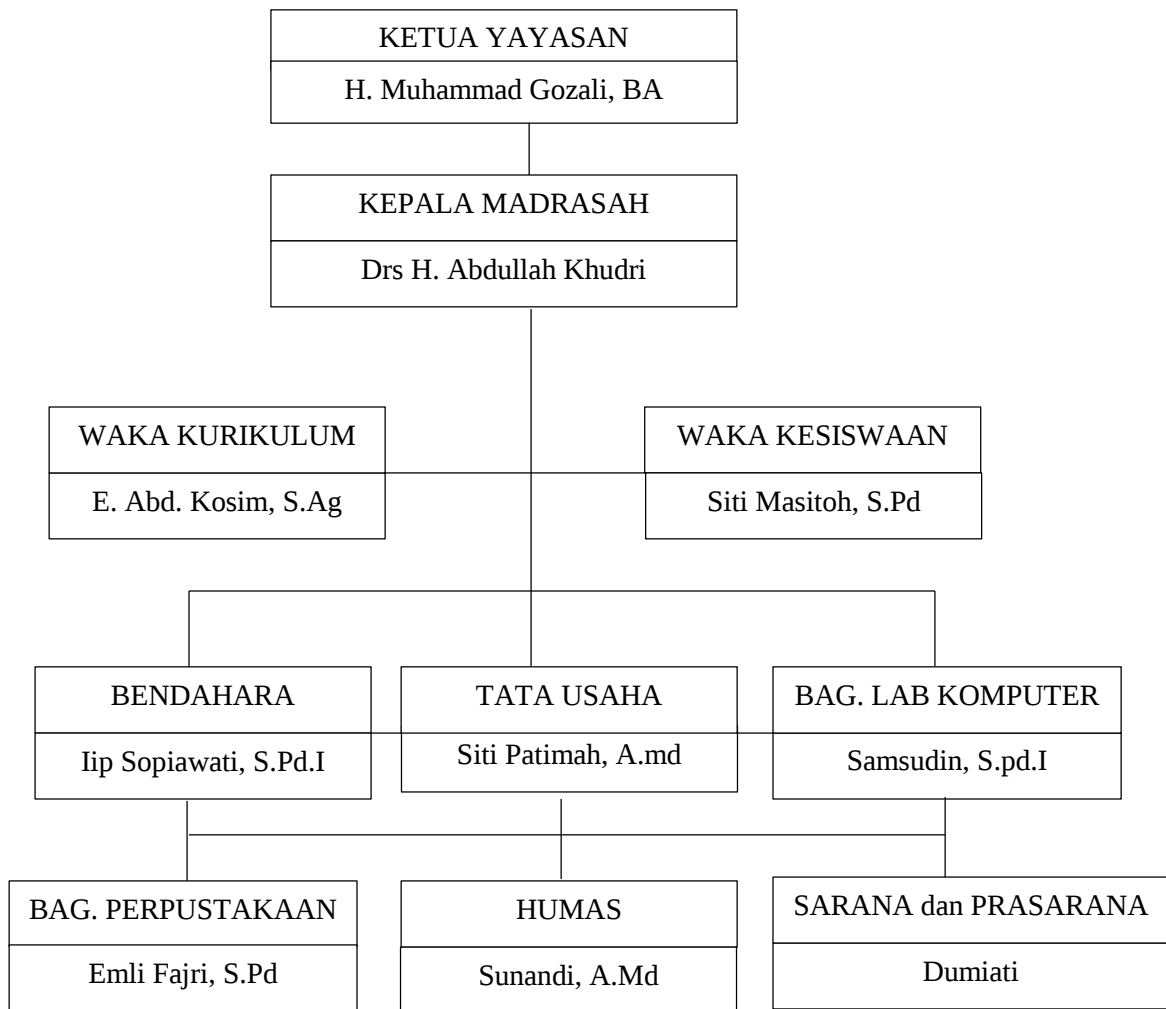
## NAMA DAN SIMBOL

Gambar buku dan pena disamping memberikan makna ikhlas beramal juga mempunyai makna bahwa ilmu pengetahuan itu harus dicapai dengan membaca dan menulis (dipelajari)

Lambang Ka'bah memberikan pengertian bahwa ummat Islam mengarahkan wajahnya ke tempat yang sama, sehingga mempunyai visi dan misi yang sama yaitu sebuah kebenaran (Islam).

Menara masjid melambangkan bahwa khidupan ini tidak terlepas dari kewajiban, terutama shalat dan fungsinya yang diharapkan bisa direalisasikan dalam kehidupan sehari-hari.

Adapun makna Al-Inayah melambangkan dua makna, pertama- merupakan harapan (do'a) senantiasa mendapatkan pertolongan dari Allah, kedua diharapkan Al-Inayah mampu menolong orang-orang yang membutuhkan.



**Gambar 4.1. Struktur Organisasi**

**1. Ketua Yayasan**

Ketua Yayasan sebagai posisi tertinggi dari suatu Lembaga Pendidikan, tentu saja ketua yayasan memiliki tugas untuk memimpin dan mengatur dan mengontrol divisi dari masing-masing lembaga pendidikan dan bertanggung jawab dalam menyusun dan mengkoordinir program-program Yayasan.

**2. Kepala Madrasah**

Kepala Madrasah Bertanggung jawab atas lembaga pendidikan yang dipimpin dan merencanakan, mengelola, memimpin alihkan program dan komponen penyelenggaraan pendidikan pada madrasah berdasarkan standar nasional pendidikan.

3. Wakil Kepala Kurikulum

Wakil Kepala Kurikulum bertugas langsung menyusun mengenai program pengajaran, penjadwalan tugas guru, menyusun jadwal pelajaran, mempersiapkan kurikulum yang akan digunakan, menyusun jadwal evaluasi belajar dan ujian, menyusun dan menjabarkan kalender pendidikan dan menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan.

4. Waka Kepala Kesiswaan

Waka Kepala Kesiswaan bertugas dan bertanggung jawab mengenai kesiswaan baik itu menyangkut tata aturan, kedisiplinan, berkaitan juga dengan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler serta mengatur program dan pelaksanaan bimbingan dan konseling.

5. Bendahara

Bendahara bertugas menyusun aturan dan kebijakan-kebijakan sekolah yang berkaitan dengan keuangan, mengelola sumber dana dan pengeluaran, membuat laporan baik itu laporan bulanan, tahunan dan dana bos.

6. Tata Usaha

Tata Usaha bertugas dalam penyusunan program kerja tata usaha, pengurusan, penyusunan dan pelaksanaan administrasi sekolah meliputi kesiswaan, kurikulum, perlengkapan sekolah dan ketenagaan, pengelolaan dan pengarsipan surat masuk dan keluar, penyusunan dan penyajian data/statistik sekolah.

7. Bagian Lab Komputer

Bagian Lab Komputer bertugas menyusun rencana operasional Unit Laboratorium dan Komputer, menyusun rencana kegiatan dan anggaran unit Laboratorium dan Komputer, menyusun rencana kebutuhan unit Laboratorium dan Komputer, menyelenggarakan pelatihan dan kursus komputer bagi siswa-siswi.

8. Bagian Perpustakaan

Bagian Perpustakaan bertugas Menyusun rencana strategi perpustakaan, menyusun rencana dan program kerja tahunan, menyusun program pengembangan perpustakaan, pengorganisasikan sumber daya dan dana.

9. Humas

Humas bertugas untuk menyampaikan segala informasi penting mengenai organisasi kepada publik. Dengan penyampaian informasi ini diharapkan publik dapat

memahami sudut pandang organisasi tentang suatu isu atau permasalahan tertentu.

#### 10. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana bertugas menyusun program kerja sekolah, menyusun program pemanfaatan, pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana, mengkoordinir penyusunan kebutuhan sarana prasarana, mengkoordinir laporan-laporan kegiatan sekolah sebagai wadah sistem informasi sekolah.

#### 4.1.2 Karakteristik Responden

Hal ini menunjukkan seperti apakah demografi responden dilihat dari jenis kelamin, usia, kelas. Dengan mengetahui demografi responden maka kita akan mengetahui karakteristik responden dalam hal ini siswa/i MA Al-Inayah. Di bawah ini penulis sajikan tabel karakteristik responden secara lengkap termasuk persentasenya.

**Tabel 4.1. Karakteristik Responden**

| KARAKTERISTIK | KATEGORI        | JUMLAH | PERSENTASE |
|---------------|-----------------|--------|------------|
| Jenis Kelamin | Laki-Laki       | 36     | 48,00 %    |
|               | Perempuan       | 39     | 52,00 %    |
| Jumlah        |                 | 75     | 100,00 %   |
| Usia          | < 16 tahun      | 14     | 18,66 %    |
|               | 16 – 18 tahun   | 40     | 53,33 %    |
|               | 18 – 20 tahun   | 21     | 28 %       |
|               | Jumlah          | 75     | 100,00%    |
| Kelas         | X (Sepuluh)     | 28     | 37,33%     |
|               | XI (Sebelas)    | 26     | 34,66 %    |
|               | XII (Dua Belas) | 21     | 28%        |
|               | Jumlah          | 75     | 100,00%    |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa dilihat dari jenis kelamin, persentase siswa/i MA Al-Inayah antara laki-laki dan perempuan menunjukkan angka, yaitu 48% laki-laki dan 52% perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar siswa/i MA Al-Inayah lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki.

Jika dilihat dari usia, siswa/i MA Al-Inayah lebih didominasi oleh remaja rentang usia antara dari 16 hingga 18 tahun yaitu sebanyak 53,33% dan dewasa rentang 18 hingga

20 tahun sebanyak 28%, Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar siswa/i yang sekolah di MA Al-Inayah lebih banyak remaja dibandingkan dewasa.

Selanjutnya, jika dilihat dari kelas, siswa/i lebih didominasi oleh kelas X (Sepuluh) yang jumlahnya mencapai 37,33% dan disusul oleh kelas XI (Sebelas) yang jumlahnya sebesar 34,66%. Hal ini menunjukkan bahwa kelas X (Sepuluh) lebih banyak dibandingkan kelas XI (Sebelas) dan kelas XII (Dua belas).

#### 4.1.3 Tanggapan Responden

Dalam sebuah penelitian, tanggapan responden yang merupakan jawaban atas apa yang ada dalam benak pikiran responden menjadi hal sangat penting. Ini karena apa yang mereka sampaikan merupakan data awal yang akan digunakan untuk berbagai uji nantinya. Oleh sebab itu proses pengumpulan data yang dilakukan khususnya lewat kuesioner harus benar-benar diperhatikan. Tujuannya agar data yang didapatkan tersebut mampu mewakili persepsi yang ada pada diri masing-masing responden. Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 75 responden siswa/i MA Al-inayah, dibawah ini disajikan deskripsi tanggapan responden yang berhubungan dengan masing-masing variabel bebas yang diteliti sebagai berikut:

##### 1. Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan hasil penelitian, di bawah ini penulis sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan**

| NO        | INDIKATOR              | STS |      | TS |      | N  |       | S  |       | SS |        | NILAI<br>F(X) | TAFSIR<br>$[r = f(X)/n]$ |
|-----------|------------------------|-----|------|----|------|----|-------|----|-------|----|--------|---------------|--------------------------|
|           |                        | FK  | %    | FK | %    | FK | %     | FK | %     | FK | %      |               |                          |
| 1         | Pelayanan baik         | 0   | 0.0% | 0  | 0.0% | 19 | 25.3% | 43 | 57.3% | 8  | 10.7%  | 269           | 3.59                     |
| 2         | Sigap melayani         | 0   | 0.0% | 1  | 1.3% | 26 | 34.7% | 40 | 53.3% | 5  | 6.7%   | 265           | 3.53                     |
| 3         | Memberikan solusi      | 0   | 0.0% | 3  | 4.0% | 38 | 50.7% | 26 | 34.7% | 12 | 16.0%  | 284           | 3.79                     |
| 4         | Sangat perhatian       | 0   | 0.0% | 2  | 2.7% | 40 | 53.3% | 28 | 37.3% | 75 | 100.0% | 611           | 8.15                     |
| 5         | Bersikap ramah         | 0   | 0.0% | 1  | 1.3% | 26 | 34.7% | 36 | 48.0% | 15 | 20.0%  | 299           | 3.99                     |
| 6         | Program knowledge      | 0   | 0.0% | 2  | 2.7% | 21 | 28.0% | 27 | 36.0% | 12 | 16.0%  | 235           | 3.13                     |
| 7         | Rapi & sopan           | 0   | 0.0% | 2  | 2.7% | 33 | 44.0% | 25 | 33.3% | 15 | 20.0%  | 278           | 3.71                     |
| 8         | Memberikan kepercayaan | 0   | 0.0% | 3  | 4.0% | 28 | 37.3% | 32 | 42.7% | 12 | 16.0%  | 278           | 3.71                     |
| 9         | Menyampaikan informasi | 0   | 0.0% | 2  | 2.7% | 17 | 22.7% | 44 | 58.7% | 12 | 16.0%  | 291           | 3.88                     |
| 10        | Fasilitas belajar      | 1   | 1.3% | 4  | 5.3% | 4  | 5.3%  | 26 | 34.7% | 4  | 5.3%   | 145           | 1.93                     |
| RATA-RATA |                        | 0   | 0.1% | 2  | 2.7% | 25 | 33.6% | 33 | 43.6% | 17 | 22.7%  | 296           | 3.94                     |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel 4.2. di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel kualitas

pelayanan mulai dari indikator pertama yaitu pelayanan baik sampai dengan terakhir yaitu fasilitas belajar. Pada indikator pertama yaitu pelayanan baik yang menjawab netral sebanyak 25,3%, 57,3% menjawab setuju dan 10,7% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,59 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa staf sekolah mampu memberikan pelayanan dengan baik terhadap siswa/i sesuai yang dimaksudkan dari indikator tersebut.

Pada indikator kedua yaitu sigap melayani sebanyak 1,3% responden menjawab tidak setuju, yang menjawab netral sebanyak 34,7%, 53,3% menjawab setuju dan 6,7% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,53 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa staf sekolah sigap dan cepat dalam melayani siswa/i sesuai yang dimaksudkan dari indikator tersebut.

Pada indikator ketiga yaitu memberikan solusi, sebanyak 4% responden menjawab tidak setuju, 50,7% responden menjawab netral, 34,7% yang menjawab setuju dan 16% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,53 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar siswa/i menyatakan netral jika dikatakan bahwa staf sekolah mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa/i dengan baik sesuai dengan indikator tersebut.

Pada indikator keempat yaitu sangat perhatian, sebanyak 2,7% responden menjawab tidak setuju, 53,3% responden menjawab netral, 37,3% yang menjawab setuju dan 100% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 8,15 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar siswa/i menyatakan netral jika dikatakan bahwa staf sekolah sangat perhatian selama melayani siswa/i sesuai dengan indikator tersebut.

Pada indikator kelima yaitu bersikap ramah, sebanyak 1,3% responden menjawab tidak setuju, 34,7% responden menjawab netral, 48% yang menjawab setuju dan 20% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,99 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar siswa/i menyatakan setuju jika dikatakan bahwa staf sekolah mampu bersikap ramah dalam melayani siswa/i sesuai dengan indikator tersebut.

Pada indikator keenam yaitu *program knowledge*, sebanyak 2,7% responden menjawab tidak setuju, 28% responden menjawab netral, 36% yang menjawab setuju dan 16% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,13 (sangat setuju). Hal

ini menunjukkan bahwa sebagian besar siswa/i menyatakan setuju jika dikatakan bahwa staf sekolah memiliki *program knowledge* yang dibutuhkan siswa/i sesuai dengan indikator tersebut.

Pada indikator ketujuh yaitu rapi & sopan, sebanyak 2,7% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 44% responden menjawab netral, sebanyak 33,3% responden menjawab setuju dan 20% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,71 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa staf sekolah mampu berpenampilan rapi & sopan ketika melayani siswa/i sesuai dengan yang dimaksudkan dari indikator tersebut.

Pada indikator kedelapan yaitu memberikan kepercayaan, sebanyak 4% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 37,3% responden menjawab netral, sebanyak 42,7% responden menjawab setuju dan 16% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,71 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa staf sekolah mampu meyakinkan siswa/i sesuai dengan yang dimaksudkan dari indikator tersebut.

Pada indikator kesembilan yaitu menyampaikan informasi, sebanyak 2,7% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 22,7% responden menjawab netral, sebanyak 58,7% responden menjawab setuju dan 16% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,88 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa staf sekolah mampu menyampaikan informasi yang cukup jelas terhadap siswa/i sesuai dengan yang dimaksudkan dari indikator tersebut.

Pada indikator terakhir yaitu fasilitas belajar sebanyak 1,3% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 5,3% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 5,3% responden menjawab netral, 34,7% yang menjawab setuju dan 5,3% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 1,93 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa staf sekolah mampu menyediakan fasilitas belajar yang baik sesuai dengan yang dimaksudkan dari indikator tersebut.

Selanjutnya setelah indikator pertama sampai terakhir dirata-rata ternyata ada sebanyak 0,1% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 2,7% responden

menjawab tidak setuju, sebanyak 33,6% responden menjawab netral, sebanyak 43,6% responden menjawab setuju dan 22,7% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,94 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa sekolah MA Al-Inayah sudah memenuhi semua indikator kualitas pelayanan dalam melayani siswa/i.

## 2. Keputusan Pembelian (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, di bawah ini penulis sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variabel keputusan memilih sebagai berikut:

**Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian**

| NO        | INDIKATOR           | STS |      | TS |       | N  |       | S  |       | SS |       | NILAI<br>F(Y) | TAFSIR<br>[n=f(X)/n] |
|-----------|---------------------|-----|------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|---------------|----------------------|
|           |                     | FK  | %    | FK | %     | FK | %     | FK | %     | FK | %     |               |                      |
| 1         | Pencarian Informasi | 4   | 5.3% | 4  | 5.3%  | 27 | 36.0% | 23 | 30.7% | 17 | 22.7% | 270           | 3.60                 |
| 2         | Membandingkan       | 4   | 5.3% | 8  | 10.7% | 25 | 33.3% | 33 | 44.0% | 5  | 6.7%  | 252           | 3.36                 |
| 3         | Memutuskan memilih  | 2   | 2.7% | 4  | 5.3%  | 30 | 40.0% | 32 | 42.7% | 7  | 9.3%  | 263           | 3.51                 |
| 4         | Program pendidikan  | 0   | 0.0% | 2  | 2.7%  | 26 | 34.7% | 33 | 44.0% | 14 | 18.7% | 284           | 3.79                 |
| 5         | Biaya relatif murah | 0   | 0.0% | 2  | 2.7%  | 14 | 18.7% | 23 | 30.7% | 36 | 48.0% | 318           | 4.24                 |
| 6         | Jarak relatif dekat | 0   | 0.0% | 6  | 8.0%  | 21 | 28.0% | 38 | 50.7% | 10 | 13.3% | 277           | 3.69                 |
| 7         | Fasilitas bagus     | 1   | 1.3% | 5  | 6.7%  | 47 | 62.7% | 17 | 22.7% | 5  | 6.7%  | 245           | 3.27                 |
| 8         | Nyaman & bersih     | 1   | 1.3% | 4  | 5.3%  | 44 | 58.7% | 20 | 26.7% | 6  | 8.0%  | 251           | 3.35                 |
| 9         | Merasa puas         | 0   | 0.0% | 3  | 4.0%  | 31 | 41.3% | 34 | 45.3% | 7  | 9.3%  | 270           | 3.60                 |
| 10        | Pilihan tepat       | 0   | 0.0% | 1  | 1.3%  | 31 | 41.3% | 30 | 40.0% | 13 | 17.3% | 280           | 3.73                 |
| RATA-RATA |                     | 1   | 1.6% | 4  | 5.2%  | 30 | 39.5% | 28 | 37.7% | 12 | 16.0% | 271           | 3.61                 |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel 4.3. di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel keputusan memilih lembaga pendidikan mulai dari indikator pertama yaitu pencarian informasi sampai indikator terakhir yaitu pilihan tepat. Pada indikator pertama yaitu pencarian informasi, sebanyak 5,3% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 5,3% responden menjawab tidak setuju dan 36% responden menjawab netral, 30,7% yang menjawab setuju dan 22,7% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,60 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika dikatakan bahwa kualitas pelayanan turut mempengaruhi keputusan siswa/i memilih lembaga pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Pada indikator kedua yaitu membandingkan, sebanyak 5,3% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 10,7% responden menjawab tidak setuju dan 33,3%

responden menjawab netral, 44% yang menjawab setuju dan 6,7% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,36 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika dikatakan bahwa kualitas pelayanan turut mempengaruhi keputusan siswa/i memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Pada indikator ketiga yaitu memutuskan memilih, sebanyak 2,7% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 5,3% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 40% responden menjawab netral dan sebanyak 42,7% responden menjawab setuju, dan sebanyak 9,3% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,51 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa kualitas pelayanan turut mempengaruhi keputusan siswa/i memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Pada indikator keempat yaitu program pendidikan, sebanyak 2,7% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 34,7% responden menjawab netral dan sebanyak 44% responden menjawab setuju, dan sebanyak 18,7% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,79 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa kualitas pelayanan turut mempengaruhi keputusan siswa/i memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Pada indikator kelima yaitu biaya relatif murah, sebanyak 2,7% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 18,7% responden menjawab netral, sebanyak 30,7% responden menjawab setuju dan sebanyak 48% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,24 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika dikatakan bahwa kualitas pelayanan turut mempengaruhi keputusan siswa/i memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Pada indikator keenam yaitu jaraknya dekat, sebanyak 8% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 28% responden menjawab netral, sebanyak 50,7% responden menjawab setuju dan sebanyak 13,3% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,69 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika dikatakan bahwa kualitas pelayanan turut

mempengaruhi keputusan siswa/i memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Pada indikator ketujuh yaitu fasilitas baik, sebanyak 1,3% responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 6,7% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 62,7% responden menjawab netral, 22,7 yang menjawab setuju dan sebanyak 6,7% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,27 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika dikatakan bahwa kualitas pelayanan turut mempengaruhi keputusan siswa/i memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Pada indikator kedelapan yaitu nyaman & bersih, sebanyak 1,3% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 5,3% responden menjawab netral, 58,7 yang menjawab setuju dan sebanyak 26,7% dan sebanyak 8% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,35(sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika dikatakan bahwa kualitas pelayanan turut mempengaruhi keputusan siswa/i memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Pada indikator kesembilan yaitu merasa puas, sebanyak 4% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 4,3% responden menjawab netral, 45,3% yang menjawab setuju dan sebanyak 9,3% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,60 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa kualitas pelayanan turut mempengaruhi keputusan siswa/i memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Pada indikator kesepuluh yaitu pilihan tepat, sebanyak 1,3% responden menjawab tidak setuju, sebanyak 41,3% responden menjawab netral, 40% yang menjawab setuju dan sebanyak 17,3% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,73 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa kualitas pelayanan turut mempengaruhi keputusan siswa/i memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Selanjutnya disampaikan bahwa secara total untuk variabel keputusan memilih setelah dirata-rata ternyata didapatkan data ada sebanyak sebanyak 1.6% responden menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 5,2% responden menyatakan tidak setuju,

sebanyak 39,5% responden menjawab netral, sebanyak 37,7% responden menjawab setuju dan 6% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,61 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika dikatakan bahwa kualitas pelayanan turut mempengaruhi keputusan siswa/i memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

#### 4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data

Langkah selanjutnya yang dilakukan setelah mengetahui berbagai tanggapan atas responden adalah melakukan uji kualitas data. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah berbagai item pernyataan atau indikator yang digunakan tersebut valid atau tidak serta reliabel atau tidak. Hal ini penting karena salah satu syarat bahwa sebuah data dapat dilakukan uji hipotesis adalah harus valid dan reliabel. Di bawah ini disajikan hasil uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas untuk item pernyataan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel. Untuk item pernyataan yang tidak valid dan tidak reliabel maka datanya sudah dihapus terlebih dahulu dan tidak dicantumkan dalam uji kualitas data ini.

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur itu bisa mengukur apa yang ingin diukur. Guna melihat valid atau tidaknya sebuah data maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  product moment, diketahui jumlah Responden yang dijadikan sampel adalah sebanyak 75, maka  $r_{tabel}$  nya adalah 0,227 (Sujarweni, 2020:83). Untuk melihat tingkat validitas semua item pernyataan kuesioner yang penulis susun, dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini.

**Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

| NO | INDIKATOR                | $R_{hitung}$ | SIMPULAN | KETERANGAN                 |
|----|--------------------------|--------------|----------|----------------------------|
| 1  | Pelayanan baik           | 0,516        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 2  | Sigap melayani           | 0,558        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 3  | Memberikan solusi        | 0,545        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 4  | Sangat perhatian         | 0,624        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 5  | Bersikap ramah           | 0,536        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 6  | <i>Program knowledge</i> | 0,449        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |

|    |                        |       |       |                            |
|----|------------------------|-------|-------|----------------------------|
| 7  | Rapi & sopan           | 0,541 | Valid | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 8  | Memberikan kepercayaan | 0,680 | Valid | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 9  | Menyampaikan informasi | 0,565 | Valid | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 10 | Fasilitas belajar      | 0,454 | Valid | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai  $r_{hitung}$  yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan dengan 0,227 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan valid dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian

| NO | INDIKATOR           | $R_{hitung}$ | SIMPULAN | KETERANGAN                 |
|----|---------------------|--------------|----------|----------------------------|
| 1  | Pencarian informasi | 0,493        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 2  | Membandingkan       | 0,499        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 3  | Memutuskan memilih  | 0,538        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 4  | Program pendidikan  | 0,560        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 5  | Biaya relatif murah | 0,458        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 6  | Fasilitas baik      | 0,487        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 7  | Nyaman & bersih     | 0,338        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 8  | Merasa puas         | 0,540        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |
| 9  | Pilihan tepat       | 0,589        | Valid    | nilai $r_{hitung} > 0,227$ |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai  $r_{hitung}$  yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan dengan 0,227 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variabel keputusan memilih 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 (*reliable*) jika memiliki koefisien kehandalan atau *cronbach's alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Dibawah 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 4.6. Hasil Uji Reliabilitas**

| NO | VARIABEL            | Cronbach $\alpha$ | SIMPULAN | KETERANGAN              |
|----|---------------------|-------------------|----------|-------------------------|
| 1  | Kualitas Pelayanan  | 0,849             | Reliabel | Cronbach $\alpha > 0,6$ |
| 2  | Keputusan Pembelian | 0,803             | Reliabel | Cronbach $\alpha > 0,6$ |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

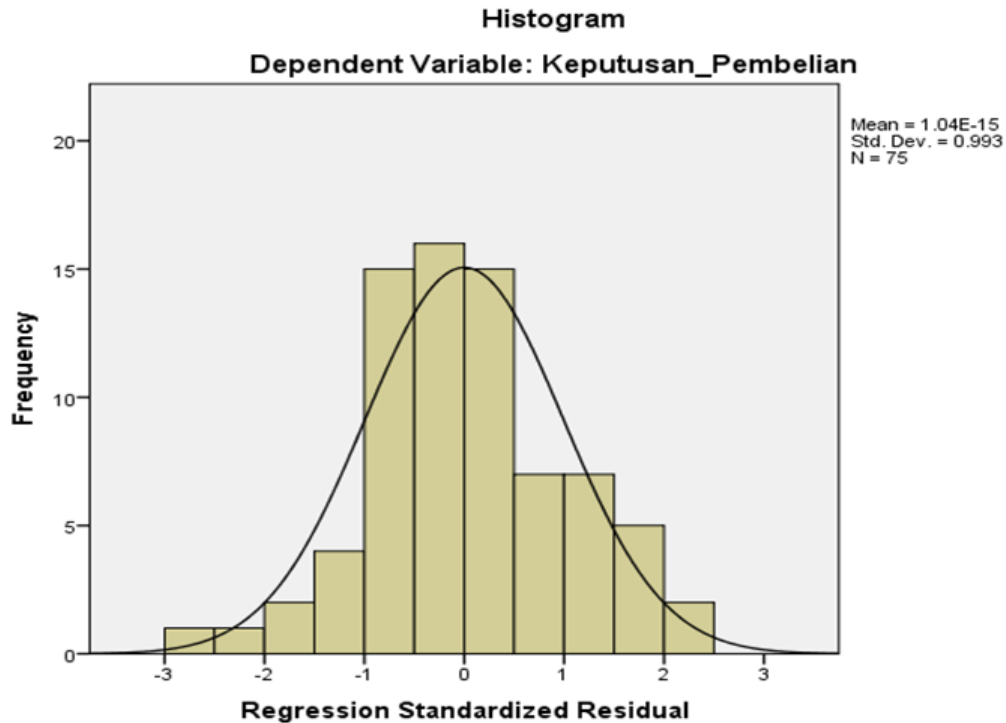
Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* yang tertera dalam Tabel *Reability Statistics* (terlampir) hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian ini handal (*reliable*) dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

#### **4.1.5 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: (1) uji normalitas, (2) uji heteroskedastisitas.

##### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Seperti diketahui bahwa uji F dan uji t mengasumsikan bahwa nilai residual harus mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji ini dapat dilakukan dengan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan *Kolmogorv-Smirnov*. Adapun uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan histogram, hasilnya seperti terlihat pada gambar di bawah.



**Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas**

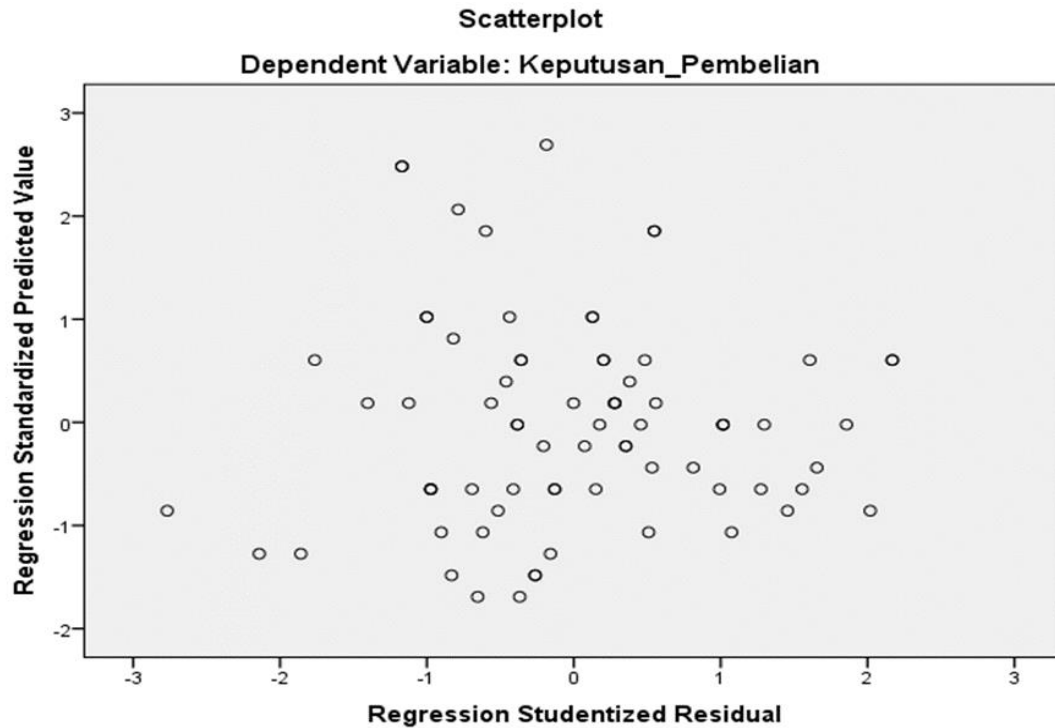
Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Pada grafik histogram di atas terlihat bahwa variabel berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan oleh gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi keputusan pembelian yang merupakan variabel terikat dalam penelitian ini.

## **2. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan pendekatan grafik. Pada halaman ini penulis sampaikan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan pendekatan grafik.



**Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik**

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Grafik Scatterplot di atas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi keputusan pembelian berdasarkan masukan variabel independennya.

#### **4.1.6 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, koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji t (uji parsial).

##### **1. Persamaan Regresi Linier Sederhana**

Hasil perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS), didapatkan tabel *Coefficients* seperti terlihat pada Tabel 4.7.

di bawah ini. Dari tabel tersebut dapat diambil beberapa kesimpulan, salah satunya adalah persamaan regresi linier sederhana.

**Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)       | 12.866                      | 3.261      |                           | 3.945 | .000 |                         |       |
| Kualitas_Pelayanan | .635                        | .087       | .649                      | 7.288 | .000 | 1.000                   | 1.000 |

a. Dependent Variable: Keputusan\_Pembelian

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Melihat nilai *Unstandardized Coefficients Beta* di atas, maka dapat ditemukan persamaan regresi linier sederhana dan dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

$$Y = 12,866 + 0,635X$$

Yang berarti bahwa:

- Konstanta sebesar 12,866 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan dianggap nol maka variabel keputusan pembelian sebesar 12,866.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai sebesar 0,635 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0,635 maka keputusan pembelian juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,635 satu satuan.

## 2. Koefisien Determinasi

Setelah variabel independen dinyatakan berpengaruh terhadap keputusan memilih lembaga pendidikan MA Al-Inayah, maka untuk melihat seberapa besar pengaruhnya terhadap variabel dependen keputusan memilih, maka dapat dilihat pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS), seperti terlihat di bawah ini.

**Tabel 4.8. Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .649 <sup>a</sup> | .421     | .413              | 3.594                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan\_Pembelian

Sumber: Hasil penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,413 atau 41,3%. Ini berarti bahwa variabel independen berupa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih lembaga pendidikan MA Al-Inayah sebesar 41,3% sedangkan sisanya sebesar 58,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### 3. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Langkah terakhir yang harus dilakukan adalah melakukan Uji t atau yang lebih dikenal dengan nama Uji Parsial. Jika Uji F bertujuan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama, maka Uji t ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya secara parsial atau sendiri-sendiri. Jadi dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Hasil Uji t penelitian ini dapat dilihat pada Tabel *Coefficients* 4.9. di atas yaitu dengan melihat nilai t maupun signifikansinya. Guna lebih jelasnya dapat dilihat pada salinan tabel di bawah ini.

**Tabel 4.9. Hasil Uji t (Uji Parsial)**

| VARIABEL           | T t    |         | Sig.  |                | KESIMPULAN             |
|--------------------|--------|---------|-------|----------------|------------------------|
|                    | Hitung | Tabel   | HASIL | $\alpha = 5\%$ |                        |
| Kualitas Pelayanan | 7,288  | > 1,666 | 0,00  | < 0,05         | Berpengaruh signifikan |

Sumber: Hasil penelitian, 2023 (Data diolah)

Guna menentukan H<sub>0</sub> maupun H<sub>1</sub> yang ditolak atau diterima maka nilai *t*<sub>hitung</sub> diatas dapat dibandingkan dengan nilai *t*<sub>tabel</sub> pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Nilai *t*<sub>tabel</sub> pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) adalah 1,666. Dengan membandingkan

$t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah karena  $t_{hitung} (7,288) > t_{tabel} (1,666)$  serta nilai signifikansinya di bawah 0,05.

#### 4.2. Pembahasan

Penelitian dengan melibatkan sebanyak 75 responden yaitu untuk memberikan informasi mengenai pengaruh variabel X yaitu kualitas pelayanan pada variabel Y yaitu keputusan memilih dengan tanpa memecah variabel kualitas pelayanan karena metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana. Sesuai latar belakang yang telah disampaikan MA Al-Inayah memiliki masalah dalam penerimaan siswa/i yang menurun sehingga secara tidak langsung mempengaruhi keputusan memilih, menurut wijayanti, dkk (2021:38) meliputi yang terdiri dari berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan & kepastian, empati. Dari variabel independen tersebut yang digunakan, terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan memilih lembaga Pendidikan MA Al-Inayah.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berada di kuesioner yang telah disebar dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > 0,227$ . Hasil uji reabilitas menunjukkan semua memiliki koefisien kehandalan atau *cronbach's alpha*  $> 0,6$ , hal ini menyatakan bahwa pernyataan dalam kuesioner reliabel. Persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini yaitu  $Y = 12,866 + 0,635X$ . Dalam upaya mengidentifikasi seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap dependennya, diperoleh dari nilai koefisien determinasi yang dinyatakan dalam *Adjusted R Square* sebesar 41,3% atau 0,413 ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen adalah sebesar 41,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Nilai *Adjusted R Square* yang didapatkan terbilang besar, hal ini dapat disebabkan oleh spesifiknya pokok pembahasan mengenai kualitas pelayanan, sehingga indikator variabel ini seperti berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan & kepastian, empati, menjadi lebih mudah untuk dipahami responden.

Selanjutnya untuk mengetahui signifikan tidaknya hasil penelitian dengan menghitung  $t_{hitung}$  diketahui dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa angka  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih. Dari

variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan menunjukkan berpengaruh signifikan, ini menjadi hal yang harus di perhatikan oleh pihak sekolah MA Al-Inayah untuk selalu mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayan yang baik karena itu sangat berpengaruh terhadap keputusan memilih.

Pengujian hipotesis pun dapat dibuktikan bahwa  $H_1: \beta_1 \neq 0$  yang artinya adalah secara persial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih lembaga pendidikan MA Al-Inayah.