

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, MUTU LULUSAN DAN  
SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUTUSAN SISWA  
BERSEKOLAH PADA SMK BPI CICURUG SUKABUMI**

**TESIS**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**FAJAR SODIQ ALAMSYAH**  
**61101023100197**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK  
2025**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tesis Berjudul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, MUTU LULUSAN DAN SARANA  
PRASARANA TERHADAP KEPUTUSAN SISWA BERSEKOLAH  
PADA SMK BPI CICURUG SUKABUMI**

Oleh:

Nama : Fajar Sodiq Alamsyah  
NIM : 61101023100197  
Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Tanggal 01 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Menyetujui,  
Ketua Program Pascasarjana

Dr. Jahani, S.E., M.M

Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S



PROGRAM PASCASARJA  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Tesis Berjudul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, MUTU LULUSAN DAN SARANA  
PRASARANA TERHADAP KEPUTUSAN SISWA BERSEKOLAH  
PADA SMK BPI CICURUG SUKABUMI**

Oleh :

Nama : Fajar Sodiq Alamsyah  
NIM : 61101023100197  
Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Tim Penguji Tesis, Pada :

Hari : Jum'at  
Tanggal : 01 Agustus 2025  
Waktu : 20.00 – 21.30 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tesis

|            |                                           |         |
|------------|-------------------------------------------|---------|
| Ketua      | : Drs. Dr. Abdul Ghofar, S.E., M.M., M.Pd | (.....) |
| Penguji I  | : Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M        | (.....) |
| Penguji II | : Dr. Jahani, S.E., M.M                   | (.....) |

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fajar Sodik Alamsyah

NIM : 61101023100197

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Mutu Lulusan, dan Sarana Prasarana Terhadap Keputusan Siswa Bersekolah pada SMK BPI Cicurug Sukabumi 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 tesis ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan atau maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai peneliti.

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 kesarjanaan saya apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 01 Agustus 2025

Fajar Sodik Alamsyah

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh Kualitas Layanan, Mutu Lulusan dan Sarana Prasarana terhadap Keputusan Siswa bersekolah di SMK BPI Cicurug Sukabumi. jumlah sampel sebanyak 100 responden. digunakan dalam analisis regresi linier berganda untuk memahami lebih dalam mengenai variabel-variabel tersebut. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di SMK BPI Cicurug Sukabumi dengan nilai  $T_{hitung}$  0,439 dan nilai Sig 0,001 < 0,05. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa Mutu Lulusan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di SMK BPI Cicurug Sukabumi dengan nilai  $T_{hitung}$  0,453 dengan nilai Sig 0,005 < 0,05. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di SMK BPI Cicurug Sukabumi dengan nilai  $T_{hitung}$  0,305 dan nilai Sig 0,005 < 0,05. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan, mutu lulusan, dan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di SMK BPI Cicurug Sukabumi dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 127,87 dan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 1,66 dengan nilai signifikan 0,001 < 0,5. adapun hasil Koefisien Determinasi menunjukan bahwa variabel Kualitas Layanan, Mutu Lulusan dan Sarana Prasarana mampu menjelaskan Keputusan Siswa sebesar 79,4 % dalam penelitian ini sedangkan sisanya sebesar 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. variabel yang dominan mempengaruhi Keputusan Siswa bersekolah di SMK BPI Cicurug Sukabumi

**Kata Kunci :Kualits Layanan, Mutu Lulusan, Sarana Prasarana, Keputusan Siswa**

## ABSTRACT

*This study aims to examine the influence of service quality, graduate quality, and infrastructure on students' decisions to enroll at SMK BPI Cicurug Sukabumi. The sample consisted of 100 respondents. Multiple regression analysis was used to better understand the relationships among the variables. Service quality has a positive and significant effect on students enrollment decisions, with a Tcount of 0.439 and a significance level of  $0.001 < 0.05$ . Graduate quality also has a positive and significant effect, with a Tcount of 0.453 and a significance level of  $0.005 < 0.05$ . Infrastructure has a positive and significant effect, with a Tcount of 0.305 and a significance level of  $0.005 < 0.05$ . The results of the simultaneous (multiple regression) test show that service quality, graduate quality, and infrastructure collectively have a positive and significant effect on students' decisions to attend SMK BPI Cicurug Sukabumi. This is supported by the Fcount of 127.87, which is greater than the critical Ftable value of 1.66, with a significance level of  $0.001 < 0.05$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) indicates that these three independent variables collectively explain 79.4% of the variation in students' enrollment decisions. The remaining 20.6% is attributed to other factors not included in this study. Among the three variables, graduate quality was identified as the dominant factor influencing students' enrollment decisions at SMK BPI Cicurug Sukabumi.*

**Keywords:** *service quality, graduate quality, infrastructure, student decision*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT, dengan segala rahmat dan karunia-Nya proposal tesis ini dapat diselesaikan. Tesis yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, MUTU LULUSAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUTUSAN SISWA BERSEKOLAH PADA SMK BPI CICURUG SUKABUMI”.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Pascasarjana Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Segenap jajaran Staf Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
3. Dr. Christina Ekawati, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Dr. Jahani, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan serta bimbingan terhadap penulis.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis sehingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Magister Manajemen seperti sekarang ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2023 program pasca sarjana GICI yang telah bersama-sama menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan penuh suka cita dan kekompakan.

7. Kepada kedua orang tua yang amat tercinta yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan terhadap anaknya sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyusun tesis dengan baik.
8. Kakak tercinta Ujang Panji, Nanu Suryana, Dini Andriani, dan Amelia Priatna Astuti yang telah memberikan doa, nasihat, dukungan dan kasih sayang.
9. Guru tercinta Ustadz Muhammad Mukti Alaziz yang telah memberikan doa, nasehat serta dukungan terhadap penulis.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Depok, 01 Agustus 2025

Fajar Sodiq Alamsyah



## DAFTAR ISI

|                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL .....                          | i    |
| LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....   | ii   |
| LEMBARAN SIDANG .....                       | iii  |
| LEMBARAN PERNYATAAN .....                   | iv   |
| ABSTRAK .....                               | v    |
| ABTRACT .....                               | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                        | vii  |
| DAFTAR ISI .....                            | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                          | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                         | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                       | xiii |
|                                             |      |
| BAB I. PENDAHULUAN                          |      |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....           | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                  | 8    |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                | 9    |
| 1.4. Kegunaan Penelitian .....              | 9    |
| 1.5. Kebaruan Penelitian.....               | 11   |
|                                             |      |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA                    |      |
| 2.1. Landasan Teori.....                    | 13   |
| 2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran ..... | 13   |
| 2.1.2. Pengertian Bauran Pemasaran .....    | 13   |
| 2.1.3. Kualitas Layanan .....               | 15   |
| 2.1.3. Mutu Lulusan .....                   | 17   |
| 2.1.5. Sarana Prasarana .....               | 18   |
| 2.1.6. Keputusan Siswa.....                 | 20   |
| 2.2. Penelitian Terdahulu.....              | 22   |
| 2.3. Kerangka Konseptual .....              | 29   |
| 2.4. Hipotesis .....                        | 29   |
|                                             |      |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN              |      |
| 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....      | 31   |
| 3.2. Desain dan Pendekatan Penelitian.....  | 31   |
| 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....   | 32   |
| 3.3.1. Populasi .....                       | 32   |
| 3.3.2. Sampel .....                         | 32   |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....          | 33   |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel.....     | 33   |
| 3.5.1. Variabel Bebas.....                  | 34   |
| 3.5.2. Variabel Terikat.....                | 35   |
| 3.6. Teknik Analisis Data .....             | 37   |
| 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran .....     | 38   |
| 3.6.2. Persamaan Regresi .....              | 40   |
| 3.6.3. Uji Kualitas Data .....              | 41   |
| 3.6.4. Uji Asumsi Klasik .....              | 43   |
| 3.6.5. Uji Hipotesis .....                  | 44   |

|                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                                                                |           |
| 4.1. Hasil Penelitian .....                                                                        | 48        |
| 4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....                                                              | 48        |
| 1. Visi Misi SMK BPI .....                                                                         | 49        |
| 2. Fasilitas .....                                                                                 | 49        |
| 3. Jurusan .....                                                                                   | 50        |
| 4.1.2. Karakteristik Responden .....                                                               | 50        |
| 4.1.3. Tanggapan Responden .....                                                                   | 52        |
| 1. Kualitas Layanan (X1) .....                                                                     | 52        |
| 2. Mutu Lulusan (X2) .....                                                                         | 55        |
| 3. Sarana Prasarana (X3) .....                                                                     | 57        |
| 4. Keputusan Siswa (Y) .....                                                                       | 59        |
| 4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data .....                                                               | 62        |
| 1. Uji Validitas .....                                                                             | 63        |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                                                          | 65        |
| 4.1.5. Hasil Uji Asumsi klasik .....                                                               | 66        |
| 1. Uji Normalitas .....                                                                            | 66        |
| 2. Uji Multikolinieritas .....                                                                     | 68        |
| 3. Uji Heteroskedestisitas .....                                                                   | 68        |
| 4.1.6. Hasil Uji Uji Hipotesis .....                                                               | 69        |
| 1. Persamaan Regresi Linier Berganda .....                                                         | 70        |
| 2. Hasil Uji F (Simultan) .....                                                                    | 71        |
| 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                           | 72        |
| 4. Hasil Uji t (Parsial) .....                                                                     | 72        |
| 5. Pengaruh Dominan .....                                                                          | 74        |
| 4.2. Pembahasan .....                                                                              | 74        |
| 4.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Siswa .....                                    | 74        |
| 4.2.2. Pengaruh Mutu Lulusan Terhadap Keputusan Siswa .....                                        | 76        |
| 4.2.3. Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Keputusan Siswa .....                                    | 77        |
| 4.2.4. Pengaruh Kualitas Layanan, Mutu Lulusan dan Sarana Prasarana Terhadap Keputusan Siswa ..... | 78        |
| <b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>                                                                 |           |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                                              | 79        |
| 5.2. Saran .....                                                                                   | 79        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                        | <b>82</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                              | <b>86</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Angka Kasar Penafsiran .....                        | 6  |
| Tabel 1.2. Data Siswa Tahun .....                              | 8  |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....                          | 22 |
| Tabel 3.2. Waktu Penelitian .....                              | 31 |
| Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....                  | 36 |
| Tabel 3.3. Tabel Angka Penafsiran.....                         | 39 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....                       | 50 |
| Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan.....  | 53 |
| Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Mutu Lulusan .....     | 55 |
| Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Sarana Prasarana ..... | 57 |
| Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Keputusan Siswa .....  | 59 |
| Tabel 4.6. Uji Validitas Kualitas Layanan .....                | 63 |
| Tabel 4.7. Uji Validitas Mutu Lulusan .....                    | 64 |
| Tabel 4.8. Uji Validitas Sarana Prasarana .....                | 64 |
| Tabel 4.9. Uji Validitas Keputusan Siswa .....                 | 65 |
| Tabel 4.10. Uji Reliabilitas.....                              | 66 |
| Tabel 4.11. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....            | 67 |
| Tabel 4.12. Uji Multikolinieritas .....                        | 68 |
| Tabel 4.13. Uji Glejser .....                                  | 69 |
| Tabel 4.14. Uji Regresi Linier Berganda .....                  | 70 |
| Tabel 4.15. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F) .....        | 71 |
| Tabel 4.16. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....          | 72 |
| Tabel 4.17. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t) .....         | 73 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1. Model Penelitian .....                           | 29 |
| Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas .....                       | 67 |
| Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....              | 68 |
| Gambar 4.3. Hasil Rekapitulasi Hubungan Antar Variabel ..... | 68 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner .....            | 81  |
| Lampiran 2. Tabulasi Data .....        | 86  |
| Lampiran 3. Hasil Output SPSS .....    | 90  |
| Lampiran 4. Kartu Bimbingan .....      | 97  |
| Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup ..... | 98  |
| Lampiran 6. Tabel r, F dan t .....     | 99  |
| Lampiran 7. Hasil Uji Plagiat .....    | 100 |