



LAPORAN PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI
SMK YAPPA DEPOK**

Oleh:

Ketua : Nursaadah, SE
Anggota : 1. Nuryani Susana, S.Pd, SH, MH
2. Nurdin Rifai, SE, MAP

**PENELITIAN INI DILAKSANAKAN ATAS BIAYA ANGGARAN
PENDAPATAN DAN BELANJA STIE GICI TAHUN AKADEMIK
2024/2025. NOMOR KONTRAK: 293/LPPM-GBS/X/2024**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI "GICI"
2025**

SURAT PERJANJIAN KONTRAK PENELITIAN **Nomor : 324/LPPM-GBS/X/2024**

Pada hari ini, Senin, tanggal Tujuh bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat (07-10-2024), kami yang bertanda tangan di bawah ini:

- 1) Herman Susilo, SE, MM.
Selaku Ketua LPPM STIE “GICI” untuk Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “GICI”, selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**;
- 2) Nursaadah, SE
Selaku Peneliti, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**; menyatakan bersepakat untuk membuat perjanjian kontrak penelitian sebagai berikut.

Pasal 1 JUDUL PENELITIAN

PIHAK PERTAMA dalam jabatannya tersebut di atas, memberikan tugas kepada **PIHAK KEDUA** untuk melaksanakan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Di SMK Yappa Depok”**

Pasal 2 WAKTU DAN BIAYA PENELITIAN

- 1) Waktu penelitian adalah 06 bulan, dari 07 Oktober 2024 sampai dengan 10 Maret 2025.
- 2) Biaya pelaksanaan penelitian ini dibebankan pada pos Anggaran Pendapatan dan Belanja (APB) Jurusan Peneliti bersangkutan tahun 2024/2025 dengan nilai kontrak sebesar **Rp.1.900.000 (Satu Juta Sembilan Ratus Ribu Rupiah)**.

Pasal 3 PERSONALIA PENELITIAN

Susunan personalia penelitian ini sebagai berikut :

- Ketua : Nursaadah, SE
Anggota : 1. Nuryani Susana, S.Pd, SH, MH
2. Nurdin Rifai, SE, MAP

Pasal 4 CARA PEMBAYARAN

Pembayaran biaya penelitian diberikan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan dalam Pedoman Penelitian STIE “GICI”, yaitu:

- 1) Tahap I sebesar 70% dari nilai kontrak yang diterima paling cepat dua minggu setelah surat perjanjian kontrak penelitian ini ditandatangani oleh kedua belah pihak melalui Bendahara STIE “GICI”.
- 2) Tahap II sebesar 30% dari nilai kontrak yang diterima setelah **PIHAK KEDUA** menyelesaikan seluruh kewajiban pekerjaan penelitian

Pasal 5

KEASLIAN PENELITIAN DAN KEBEBAS-IKATAN DENGAN PIHAK LAIN

- 1) **PIHAK KEDUA** bertanggung jawab atas keaslian judul penelitian sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 Surat Perjanjian Kontrak Penelitian ini (bukan duplikat/jiplakan/plagiat) dari penelitian orang lain.
- 2) **PIHAK KEDUA** menjamin bahwa judul penelitian tersebut bebas dari ikatan dengan pihak lain atau tidak sedang didanai oleh pihak lain.
- 3) **PIHAK KEDUA** menjamin bahwa judul penelitian tersebut bukan merupakan penelitian yang **SEDANG ATAU SUDAH** selesai dikerjakan, baik didanai oleh pihak lain maupun oleh sendiri.
- 4) Apabila di kemudian hari diketahui ketidak benaran pernyataan ini, maka kontrak penelitian dinyatakan batal, dan **PIHAK KEDUA** wajib mengembalikan dana yang telah diterima.

PASAL 6

PEMBIMBING/KONSULTAN PENELITIAN LATIHAN

- 1) Setiap Peneliti Latihan harus menunjuk seorang Pembimbing/Konsultan yang bertugas membimbing pelaksanaan penelitiannya.
- 2) Peneliti Latihan diharuskan berkonsultasi dengan pembimbingnya berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan serta laporan hasil penelitiannya.
- 3) *Honorarium* Pembimbing/Konsultan (untuk peneliti dari mahasiswa) ditanggung oleh institusi STIE “GICI” di luar nilai kontrak penelitian sesuai ketentuan yang berlaku, dan akan dibayarkan setelah laporan hasil penelitian beserta kelengkapannya diserahkan ke LPPM melalui Bendahara STIE “GICI”.

Pasal 7

MONITORING PENELITIAN

- (1) **PIHAK PERTAMA** berhak untuk:
 - a) Melakukan pengawasan administrasi, monitoring, dan evaluasi terhadap pelaksanaan penelitian.
 - b) Memberikan sanksi jika dalam pelaksanaan penelitian terjadi pelanggaran terhadap isi perjanjian oleh Peneliti.
 - c) Bentuk sanksi disesuaikan dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan.
- (2) Pemantauan kemajuan penelitian dilakukan oleh **PIHAK PERTAMA** bersama dengan *Reviewer*, dan Pembimbing Penelitian untuk Penelitian Latihan.
- (3) **PIHAK KEDUA** diharuskan membuat dan menyampaikan Laporan Kemajuan atas pelaksanaan penelitiannya kepada **PIHAK PERTAMA** sebanyak 2 (dua) eksemplar.
- (4) Pelaksanaan kemajuan penelitian dijadwalkan pada bulan ke-3 setelah Kontrak Penelitian ditandatangani (Desember 2024).
- (5) Format Laporan Kemajuan dan Teknis pelaksanaannya akan diatur kemudian.

Pasal 8

LAPORAN SEMENTARA DAN SEMINAR HASIL PENELITIAN

- 1) **PIHAK KEDUA** wajib menyerahkan laporan hasil penelitian sementara kepada **PIHAK PERTAMA** paling lambat pada 24 Maret 2025 sebanyak 2 (dua) eksemplar.
- 2) Laporan sementara itu digunakan sebagai bahan seminar hasil penelitian yang penyelenggaraannya menjadi tanggung jawab **PIHAK PERTAMA**.
- 3) Ketua Peneliti diwajibkan hadir untuk mempresentasikan hasil penelitiannya pada seminar hasil penelitian.
- 4) Pelaksanaan teknis seminar hasil penelitian akan diatur tersendiri oleh **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 9
LAPORAN AKHIR PENELITIAN

- 1) Setelah seminar hasil penelitian sebagaimana dimaksud pada pasal 8 Perjanjian ini, **PIHAK KEDUA** wajib menyerahkan revisi laporan penelitiannya dalam waktu paling lambat dua minggu.
- 2) Revisi laporan penelitian yang sudah diseminarkan harus mendapat pengesahan dari *reviewer* dan dijilid dalam satu kesatuan dengan laporan.
- 3) Berkas-berkas laporan meliputi:
 - (a) Laporan lengkap penelitian terdiri dari: (A) Laporan Hasil Penelitian, (B) Naskah Publikasi, dan (C) Sinopsis Penelitian Lanjutan (jika ada kelanjutan).
 - (b) Laporan akhir penelitian rangkap 4 (empat) dengan perincian 1 eks. Untuk LPPM, 1 eks. Untuk Perpustakaan STIE “GICI”, 1 eks. Untuk Jurusan.
 - (c) Naskah publikasi dalam bentuk *feature* sebanyak 2 eksemplar yang terpisah dari laporan akhir hasil penelitian. Naskah *feature* (dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy*) ini disiapkan untuk publikasi di media massa.
 - (d) Disket atau CD berisi *file* laporan lengkap dan naskah publikasi bentuk *feature* sebanyak 1 keping.
- 4) Format laporan hasil penelitian sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan telah ditetapkan dalam Pedoman Penelitian STIE “GICI” dan suplemen ralatnya baik dalam hal warna sampul, tata tulis maupun urutan masing-masing komponen.
- 5) Pada sampul bagian tengah dituliskan nama Peneliti atau Tim Peneliti lengkap dengan gelar masing-masing, sedangkan pada bagian bawah dari laporan tersebut harus dituliskan pernyataan yang berbunyi:

**PENELITIAN INI DILAKSANAKAN ATAS BIAYA
ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA STIE “GICI”
TAHUN AKADEMIK 2024/2025
Nomor Kontrak : 324/LPPM-GBS/X/2024**

Pasal 10
HAK KEPEMILIKAN ATAS BARANG/PERALATAN PENELITIAN

Segala barang atau alat yang dibeli atas biaya penelitian menjadi milik Jurusan Peneliti yang bersangkutan. Pengaturan kepemilikannya sebagai berikut :

- 1) Barang atau alat berupa *catridge*, *printer*, alat perekam, akses internet, dan sejenisnya selama masih dapat menggunakan fasilitas STIE “GICI” pada dasarnya tidak dianggarkan dalam biaya penelitian.
- 2) Kamera, alat perekam, dan semacamnya yang dapat dipakai ulang, Buku, Jurnal, CD, VCD, DVD, *cassete*, dan sejenisnya yang merupakan *software*, program, alat atau referensi penelitian yang didapatkan (dibeli) dari anggaran penelitian menjadi milik Jurusan Peneliti.
- 3) Pemindahan hak kepemilikan barang atau alat sebagaimana tersebut dilakukan melalui **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 11
INSTITUSIONAL FEE

Dalam rangka penyeragaman dan efisiensi administrasi pelaporan penelitian, **PIHAK PERTAMA** melakukan pemotongan terhadap dana penelitian yang telah disetujui sebesar 5% dengan alokasi pemanfaatan antara lain untuk :

- 1) Penggandaan laporan akhir penelitian sebanyak 4 eksemplar.
- 2) Kegiatan penunjang penelitian bagi dosen/pengusul penelitian.

Pasal 12
SANKSI

Segala kelalaian baik disengaja maupun tidak, sehingga menyebabkan keterlambatan menyerahkan laporan hasil penelitian dengan batas waktu yang telah ditentukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 Perjanjian ini akan mendapatkan sanksi sebagai berikut :

- 1) Diberhentikannya bantuan keuangan, dan **PIHAK KEDUA** diwajibkan mengembalikan dana yang sudah diterima kepada STIE “GICI” melalui **PIHAK PERTAMA**, atau
- 2) tidak diperbolehkan mengajukan usulan penelitian pada periode tahun anggaran tersebut bagi Ketua dan Anggota Peneliti.

Pasal 13
PENUTUP

Perjanjian ini berlaku sejak ditanda tangani dan disetujui oleh **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA**.

Depok, 07 Oktober 2024,

PIHAK PERTAMA,



Herman Susilo, SE, MM

Ketua LPPM

PIHAK KEDUA,

Nursaadah, SE

Peneliti

**HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN DOSEN STIE “GICI”**

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Di SMK Yappa Depok

Ketua Peneliti

- a. Nama Lengkap : Nursaadah, SE
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. NIDN : -
- d. Jabatan Fungsional : -
- e. Jurusan : Manajemen
- f. Nomor Handphone : 081371310648
- g. Alamat E-mail : nursaadah1219@gmail.com

Anggota Tim

- a. Nama Anggota 1/Jurusan : Nuryani Susana, S.Pd, SH, MH
- b. Nama Anggota 2/Jurusan : Nurdin Rifai, SE, MAP

Lokasi Penelitian : SMK Yappa

Alamat : Depok

Lama Penelitian : 6 (Enam) Bulan

Biaya yang diperlukan : Rp. 1.900.000

Sumber Pendanaan : LPPM GICI

Sumber Lain :

Depok, 10 Maret 2025

Mengetahui:
Ketua Jurusan,

Ketua Peneliti

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

NIDN: 0416076506

Nursaadah, SE

NIDN: -

Menyetujui,
Ketua LPPM STIE GICI


LPPM
GICI BUSINESS SCHOOL
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

Herman Susilo, SE, MM

NIDN: 0401128604

ABSTRAK

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Di SMK Yappa Depok

Ketua Peneliti : Nursaadah, SE

Anggota : 1. Nuryani Susana, S.Pd, SH, MH
2. Nurdin Rifai, SE, MAP

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Siswa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Dalam penelitian ini digunakan adalah penelitian survei, dengan metode teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, pengamatan. Dengan menggunakan analisis regresi berganda. Data yang digunakan sebanyak 100 responden yang dikumpulkan teknik accidental sampling. Hasil analisis uji regresi menunjukkan bahwa faktor kepuasan siswa di SMK Yappa Depok 43,8% dapat dijelaskan oleh gabungan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi sedangkan sisanya 56,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok dengan hasil $F_{hitung} (26,717) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Kualitas pelayanan menunjukkan hasil $T_{hitung} (3,561)$, fasilitas menunjukkan hasil $T_{hitung} (2,891)$ dan variabel lokasi menunjukkan hasil $T_{hitung} (4,974)$ dimana $T_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh dominan dalam memengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

ABSTRACT

- Judul Penelitian : *The Influence of Service Quality, Facilities and Location on Student Satisfaction at SMK Yappa Depok*
- Ketua Peneliti : Nursaadah, SE
- Anggota : 1. Nuryani Susana, S.Pd, SH, MH
2. Nurdin Rifai, SE, MAP
- Kata Kunci : *Quality of Service, Facilities, Location, Student Satisfaction*

This study aims to find out and analyze the influence of service quality, facilities and location on student satisfaction at SMK Yappa Depok. In this study, survey research is used, with a data collection technique method using questionnaires, interviews, and observations. By using multiple regression analysis. The data used were 100 respondents who were collected by accidental sampling techniques. The results of the regression test analysis showed that the student satisfaction factor at SMK Yappa Depok 43.8% could be explained by a combination of service quality, facilities and location while the remaining 56.2% was explained by other factors that were not studied in this study. The F test results showed that simultaneously the quality of services, facilities and locations had a positive and significant effect on student satisfaction at SMK Yappa Depok with the results of $F_{cal} (26,717) > F_{tabel} (2,700)$. The results of the T test show that the quality of services, facilities and location have a positive and significant effect on student satisfaction at SMK Yappa Depok. The quality of service shows the results of $T_{count} (3,561)$, the facilities show the results of $T_{hitung} (2,891)$ and the location variable shows the results of $T_{count} (4,974)$ where $T_{table} (1,985)$ then partially the three variables have a positive and significant effect on student satisfaction at SMK Yappa Depok. Thus, this research shows that location variables have a dominant influence in influencing student satisfaction at SMK Yappa Depok.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	1
ABSTRAK.....	2
<i>ABSTRACT</i>	3
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL.....	8
DAFTAR GAMBAR	9
DAFTAR LAMPIRAN	10
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Pembatas Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.7. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. Kepuasan Siswa	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Jenis penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.3.1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5. Devinisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1. Variabel Terikat	Error! Bookmark not defined.
3.6. Teknik analisis data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Variabel Bebas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2. Skala angka penafsiran	Error! Bookmark not defined.
3.6.3. Persamaan regresi	Error! Bookmark not defined.
3.6.4. Uji kualitas data	Error! Bookmark not defined.
3.6.5. Uji asumsi klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.6. Uji hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	18
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.3 Angka penafsiran.....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	33
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas.....	36
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi.....	38
Tabel 4.5 Tanggapan responden atas variabel kepuasan siswa.....	39
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel fasilitas.....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Lokasi.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Siswa.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF).....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Berganda.....	46
Tabel 4.13. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	47
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.15 Hasil t (Uji Parsial).....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian.....	53
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	59
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	62
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	66
Lampiran 6. Plagiatrisme.....	67
Lampiran 7. Tabel R, Tabel T.....	68
Lampiran 8. Plagiarisme.....	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan kejuruan bertujuan untuk mengembangkan bakat, memberikan keterampilan dasar, dan membentuk kebiasaan yang diperlukan dalam persiapan untuk berkarir di dunia kerja. Siswa akan dipersiapkan untuk bersaing dalam lingkungan kerja yang kompetitif. Selain pembelajaran di sekolah, pentingnya praktik industri dalam meningkatkan pengalaman kerja dan menghadapi tantangan di dunia kerja sangat ditekankan. Diperlukan strategi baru dalam meningkatkan kualitas pendidikan guna menciptakan siswa yang unggul, pintar, dan siap bersaing. Meskipun angka pengangguran masih tinggi, terjadi penurunan dari waktu ke waktu. Tingkat pengangguran di kalangan lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) tetap tinggi dibandingkan dengan tingkat pendidikan lainnya, menurut Badan Pusat Statistik tahun 2019. Sementara itu, jumlah siswa di jenjang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Data tersebut berasal dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbud Ristek). Untuk bersaing di era yang terus berkembang dan maju, masyarakat terutama generasi muda harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, terutama dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Mereka dituntut untuk dapat mengikuti perubahan dalam perkembangan pendidikan sehingga mampu bersaing di dunia kerja yang lebih kompeten. Pendidikan dianggap sebagai sumber yang efektif dalam meningkatkan mutu sumber daya masyarakat.

SMK merupakan sebuah institusi yang memainkan peran penting dalam pemberian pendidikan kepada masyarakat serta pembentukan individu-individu yang berkualitas. Lebih fokus pada aspek persiapan kerja, SMK memberikan persiapan yang praktis bagi siswa agar mereka siap terjun ke dunia kerja dengan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Meski demikian, ada beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan siswa dalam proses pembelajaran, antara lain kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi.

Kualitas layanan bagi jasa pendidikan adalah kunci yang membedakan suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, sehingga kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup lembaga. Hal ini sangat erat

kaitannya dengan layanan baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada konsumen serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan sekolah. Sebaliknya apabila layanan buruk maka reputasi sekolah akan turun. Kualitas layanan mempunyai suatu hubungan yang positif dengan tingkat kepuasan belajar di SMK Yappa Depok yang tidak bisa dipungkiri. Dengan menunjukkan tinggi rendahnya tingkat kepuasan belajar di pengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas layanan yang di berikan di SMK Yappa Depok. Kualitas layanan dimulai dari kebutuhan siswa dan berakhir pada harapan siswa. Siswa yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila siswa puan mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya . sehingga untuk menciptakan kepuasan belajar siswa, SMK Yappa Depok harus memeberikan kualitas layanan yang terbaik terhadap siswa untuk memperoleh agar lebih banyak siswa untuk memperoleh agar lebih banyak siswa yang bersekolah di SMK Yappa Depok.

Untuk mendukung kelancaran kegiatan pendidikan di sekolah, fasilitas dan infrastruktur pendukung menjadi hal yang sangat penting. Mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga organisasi yang mengelola satuan pendidikan harus senantiasa berupaya agar pendidikan dapat dijalankan dengan mutu yang tinggi. Kualitas pendidikan harus terus ditingkatkan secara berkelanjutan, dan salah satu caranya adalah dengan menyediakan fasilitas dan infrastruktur pendidikan yang memadai sebagai pendukung proses belajar mengajar. Peran fasilitas dan infrastruktur dalam pendidikan sangatlah penting mengingat perkembangan zaman yang semakin maju. Jika tidak beradaptasi dengan perkembangan tersebut, maka proses pembelajaran dapat terhambat dan sekolah dapat tertinggal dibandingkan dengan negara lain. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Semakin lengkap fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di sekolah, semakin tinggi pula semangat belajar peserta didik. Namun, keberadaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai tidak akan memberikan manfaat jika tidak dimanfaatkan dengan baik. Dengan adanya fasilitas dan infrastruktur belajar yang lengkap yang disediakan oleh pihak sekolah, semua anggota komunitas sekolah harus bertanggung jawab untuk menjaga dan memanfaatkannya dengan baik.

Umumnya, calon siswa cenderung memilih sekolah yang dapat dijangkau dengan mudah. Mereka juga akan mempertimbangkan faktor-faktor seperti lokasi

sekolah, termasuk akses ke jalan utama atau perumahan, ketersediaan area parkir, kualitas lingkungan belajar, dan ketersediaan transportasi yang memudahkan akses menuju sekolah tersebut. Namun selain lokasi/tempat sekolah secara fisik(gedung/bangunan), tempat sekolah juga dapat dijangkau secara virtual yaitu melalui internet. Kehadiran situs web sebuah sekolah menambah daya tarik karena memberikan akses mudah terhadap beragam informasi yang dibutuhkan tanpa perlu berkunjung langsung ke lokasi sekolah.

Tabel 1.1 Jumlah Siswa

No	Kelas	Jumlah
1.	X	217
2.	XI	183
3.	XII	200
TOTAL		600

Sumber : SMK Yappa Depok 2024

Guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Siswa dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa SMK Yappa Depok.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan oleh tenaga pendidik/kependidikan di SMK Yappa Depok masih belum maksimal.
2. Fasilitas Kantin yang kecil tidak mencukupi untuk menampung banyak siswa dan terasa sangat sempit.
3. Lokasi SMK Yappa Depok yang kurang strategis dari akses jalan utama Depok.

1.3. Pembatas Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Untuk menghindari penyebaran penelitian yang tidak terarah, penulis memfokuskan permasalahan agar lebih terperinci dan jelas, dengan harapan solusi yang dihasilkan menjadi lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara Simultan Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok ?
2. Apakah secara Parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok ?
3. Apakah secara Parsial Fasilitas berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok ?
4. Apakah secara Parsial Lokasi berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok ?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan Kualitas Pelayanan , Fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok
4. Untuk mengetahui apakah secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan berfungsi sebagai bahan referensi atau kontribusi pengetahuan bagi siswa yang akan melakukan penelitian lebih banyak.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan siswa
3. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penulis, terutama dalam bidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1. Landasan Teori

1.1.1. Pengertian Pemasaran

Manajemen pemasaran atau yang sering di sebut marketing management merupakan salah satu jenis manajemen yang di butuhkan untuk semua bisnis. Marketing management inimenyangkut produk atau jasa agar lebih di kenal konsumen. Oleh karena itu,pihak perusahaan harus mengerti diskursus lengkap terkait management marketing ini. Manajemen pemasaran (*Marketing management*) harus di perhatikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan karena berkontribusi banyal hal untuk kelancaran proses pemasaran produk.manajemen pemasaran juga bertugas mengukur dan menganalisis strategi proses pemasaran suatu perusahaan atau organisasi, manajemen pemasaran bertugas sangat penting dalam perusaha atau organisasi karena dengan adanya manajemen pemasaran perusahaan bisa meraih target pasar yang di inginkan dan mendapat lebih banyak konsumen.

Manajemen pemasaran (*Marketing Management*) berassal dari dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Pemasaran adalah analisis perencanaan, implementasi, serta pengendalian dari program-program yang di rancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.sedangkan manajemen adalah proses Perencanaan, pengorganisasian, manajemen, pengarahan, dan pengendalian.Tantangan pemasaran saat ini bukan sekedar menyediakan produk dan jasa kepada konsumen, namun bagaimana produk dan jasa tersebut dapat menghasilkan keuntungan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan pemasaran adalah menarik pelanggan baru dengan menjanjikan nilai, menetapkan harga yang menarik, mendistribusikan produk dengan mudah, mempromosikannya secara efektif, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan tetap menjaga prinsip (Hermawan, dkk 2023:01)

Menurut Astuti dan Riskita (2020:2) manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, mengantarkan dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Secara sederhana, pasar dapat dipahami sebagai tempat

berkumpulnya sekelompok penjual dan pembeli untuk melakukan kegiatan transaksi pertukaran barang.

1.1.2. Kualitas Pelayanan

Sebagai upaya pengembangan sebuah strategi untuk mencapai pasar yang diinginkan, sebuah perusahaan harus merubah dengan pelayanan yang diharapkan mampu memuaskan keinginan konsumen, maka dari itu perusahaan harus berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas. Layanan merupakan segala aktivitas yang dilakukan oleh produsen untuk menciptakan suatu pengalaman bagi konsumen yang sifatnya tidak berwujud dan tidak disertai perpindahan hak kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Istilah kualitas memiliki banyak definisi dan makna karena dapat diinterpretasikan secara berbeda oleh setiap individu. Seperti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, serta melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. (Surti & Anggraeni, 2020:261)

Kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan khususnya di industri retail. Kualitas pelayanan yang unggul memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan ritel. Kualitas pelayanan yang baik juga harus diterapkan demi kelangsungan hidup perusahaan. Kualitas produk dan layanan bergantung pada kemampuan produsen untuk secara konsisten memenuhi harapan konsumen. Kepuasan konsumen memiliki efek tidak langsung dalam membentuk loyalitas, mendorong promosi dari mulut ke mulut, serta meningkatkan persepsi positif konsumen terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus fokus pada kualitas layanan (Noor, 2023:18)

Kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi dalam Indrasari (2019 : 62) menurut service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam Indrasari (2019 63-64) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

1. *Reliability* (Kehandalan) yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* (Bukti langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap) ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
5. *Emphaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

1.1.3. Fasilitas

menurut Faisal Habsyi (2020) bahwa fasilitas dalam dunia pendidikan ialah segala sesuatu yang bersifat fisik maupun materil yang dapat memudahkan terselenggaranya proses belajar mengajar, contohnya laboratorium komputer, perpustakaan, tempat praktikum yang menunjang terlaksananya proses belajar mengajar. Fasilitas belajar adalah suatu alat pelengkap untuk mendukung proses kegiatan belajar mengajar yang dilakukan oleh siswa maupun guru tujuannya yaitu untuk memperlancar ataupun memudahkan proses pembelajaran yang akan dilakukan. Fasilitas belajar juga sangat berpengaruh dalam kegiatan belajar mengajar karena semakin lengkap fasilitas yang dimiliki maka akan mempermudah kegiatan belajar mengajar.

Menurut Ani Setiani, Yudho Ramafrizal, Dian Prihatin (2022) fasilitas sangat menunjang untuk berjalannya kegiatan belajar mengajar maka fasilitas sarana dan prasarana tidak bisa dibiarkan begitu saja dalam proses belajar. Karena, tanpa adanya fasilitas belajar maka tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan pembelajaran ditambah lagi kreativitas dan aktivitas siswa dalam belajar akan menurun. Maka dari itu perlu adanya dorongan yang membuat siswa mempunyai kemampuan aspirasi tersendiri.

Menurut (Kotler, 2019:45). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kelpuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Indikator fasilitas menurut Kotler dan Keller (2021), antara lain:

- 1) kondisi fasilitas
- 2) kelengkapan
- 3) desain interior
- 4) desain eksterior

1.1.4. Lokasi

Lokasi memainkan peran penting dalam transaksi jual beli antara pembeli dan penjual, tempat di mana uang mengalir dan negosiasi dilakukan. Lokasi juga merupakan tempat di mana perusahaan menjalankan strategi, perencanaan, dan pemasaran produk atau jasanya untuk meraih keuntungan.

Miftah dan Pangiuk (2020:151) menjelaskan bahwa untuk menjalankan suatu kegiatan usaha di perlukan lpkasi usaha yang terkenal. Lokasi menjadi penting baik sebagai tempat untuk melakukan kegiatan melayani konsumen, kegiatan produksi, kegiatan penyimpanan, maupun untuk mengontrol kegiatan perusahaan secara keseluruhan.

Menurut Sundari dan Syaikhudin (2021:25) Lokasi merupakan struktur fisik dari sebuah bangunan yang merupakan komponen utama yang terlihat dalam membentuk kesan dalam melakukan penempatan sekolah dan kegiatan dalam menyediakan saluran pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

Pemilihan lokasi juga sangat penting, di lakukan dengan mengkaji beberapa indikator yang berhubungan dengan kemudahan akses, tempat parkir yang luas dan aman, serta lingkungan sekitar yang yang menunjang (Laksono, 2019). Menambah nilai positif atau nilai tambah lagi bagi siswa dalam menentukan pilihan yang berkaitan dengan pemilihan lokasi yaitu kemudahan akses, tempat yang nyaman dan keselamatan terjamin.

Menurut (Senggetang et al., 2019:881) teori lokasi adalah ilmu yang mempelajari tata ruang kegiatan ekonomi, alokasi geografis potensial, serta pengaruhnya terhadap keberadaan berbagai macam usaha lain, baik ekonomi maupun sosial. Lokasi berkaitan erat dengan dimana bisnis harus berkantor pusat dan melakukan operasi atau kegiatannya.

Menurut Senggetang et al (2019:882) indikator-indikator lokasi adalah sebagai berikut:

1. Akses, mudah dijangkau dengan angkutan umum, atau mudah dijangkau.
2. Visibilitas, Lokasinya terlihat jelas dari pinggir jalan atau dalam jarak pandang normal
3. Tempat parkir yang luas, aman dan nyaman baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
4. Ekspansi, yaitu tersedianya ruangan yang cukup luas untuk perluasan atau perluasan usaha di kemudian hari.

1.1.5. Kepuasan Siswa

Tingkat keberhasilan sebuah institusi pendidikan dapat dievaluasi dari sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh institusi tersebut. Dengan kata lain kepuasan masyarakat ditentukan oleh sejauh mana program pendidikan memenuhi kebutuhan masyarakat (Fredy et al.2019).

Untuk meningkatkan kepuasan siswa, diperlukan pengelolaan menyeluruh terhadap semua faktor yang memengaruhi kepuasan melalui pendekatan manajemen strategis berkesinambungan (Purba dan Trianovie, 2022).Kepuasan siswa merupakan faktor yang dapat menyebabkan meningkatnya loyalitas siswa. Kepuasan siswa merupakan kesenangan yang dirasakan terhadap suatu mata pelajaran serta capaian hasil belajar yang dicapai, pelaksanaannya melibatkan hubungan antara guru dan siswa yang pada akhirnya menimbulkan perasaan puas bagi siswa.

Menurut Indrasari (2019:87-88) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah:

1. Kesesuaian dengan harapan
Kepuasan tidak langsung diukur, melainkan disimpulkan dari sejauh mana harapan pelanggan sesuai atau tidak sesuai dengan kinerja aktual perusahaan.
2. Minat berkunjung kembali
tingkat kepuasan ditentukan dari apakah pelanggan berencana untuk membeli atau menggunakan layanan perusahaan lagi.
3. Kesiediaan merekomendasikan
diukur dari apakah pelanggan merekomendasikan produk atau layanan kepada keluarga, teman, atau orang lain.

1.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan keputusan pembelian relatif banyak dilakukan. Namun demikian penelitian tersebut memiliki variasi yang berbeda seperti penggunaan variabel independen, lokasi penelitian, jumlah responden yang berbeda dan lain sebagainya. Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan keputusan pembelian dapat di sajikan di bawah ini.

Kristiani (2023) Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Teknologi Migo Indonesia, Tebet Kota Jakarta Selatan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga , lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Teknologi Migo Indonesia. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak Seratus (100) orang yang merupakan pelanggan PT Teknologi Migo Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan harga, lokasi dan kualitas layanan

yang signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Teknologi Migo Indonesia. Adapun besarnya pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT Teknologi Migo Indonesia sebesar 1,6%. Sedangkan sisanya sebesar 98,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Savitri (2023) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Belajar di SMK BUDI DARMA. metode yang digunakan berupa pengumpulan data menggunakan kusioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. pemilihan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. adapun sampel tersebut berjumlah 105 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 63,8% faktor-faktor kepuasan belajar dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, lokasi dan harga sedangkan sisanya 36,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas layanan, lokasi, dan harga secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan belajar dengan hasil analisis yaitu nilai F hitung ($63,032$) > Ftabel ($3,98$). Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menunjukkan hasil analisis thitung ($9,668$) lokasi menunjukkan hasil analisis t hitung ($5,125$) dan harga menunjukkan hasil analisis thitung ($8,204$) dimana tabel ($1,980$) maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan belajar di SMK BUDI DARMA.

Mutiara (2021) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen, Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian diperoleh informasi bahwa berdasarkan uji simultan variabel kualitas layanan, persepsi harga dan cita rasa berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji parsial bahwa untuk variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan, persepsi harga, dan cita rasa memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan konsumen, sedangkan variabel kehandalan dan empati memiliki dampak positif tidak signifikan pada kepuasan konsumen.

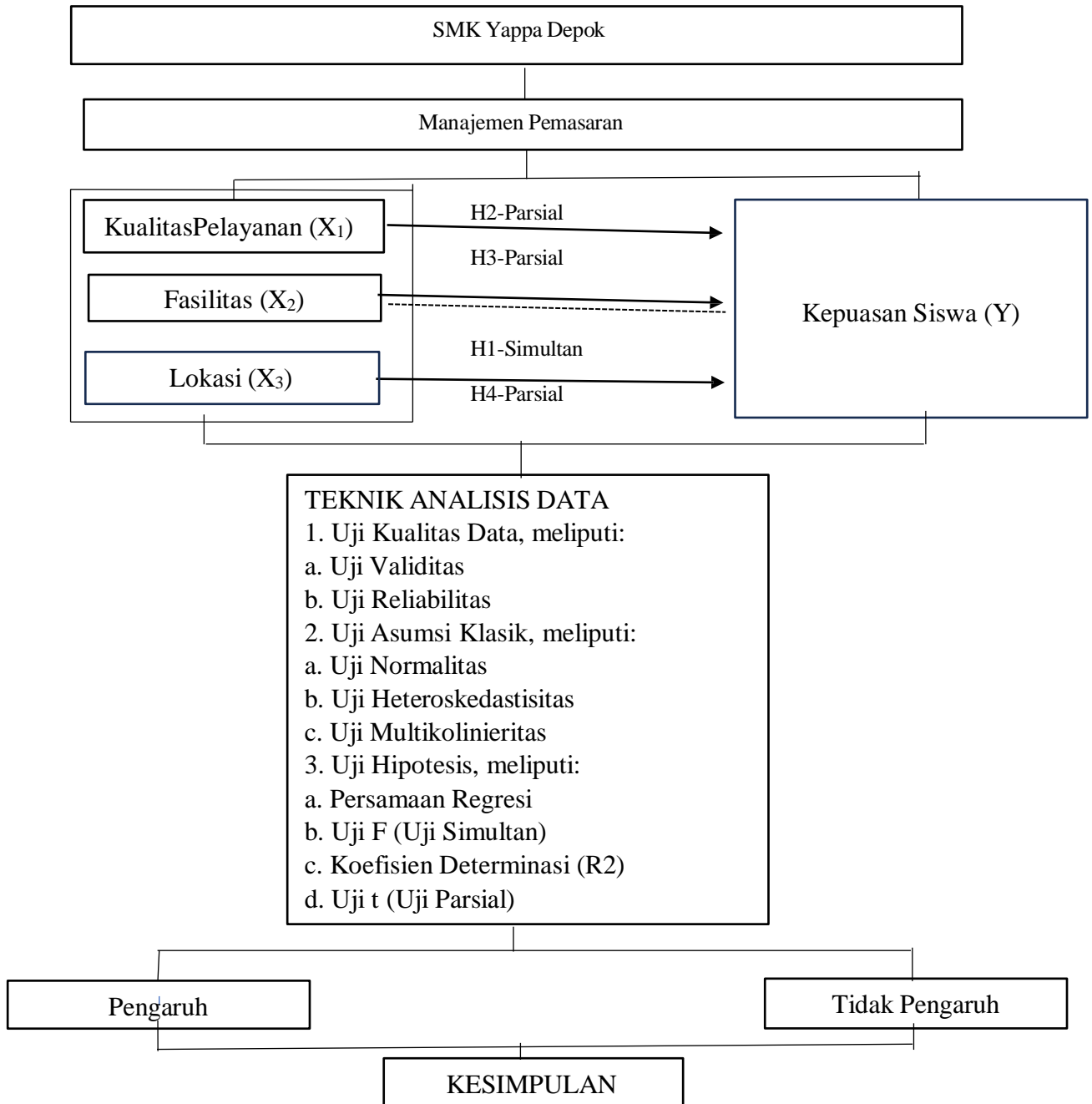
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

PENELITI	JUDUL	VARIABEL	ANALISI	HASIL
Nofaldi Kristian (2023)	Pengaruh Harga ,Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Teknologi Migo Indonesia, Tebet Kota Jakarta Selatan	Pengaruh Harga (X_1) Lokasi (X_2) Kualitas Pelayanan (X_3) Kepuasan Konsumen (Y)	Regresi Linear Berganda	Pengaruh Harga , Lokasi dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
Reva Sofisavitri (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Belajar di SMK BUDI DARMA.	Kualitas Layanan(X_1) Lokasi(X_2) Harga(X_3) Kepuasan Belajar (Y)	Regresi Linear Berganda	Kualitas layanan , Lokasi , Harga semua variabel berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Belajar SMK BUDI DARMA
Sri Mutiara (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen	Kualitas Layanan (X_1) Persepsi Harga (X_2) Citra Rasa (X_3) Kepuasan Konsumen (Y)	Regresi Linear Berganda	Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Citra Rasa, semua berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen

Sumber : Kampus Terkait (2024)

1.3. Kerangka Konseptual

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sekaran dalam Sugiyono, 2019:95). Di bawah ini adalah gambaran kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber : Penulis (2024)

1.4. Hipotesis

Sesuai dengan deskripsi teoritis serta kerangka pemikiran yang telah penulis sampaikan di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Hipotesis 1

Ho : $\beta_1 = 0$, Berarti secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

H1 : $\beta_1 \neq 0$, Berarti secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

2. Hipotesis 2

Ho : $\beta_2 = 0$, Berarti secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

H1 : $\beta_2 \neq 0$, Berarti secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

3. Hipotesis 3

Ho : $\beta_3 = 0$, Berarti secara parsial fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

H1 : $\beta_3 \neq 0$, Berarti secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

4. Hipotesis 4

Ho : $\beta_4 = 0$, Berarti secara parsial lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

H1 : $\beta_4 \neq 0$, Berarti secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

1.1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei di mana data dikumpulkan dari sebagian sampel populasi untuk mewakili seluruh populasi. Tujuan survei ini termasuk eksplorasi, deskripsi, penjelasan, evaluasi, prediksi, penelitian operasional, dan pengembangan indikator-indikator sosial. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2020:6).

1.2. Populasi dan Sampel Penelitian

1.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di SMK yappa Depok pada bulan Februari 2024 sampai dengan Agustus 2024, sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Kegiatan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu
	Minggu ke-						
Pengajuan Judul							
Persejuaan Judul dan Dosen Pembimbing							
Pembagian Surat Permohonan Ijin Penelitian							
Penyusunan Proposal (Bab1,2,3,DP+Kuesioner)							
Seminar Proposal							
Perbaikan Hasil Seminar Proposal							
Penelitian dan Penulisan Bab 4 & 5							
Penyerahan Working in Progres 2 (WP-2)							
Sidang Skripsi dan Ujian Komprehensif							
Sidang Skripsi dan Ujian Komprehensif (Ulang Susulan)							
Perbaikan Skripsi							
Persetujuan dan Pengesahan Skripsi							

Sumber : Rencana Penelitian

1.3.1. Populasi

Sugiyono (2019:80) berpendapat bahwa "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi dalam penelitian ini adalah siswa di SMK Yappa Depok. Yang terdiri dari 600 siswa in going saat ini , sehingga jumlah tersebut yang akan penulis jadikan populasi.

1.3.2. Sampel

Sugiyono (2019:81) cara memperoleh sampel di pakai untuk meneliti sampel. Proses penelitian dapat menggunakan sampel populasi, apabila populasi besar tidak dapat mempengaruhi semua yang ada padanya karena alasan seperti keterbatasan dana, waktu, atau tenaga. Dari sampel ini, seorang peneliti dapat menarik tentang apa yang mereka ketahui tentang populasi secara keseluruhan. Untuk mencapai hal ini, sampel sampel dari populasi harus dapat benar benar dapat mewakili.

Teknik ini menggunakan metode *accidental sampling* atau sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data .

Guna menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus pengambilan sampel atau yang lebih dikenal dengan istilah Rumus Slovin, sebagai berikut

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Total Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

Sumber : Riyanto dan Hatmawan (2020 : 12)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{600}{1 + (600 \times 0,01^2)} = 85,71 \text{ (di bulatkan menjadi 100)}$$

1.4. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara. Sujarweni (2019:93-94) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup peneliti mengumpulkan data primer.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu :

1. Kuisisioner (Angket)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada para responden untuk di jawab. Kuisisioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan di ukur dan tahu apa saja yang bisa di harapkan dari para responden.

1. Interview (Wawancara)

Selain menggunakan kuisisioner, penulis juga menggunakan teknik interview (wawancara). Hal ini penulis lakukan dalam rangka melakukan studi pendahuluan misalnya untuk menentukan permasalahan yang akan diteliti, mengetahui hal lain dari responder secara lebih mendalam dan lain sebagainya. Adapun bentuk interview yang penulis lakukan adalah interview terbuka, artinya penulis tidak membatasi jawaban yang harus dikemukakan oleh responder.

2. Observasi (Pengamatan)

Teknik pengumpulan data lain nya yang digunakan adalah observasi. Hal ini dilakukan dengan cara mengamati berbagai obyek tanpa melakukan komunikasi secara langsung. Teknik ini penulis gunakan saat penulis hendak mengetahui tentang perilaku responder, proses kerja, gejala yang muncul atas perilaku responder dan lain sebagainya.

1.5. Devinisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Dengan demikian maka penulis akan mampu mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuisisioner. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variable bebas (independent variable) dan variable terikat (dependent variable).

1.5.1. Variabel Terikat

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain dalam hal ini variabel bebas (*independent variable*). Dalam penelitian ini Menurut Indrasari (2019:87-88) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah:

1. Kesesuaian dengan harapan
kepuasan tidak langsung diukur, melainkan disimpulkan dari sejauh mana harapan pelanggan sesuai atau tidak sesuai dengan kinerja aktual perusahaan.
2. Minat berkunjung kembali
tingkat kepuasan ditentukan dari apakah pelanggan berencana untuk membeli atau menggunakan layanan perusahaan kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan
diukur dari apakah pelanggan merekomendasikan produk atau layanan kepada keluarga, teman, atau orang lain.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Tangibles</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. Empati 	Skala Likert
Fasilitas (X ₂)	Menurut (Kotler, 2019:45). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kelpuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.	<ol style="list-style-type: none"> 1) kondisi fasilitas 2) kelengkapan 3) desain interior 4) desain eksterior 	Skala Likert
Lokasi (X ₃)	Menurut (Senggetang et al., 2019:881) teori lokasi adalah ilmu yang mempelajari tata ruang kegiatan ekonomi, alokasi geografis potensial, serta pengaruhnya terhadap keberadaan berbagai macam usaha lain, baik ekonomi maupun sosial. Lokasi berkaitan erat dengan dimana bisnis harus berkantor pusat dan melakukan operasi atau kegiatannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses 2. Visibilitas 3. Tempat parkir 4. Ekspansi 	Skala Likert
Kepuasan siswa (Y)	Dalam penelitian ini digunakan Kepuasan Konsumen, Tingkat keberhasilan sebuah institusi pendidikan dapat dievaluasi dari sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh institusi tersebut. Dengan kata lainnya tingkat kepuasan masyarakat tergantung pada sejauh mana program pendidikan memenuhi kebutuhan yang diminta oleh Masyarakat (Fredy et al.2019).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian dengan harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	Skala Likert

Sumber : Peneliti (2024)

1.6. Teknik analisis data

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah di rumuskan sebelumnya. Data-data yang telah di kumpulkan akan di olah sehingga bisa di ambil kesimpulan esuai dengan jenis uji yang akan di gunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan di ketahui bagaimana pengaruh antara *variabel indepeden* dengan *variabel dependen* yang di gunakan dallam penelitian ini.

1.6.1. Variabel Bebas

Variabel bebas (independent variable) atau yang biasa di sebut dengan variabel X yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat (dependent variable) atau yang sering di sebut dengan variabel Y. dalam penelitian ini di gunakan variabel bebas Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi. Yang penulis defenisikan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan (X_1)

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam Indrasari (2019 63-64) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

1. *Reliability* (Kehandalan) yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* (Bukti langsung) ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap) ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
5. *Emphaty* (Empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2. Fasilitas (X₂)

Menurut (Kotler, 2019:45). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Indikator fasilitas menurut Kotler dan Keller (2021), antara lain:

- 1) kondisi fasilitas
- 2) kelengkapan
- 3) desain interior
- 4) desain eksterior

3. Lokasi (X₃)

Menurut (Senggetang et al., 2019:881) teori lokasi adalah ilmu yang mempelajari tata ruang kegiatan ekonomi, alokasi geografis potensial, serta pengaruhnya terhadap keberadaan berbagai macam usaha lain, baik ekonomi maupun sosial. Lokasi berkaitan erat dengan dimana bisnis harus berkantor pusat dan melakukan operasi atau kegiatannya.

Menurut Senggetang et al (2019:882) indikator-indikator lokasi adalah sebagai berikut:

1. Akses, mudah dijangkau dengan angkutan umum, atau mudah dijangkau.
2. Visibilitas, lokasinya terlihat jelas dari pinggir jalan atau dalam jarak pandang normal.
3. Tempat parkir yang luas, aman dan nyaman baik bagi kendaraan roda dua maupun roda empat.
4. Ekspansi, yaitu tersedianya ruangan yang cukup luas untuk perluasan atau perluasan usaha di kemudian hari

1.6.2. Skala angka penafsiran

Seperti telah disampaikan sebelumnya, bahwa dalam penelitian ini nanti akan digunakan kuesioner. Adapun penilaiannya dengan menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban instrumen dibuat menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, seperti:

- a. Sangat Setuju (Skor 5)
- b. Setuju (Skor 4)
- c. Kurang Setuju (Skor 3)
- d. Tidak Setuju (Skor 2)
- e. Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan itulah yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan.

Guna menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompok-kelompokkan sehingga adapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada di bawah ini

$$\begin{aligned}\text{Interval angka penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0,80\end{aligned}$$

Tabel 3.3 Angka Penafsiran

INTERVAL PENAFSIRAN	KATEGORI
1,00- 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81- 2,60	Tidak Setuju
2,61- 3,40	Kurang Setuju
3,41- 4,20	Setuju
4,21- 5,00	Sangat setuju

Sumber : Hasil Penelitian 2024 (Data diolah)

Adapun rumus penafsiran yang di gunakan adalah :

Keterangan :

- M = Angka Penafsiran
- F = Frekuensi Jawaban
- x = Skala Nilai
- n = Jumlah Seluruh Jawaban

$$M = \frac{\sum f(X)}{n}$$

1.6.3. Persamaan regresi

Dalam studi ini, digunakan analisis regresi berganda untuk mengukur seberapa besar dampak variabel independen terhadap variabel dependennya. Analisis regresi berganda merupakan metode analisis yang digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen berdasarkan pengaruh dua atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk membuktikan adanya atau tidak adanya hubungan fungsional atau kausal antara variabel independen (X_1), (X_2), (X_3)..... (X_n) dan variabel dependen. Untuk menguji pengaruh dari beberapa variabel independen terhadap variabel dependen, dapat digunakan model matematika berikut ini:

Keterangan:

- Y = Variabel terikat (Keputusan Pembelian)
- X_1 = Lokasi
- X_2 = Fasilitas
- X_3 = Kualitas Produk
- E = Standar error

Sumber : (Effendi et al, 2020:3)

Namun demikian dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*.

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda lebih lanjut perlu dilakukan analisis data. Dalam hal ini penulis akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia selama ini. Pertama, dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji

multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Ketiga, dilakukan uji hipotesis berupa uji F (Uji Simultan), koefisien determinasi dan uji t (Uji Parsial).

1.6.4. Uji kualitas data

Penelitian yang memanfaatkan kuesioner sebagai alat untuk mengukur variabel harus melewati tahap pengujian untuk menilai kualitas data yang diperoleh. Pengujian ini dimaksudkan untuk menentukan apakah kuesioner yang digunakan memiliki kevalidan dan keandalan yang memadai. Karena keakuratan data yang diperoleh akan berdampak langsung pada kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu alat yang digunakan menunjukkan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2021:175) "Pengujian validitas adalah suatu teknik untuk mengukur ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti". Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian data yang valid adalah (data yang tidak berbeda) antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek peneliti. Dengan rumus :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{hitung} = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat
 $\sum X_i$ = Jumlah skor item
 $\sum Y_i$ = Jumlah skor total (sebuah item)
N = Jumlah responden

Sumber : (Ovan dan Saputra, 2020 : 26)

2. Uji Realibilitas

Sujarweni (2020:85), uji reliabilitas adalah indikator dari seberapa stabil dan konsistennya responden dalam memberikan jawaban terkait dengan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi dari suatu variabel, yang disusun dalam bentuk kuesioner. Kuesioner dianggap reliabel atau dapat diandalkan apabila respon individu terhadap pernyataan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sebuah koefisien reliabilitas yang baik biasanya berada di atas 0,6. Pengukuran reliabilitas dan validitas

sangat penting dilakukan karena jika instrumen yang digunakan tidak valid atau reliabel, hasil penelitian dapat dipertanyakan. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS.

Keterangan :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Γ_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah variabel skor setiap item

S_t = Varians total

k = banyaknya butir pertanyaan

Sumber: Arikunto (2019:186)

1.6.5. Uji asumsi klasik

1. Uji Normalitas

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi linier berganda khususnya yang berbasis Ordinary Least Square (OLS). Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian antara meliputi: (1) Uji Normalitas, (2) Uji Multikolinieritas, (3) Uji Heteroskedastisitas, (4) Uji Autokorelasi dan (5) Uji Linieritas. Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunakan 2 uji asumsi klasik saja yaitu: Uji Normalitas dan Uji Heteroskedastisitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Priyatno dalam Nihayah (2019:30) uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terjadinya ketidak samaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada scatterplot. Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah mengetahui atau menguji apakah dalam model regresi ada atau terjadinya ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap berarti terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas. Kebanyakan data cross section mengandung heteroskedastisitas karena terdapat data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Kemudian menggunakan Uji heteroskedastisitas Glejser dengan metode uji glejser melakukan pengambilan keputusan dengan menilai nilai signifikan dari variabel bebasnya dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika nilai sig < 0,05, maka dapat disimpulkan maka terdapat indikasi masalah heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai sig > 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terdapat indikasi masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinealitas untuk menguji apakah model regresi terbentuk adanya korelasi tinggi atau sempurna antar variable bebas (independent). (Hermanto, 2022). Model reresi dapat dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Dalam penelitian ini menggunakan *Statistical Program For Social Science* (SPSS) dengan melihat nilai *tolerance* dan *inflation factor (VIF)* pada tabel *Coefficients* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai *tolerance* > 0,1 atau *VIF* < 10

1.6.6. Uji hipotesis

Mufarrikoh, (2019:81) Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis yang meliputi uji F (uji simultan), koefisien determinasi (R²) dan uji t (ujiparsial).

1. Uji Serempak/Simultant (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara berama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Guna mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak dapat digunakan rumus:

Keterangan:

F hitung = Nilai F yang dihitung
 R² = Nilai koefisien korela
 K = jumlah variabel bebas
 N = jumlah sampel

Sumber : Sahir (2021:54)

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Namun demikian dalam penelitian in seua uji hipotesis tidak dilakukan secara manual melaikan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Caranya denga melihat nilai yang tertera pada kolom F pada tabel Anova hasil

perhitungan dengan menggunakan SPSS tersebut. Untuk mengetahui kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan, dengan rumus hipotesis sebagai berikut: Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F.

3. Uji parsial (Uji T

Sahir (2021:53) menjelaskan bahwa uji parsial atau uji t merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikansi secara parsial atau masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

Keterangan:

$$T_{hitung} = \frac{b}{se}$$

T_{hitung} = Nilai t

b = Koefisien regresi X

se = Standar error koefisien regresi X

Sumber: Sugiyono dalam Sahir (2021:79)

3. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan (R²) pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau nilai (R²) semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat (Sahir, 2021:54)

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1. Hasil Penelitian

1.1.1. Gambaran Umum Perusahaan

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) YAPPA DEPOK adalah lembaga pendidikan kejuruan yang diselenggarakan oleh Yayasan Al Raudhoh Kota Depok yang berlokasi di Gg. Majelis No.79, Abadijaya, Kec. Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat 16417, yang berdiri pada tahun pelajaran 2000/2001 dibawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Peran keberadaannya untuk membantu masyarakat sekitar sekolah yang putra putrinya ingin melanjutkan pendidikan pada jenjang sekolah lanjutan tingkat atas kejuruan, khususnya pada bidang studi Bisnis dan Manajemen, program studi Manajemen Perkantoran dengan kompetensi keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Administrasi Perkantoran.

Hal ini dilakukan sebagai bentuk kiprah yayasan dalam dunia pendidikan yakni ikut berperan serta dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional sebagaimana yang tercantum dalam UU Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003 Bab II pasal 3 yang dinyatakan bahwa pendidikan nasional bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Di samping itu ingin mewujudkan tujuan pendidikan menengah kejuruan yaitu meningkatkan kecerdasan pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan kejuruannya. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu disusun rencana kerja yang berkelanjutan, terarah dan terpadu baik untuk ketercapaian dalam jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang yang tentu berkenaan dengan aspek-aspek 8 Standar Nasional Pendidikan.

Visi : Mewujudkan Geneasi Taqwa, Cerdas Terampil dan Mandiri

Misi : Menciptakan komponen civitas akademika berakhlakul karimah, Menumbuhkan insan sosial islami, Menjadikan sekolah wahana pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, Membekali peserta didik kompetensi tinggi dibidangnya

yang relevan dengan pasar kerja, Menanamkan jiwa juang peserta didik agar sabar,ulet,gigih dalam bekerja,berdaya guna dan berkarya mandiri.

Tujuan : Menjadikan lingkungan sekolah sebagai tempat mewujudkan pribadi-pribadi yang Islami bagi semua unsur pendidikan yang ada didalamnya. Menempa peserta didik agar memiliki dan menguasai ilmu pengetahuan dan Teknologi. Mencetak tenaga kerja tingkat menengah sesuai dengan pasar kerja yang dibutuhkan dan atau mengantarkan peserta didik ke pendidikan yang lebih tinggi sesuai kejurumannya. Bekerja sama dengan dunia usaha dan industri. Berusaha membantu mencarikan dan menyalurkan para alumni ke dunia kerja.

1.1.2. Karakteristik Responden

Merupakan karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian. Hal ini menunjukkan seperti apakah demografi responden dilihat dari jenis kelamin, kelas, pekerjaan orang tua dan penghasilan orang tua. Dengan mengetahui demografi responden maka kita akan mengetahui karakteristik responden dalam hal ini Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok.

Di bawah ini penulis sajikan tabel karakteristik responden secara lengkap termasuk presentasinya. Harapannya dengan diketahui karakteristik tersebut maka dapat diketahui kaitan antara jawaban responden atas pernyataan yang di sampaikan dengan perilaku responden sehingga akan menjadi lebih jelass nantinya.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK	KATEGORI	JUMLAH	PRESENTASE
Jenis Kelamin	Laki- Laki	46	46,00%
	Perempuan	54	54,00%
Jumlah		100	100,00%
Pekerjaan Orang Tua	Karyawan Swasta	31	31,00%
	Wiraswasta	19	19,00%
	PNS/BUMN	4	4,00%
	Lainnya	46	46, 00 %
Jumlah		100	100,00%
Penghasilan Orang Tua	Rp ≤ 3-5 juta	81	81,00%
	Rp ≥ 5-7 juta	19	19,00%
	Rp ≥ 7-9 juta	0	0%
	Rp 9 juta	0	0%
Jumlah		100	100,00%

Sumber Hasil Penelitian 2024 (Data diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa dilihat jenis kelamin, Siswa/i SMK Yappa Depok lebih didominasi perempuan yaitu sebesar 54% dibandingkan laki-laki hanya sebesar 46%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan di SMK Yappa Depok lebih banyak bersekolah dibandingkan dengan laki-laki.

Jika dilihat dari tingkat pekerjaan orang tua mendominasi lainnya sebesar 46% dan disusul oleh Karyawan swasta 31%, wiraswasta 19% dan PNS/BUMN sebesar 4%. Hal ini menunjukkan bahwa orang tua siswa/i dengan penghasilan tetap misalnya bulanan mengingat kebanyakan sebagai karyawan swasta dan lainnya.

Terakhir, jika dilihat dari Penghasilan orang tua, ternyata Penghasilan orang tua siswa/i di SMK Yappa Depok sebagian besar lebih didominasi dengan penghasilan UMP (Upah Minimum Provinsi) Jawa Barat yaitu sebesar Rp. 3-5 juta sebesar 81%, hal ini menunjukkan bahwa penghasilan orang tua siswa/i SMK Yappa Depok sebagian besar menengah keatas.

1.1.3. 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 karena itu proses pengumpulan data yang akan dilakukan khususnya lewat kuisioner harus benar – benar diperhatikan absahannya. Tujuannya agar data yang didapatkan tersebut mampu mewakili persepsi yang ada pada diri masing-masing responden bukan sekedar asal mengisi saja.

1. Kualitas pelayanan (X_1)

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 (X_1)

No	Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Nilai F(X)	Tafsir	
		FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	FK	%			
1	<i>Reliability</i>	P1	0	0%	2	2%	21	21%	66	66%	11	11%	386	3,86
		P2	2	2%	1	1%	17	17%	67	67%	13	13%	388	3,88
2	<i>Tangibles</i>	P3	1	1%	3	3%	46	46%	43	43%	7	7%	352	3,52
		P4	0	0%	3	3%	32	32%	57	57%	8	8%	370	3,7
3	<i>responsiveness</i>	P5	3	3%	7	7%	27	27%	57	57%	6	6%	356	3,56
		P6	0	0%	4	4%	20	20%	67	67%	9	9%	381	3,81
4	<i>Assurance</i>	P7	0	0%	5	5%	16	16%	71	71%	8	8%	382	3,82
		P8	4	4%	1	1%	21	21%	62	62%	12	12%	377	3,77
5	<i>Emphaty</i>	P9	2	2%	3	3%	20	20%	67	67%	8	8%	376	3,76
		P10	2	2%	5	5%	37	37%	46	46%	10	10%	357	3,57
RATA-RATA		1	1%	3	3%	26	26%	60	60%	9	9%	373	3,73	

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Tabel 4.2 di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel kualitas pelayanan mulai dari indikator pertama yaitu *Reliability* sampai dengan indikator terakhir yaitu *Emphaty*. Pada indikator pertama dan pernyataan 1, sebanyak 66% responden menjawab setuju dan 11% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,86 (setuju). Hal ini menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika kualitas pelayanan di sekolah sangat baik . Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Pada indikator pertama dan pernyataan ke 2, sebanyak 67% responden menjawab setuju dan 13% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,88 (setuju). Hal ini menyatakan sebagian besar responden setuju jika guru memberikan pelayanan yang ramah. Hal ini mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Pada indikator kedua yaitu *Tangibles* pernyataan 3, sebanyak 43% responden menjawab setuju, dan sebanyak 7% responden menjawab sangat setuju. Dengan angka penafsiran 3,52. (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika sekolah memiliki fasilitas yang bersih. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok . Pada indikator kedua pernyataan 4, sebanyak 57% responden menjawab setuju, sebanyak 8% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,70 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika sekolah memiliki desain gedung yang menarik. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Pada indikator ketiga yaitu *Responsiveness* pernyataan 5, sebanyak 57% responden menjawab setuju, sebanyak 6% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,56 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika guru menanggapi keluhan siswa dengan cepat Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Pada indikator ketiga

pernyataan 6, sebanyak 67% responden menjawab setuju, sebanyak 9% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,81 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika siswa menerima pelayanan yang tepat dari guru. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Pada indikator keempat *Assurance* pernyataan 7 yaitu, sebanyak 71% responden menjawab setuju, sebanyak 8% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,82 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika siswa memperoleh pelayanan di sekolah dengan baik. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Pada indikator keempat pernyataan ke 8 yaitu para guru di sekolah sangat baik, sebanyak 62% responden menjawab setuju, sebanyak 12% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,77 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika para guru di sekolah sangat baik. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Pada indikator kelima *Empathy* pernyataan 9, sebanyak 67% responden menjawab setuju, sebanyak 8% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,76 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika guru memiliki rasa empati yang tinggi terhadap siswa di sekolah. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Pada indikator kelima pernyataan 10 sebanyak, 46% responden menjawab setuju, sebanyak 10% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,57 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika sekolah memperhatikan kebutuhan siswa. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Selanjutnya disampaikan bahwa secara total bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 60% menjawab setuju dan 9% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,73 (setuju). Dapat dikatakan bahwa responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki peran dalam kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

2. Fasilitas X₂)

Berdasarkan hasil penelitian, dibawah ini penulis sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variabel fasilitas sebagai berikut.

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas (X₂)

No	Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Nilai F(X)	Tafsir n=F(x)n	
		FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	FK	%			
1	Kondisi Fasilitas	P1	3	3%	9	9%	28	28%	40	40%	29	29%	365	3,65
		P2	2	2%	9	9%	23	23%	50	50%	16	16%	369	3,69
2	Kelengkapan	P3	13	13%	11	11%	10	10%	45	45%	21	21%	350	3,5
		P4	11	11%	13	13%	15	15%	49	49%	22	22%	358	3,58
3	Desain Interior	P5	2	2%	14	14%	23	23%	43	43%	18	18%	361	3,61
		P6	3	3%	8	8%	27	27%	50	50%	12	12%	360	3,6
4	Desain Eksterior	P7	0	0%	9	9%	29	29%	47	47%	15	15%	368	3,68
		P8	3	3%	9	9%	19	19%	46	46%	23	23%	377	3,77
Rata-Rata		5	5%	10	10%	22	22%	46	46%	20	20%	363	3,63	

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Tabel 4.3 di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel Fasilitas mulai dari indikator pertama pernyataan 1 pada Fasilitas adalah Kondisi Fasilitas, sebanyak 40% responden menjawab setuju dan 29% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,65 (setuju). Lalu pada pernyataan 2 indikator pertama Kelengkapan sebesar 50% responden menjawab setuju, 16% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,69 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika Toilet yang bersih membuat sekolah terasa lebih nyaman. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Pada indikator kedua yaitu Kelengkapan pernyataan 3 yaitu sekolah memiliki ruang lab computer yang memadai, 45% responden menjawab setuju, 21% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,5 (setuju). Pada indikator kedua yaitu Kelengkapan pernyataan 4 sebanyak 49% responden menjawab setuju dan 22% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,58 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika ruang lab perkantoran tersedia dengan lengkap. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Sedangkan untuk indikator ketiga yaitu Desain Interior pernyataan 5 sebanyak 43% responden menjawab setuju dan 18% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,61 (setuju). Pada indikator ketiga pernyataan 6 sebanyak 50% responden menjawab setuju dan 12% responden menjawab sangat setuju dengan

angka penafsiran sebesar 3,6 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika ruang kelas dibersihkan secara periodic oleh petugas. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Pada indikator terakhir yaitu Desain Eksterior pernyataan 7 sebanyak 47% responden menjawab setuju 15% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,68 (setuju). Pada indikator kedelapan pernyataan 8 sebanyak 46% responden menjawab setuju 23% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,77(setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju lapangan yang tersedia bisa mendukung aktifitas kegiatan. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Selanjutnya disampaikan bahwa secara rata-rata sebesar 46% menjawab setuju dan 20% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,63 (setuju). Dapat dikatakan bahwa responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa variabel fasilitas memiliki peran dalam kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

3. Lokasi X3

Berdasarkan hasil penelitian dibawah ini penulis sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variabel lokasi sebagai berikut.

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi

No	Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Nilai F(X)	Tafsir n=F(x)/n	
		FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	FK	%			
1	Akses	P1	1	1%	5	5%	7	7%	67	67%	20	20%	400	4
		P2	2	2%	5	5%	8	8%	58	58%	27	27%	403	4,03
2	Visibilitas	P3	2	2%	2	2%	15	15%	62	62%	19	19%	394	3,94
		P4	3	3%	2	2%	8	8%	63	63%	24	24%	403	4,03
3	Tempat Parkir	P5	1	1%	3	3%	16	16%	64	64%	16	16%	391	3,91
		P6	1	1%	5	5%	11	11%	73	73%	10	10%	386	3,86
4	Ekspansi	P7	0	0%	4	4%	13	13%	69	69%	14	14%	528	5,28
Rata-Rata			1	1%	4	4%	11	11%	65	65%	19	19%	415	4,15

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Tabel 4.4 di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel Lokasi mulai dari indikator pertama pada pernyataan 1 adalah Akses , yang memiliki sebanyak 67% responden menjawab setuju dan 20% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4 (setuju). Lalu pada pernyataan 2 indikator Akses sebesar 58% responden menjawab setuju 27% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,03 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden

menyatakan setuju jika tersedianya angkutan umum menuju SMK Yappa Depok. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok

Untuk indikator kedua yaitu Visibilitas menunjukkan bahwa tanggapan responden pada pernyataan 3 sebesar 62% responden menjawab setuju, 19% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,94 (setuju). lalu Pada pernyataan 4 tanggapan responden sebesar 63% responden menjawab setuju 24% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,03 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika sekolah memiliki akses yang dapat memudahkan ke lokasi tujuan. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok

Pada indikator ketiga yaitu Tempat Parkir menunjukkan bahwa tanggapan responden pada pernyataan 5 sebesar 64% responden menjawab setuju 16% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,91 (setuju). lalu pada pernyataan 6 tanggapan responden sebesar 73% responden menjawab setuju 10% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,86 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika sekolah menyediakan lahan parkir yang aman. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Pada indikator keempat yaitu Ekspansi menunjukkan bahwa tanggapan responden pada pernyataan 7, 69% responden menjawab setuju 14% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 5,28 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika sekolah memiliki ruang kelas yang banyak. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Selanjutnya disampaikan bahwa secara total bahwa variabel lokasi memiliki nilai rata-rata sebesar 65% menjawab setuju dan 19% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 4,15 (setuju). Dapat dikatakan bahwa responden menyatakan setuju jika dikaitkan bahwa variabel lokasi memiliki peran dalam kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Tabel 4.5 Tanggapan responden atas variabel kepuasan siswa

No	Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Nilai (n=F(x)n)	Tafsir	
		FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	FK	%			
1	Kesesuaian dengan harapan	P1	1	1%	5	5%	28	28%	50	50%	16	16%	375	3,75
		P2	1	1%	3	3%	17	17%	68	68%	11	11%	385	3,85
2	Minat berkunjung	P3	2	2%	3	3%	20	20%	59	59%	16	16%	384	3,84
		P4	3	3%	3	3%	13	13%	60	60%	21	21%	393	3,93
3	Kesediaan merekomendasi	P5	5	5%	3	3%	21	21%	59	59%	12	12%	370	3,7
		P6	4	4%	3	3%	18	18%	63	63%	12	12%	376	3,76
Rata-Rata		3	3%	3	3%	20	20%	60	60%	15	15%	381	3,81	

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Tabel diatas menunjukkan bahwa indikator pertama pada pernyataan 1 sebesar 50% responden menjawab setuju dan 16% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,75 (setuju). Lalu pada pernyataan 2 sebesar 68% responden menjawab setuju, 11% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,85 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika lulusan mudah memperoleh pekerjaan. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Pada indikator kedua pada pernyataan 3 sebesar 59% responden menjawab setuju 16% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,84 (setuju). Sedangkan pada pernyataan 4 , sebesar 60% responden menjawab setuju 21% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,93(setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika saya merasa bahwa sekolah ini memberikan lingkungan yang aman. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Pada indikator ketiga pada pernyataan 5 sebesar 59% responden menjawab setuju 12% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,70 (setuju). Sedangkan pada pernyataan 6 , sebesar 63% responden menjawab setuju 12% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,76 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika saya akan merekomendasikan SMK Yappa Depok kepada teman. Hal ini turut mempengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

1.1.4. Hasil Uji Kualitas Data

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 $r_{hitung} > 0,3$. Untuk melihat tingkat validitas semua item pernyataan kuesioner yang penulis susun, dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini.

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

NO.	INDIKATOR		r_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	P1	0,612	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P2	0,735	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	P3	0,566	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P4	0,621	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
3	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	P5	0,479	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P6	0,613	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	P7	0,703	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P8	0,532	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	P9	0,555	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P10	0,580	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber hasil penelitian, 2024 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai rhitung yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS tersebut menunjukkan semua nilai diatas 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua item-item pernyataan dalam indikator kualitas pelayanan tersebut dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel fasilitas

NO.	INDIKATOR		r_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kondisi Fasilitas	P1	0,616	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P2	0,489	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	Kelengkapan	P3	0,769	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P4	0,823	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
3	Desain Interior	P5	0,667	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P6	0,614	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
4	Desain Eksterior	P7	0,666	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P8	0,535	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS tersebut menunjukkan semua nilai diatas 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua item-item pernyataan dalam indikator Fasilitas tersebut dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Lokasi

NO.	INDIKATOR		r_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Akses	P1	0,692	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P2	0,667	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	Visibilitas	P3	0,637	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P4	0,676	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
3	Tempat Parkir	P5	0,552	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P6	0,492	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
4	Ekspansi	P7	0,452	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS tersebut menunjukkan semua nilai diatas 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua item-item pernyataan dalam indikator Lokasi tersebut dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Siswa

NO.	INDIKATOR		r_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kesesuaian dengan harapan	P1	0,573	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P2	0,423	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	Minat berkunjung kembali	P3	0,628	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P4	0,614	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
3	Kesediaan merekomendasikan	P5	0,719	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P6	0,714	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item- Total Correlation* hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS (terlampir) lebih besar 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pada pernyataan pada variabel kepuasan siswa valid dan dapat digunakan untuk uji-uji berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan bertujuan untuk melihat sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan untuk digunakan uji berkali-kali. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang atas pernyataan yang disampaikan konsisten dari waktu ke waktu. Dikatakan handal (*reliabel*) jika memiliki koefisien keandalan atau *Cronbach's Alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Dibawah ini penulis sajikan daftar *Cronbach's Alpha* untuk semua Variabel penelitian yang ada baik variabel bebas maupun variabel terikatnya atas dasar perhitungan dengan menggunakan SPSS.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

NO	VARIABEL	Crobach	SIMPULAN	KETERANGAN
1.	Kualitas Pelayanan	0,872	Reliabel	Karena Cronbach a > 0,6
2.	Fasilitas	0,880	Reliabel	Karena Cronbach a > 0,6
3.	Lokasi	0,842	Reliabel	Karena Cronbach a > 0,6
4.	Kepuasan Siswa	0,837	Reliabel	Karena Cronbach a > 0,6

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (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

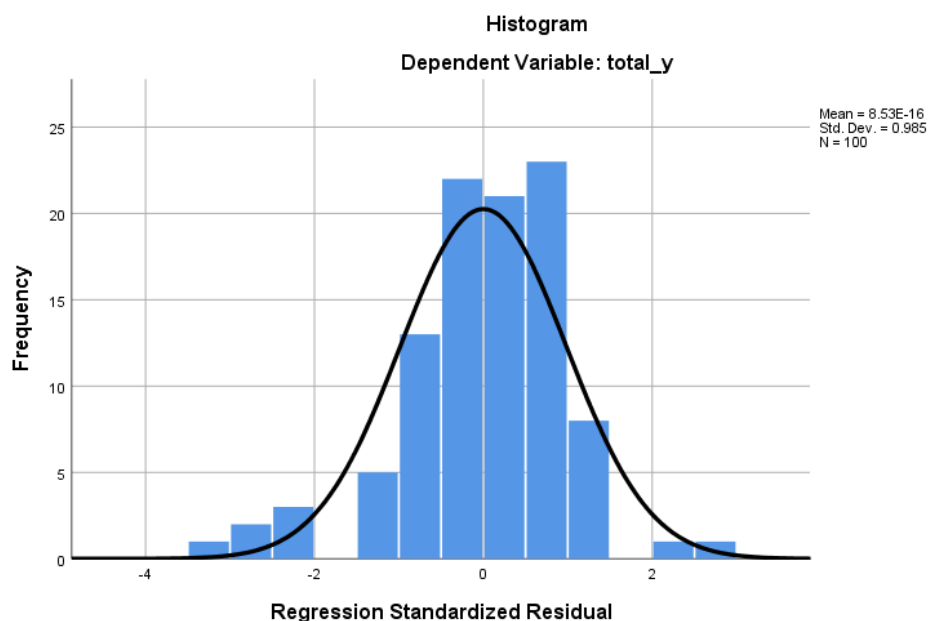
bahwa semua instrumen penelitian ini handal (*reliabel*) dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya

1.1.5. 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 multikolinieritas dan (3) 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. Dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi normal. Dibawah ini disampaikan hasil uji normalitas dengan analisis grafik sebagai berikut:



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas
Sumber Hasil penelitian , 2024 (Data diolah)

Pada gambar diatas terlihat bahwa data berdistribusi secara normal. Hal ini ditunjukkan oleh gambar histogram tidak mirik ke kanan maupun ke kiri sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan siswa.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi antara variabel bebas atau tidak. Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai tolerance $> 0,1$ atau $VIF < 5$. Di bawah ini disampaikan hasil uji multikolinieritas dengan melihat Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) nya.

Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)

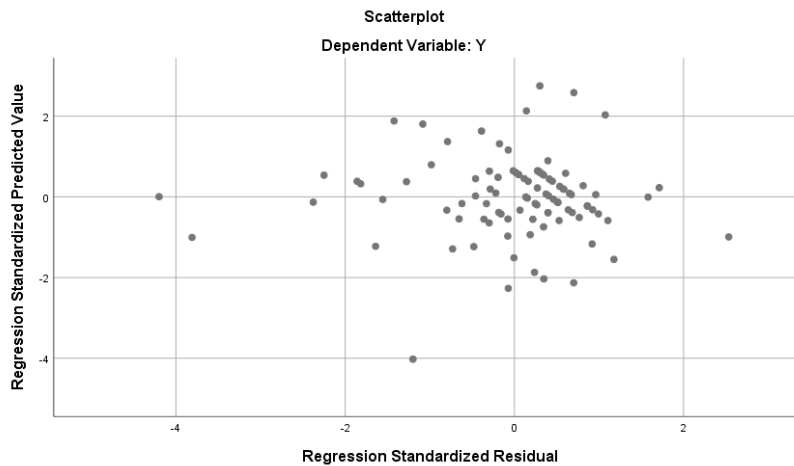
VARIABEL	COLLINEARITY STATISTICS			
	TOLERANCE		VIF	
	HASIL	SIMPULAN	HASIL	SIMPULAN
Kualitas Pelayanan	0,952	$> 0,1$	1,051	< 5
Fasilitas	0,824	$> 0,1$	1,213	< 5
Lokasi	0,814	$> 0,1$	1,228	< 5

Sumber Hasil Penilaian, 2024 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa SPSS untuk nilai tolerance diatas 0,1 atau nilai VIF nya di bawah 5, maka dapat diartikan bahwa tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi antara variabel bebasnya.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ketidaksamaan varian dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan salah satu cara melihat pola gambar *scatterplot* dibawah ini.



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik
 Sumber Hasil penelitian , 2024 (Data diolah)

Pola *scatterplot* diatas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan siswa.

1.1.6. Hasil Uji Hipotesis

Setelah data dinyatakan memenuhi syarat dan layak untuk dianalisis lebih lanjut, langkah terakhir yang dilakukan adalah uji hipotesis. Pengujian bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang dirumuskan dan menguji klaim tentatif yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis. Uji hipotesis ini mencakup beberapa komponen utama antara lain analisis persamaan regresi, uji F (sekaligus uji pengaruh), koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan seberapa baik variabel independen menjelaskan variabel dependen, dan uji t (uji efek parsial). Masing-masing komponen tersebut berperan penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat memberikan jawaban yang akurat dan valid terhadap rumusan masalah yang diajukan.

1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Setelah melakukan perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan software SPSS (*Statistical Program for Social Science*), diperoleh tabel koefisien seperti terlihat pada Tabel 4.12 di bawah ini. Ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari tabel tersebut, salah satunya berupa persamaan regresi linier berganda. Persamaan ini digunakan untuk memahami hubungan antara suatu variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Analisis ini memungkinkan Anda untuk menentukan

seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dan seberapa baik model dapat menjelaskan variabilitas data yang ada.

Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-0,030	2,685		-0,011	0,991		
	Kualitas_Pelayanan	0,204	0,057	0,275	3,561	0,001	0,952	1,051
	Fasilitas_	0,143	0,050	0,240	2,891	0,005	0,824	1,213
	Lokasi_	0,401	0,081	0,415	4,974	0,000	0,814	1,228

Sumber Hasil Penelitian 2024 (Data diolah)

Melihat nilai Unstandardized Coefficients Beta diatas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut

$$Y = - 0,030 + 0,204X_1 + 0,143X_2 + 0,401X_3$$

Itu berarti :

- Konstanta sebesar -0,030 yang berarti jika variabel Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi dianggap nol maka variabel kepuasan siswa hanya sebesar -0,030
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai sebesar 0,204 yang berarti mengalami kenaikan sebesar 1 poin , sementara variabel Fasilitas dan Lokasi diasumsikan tetap maka kepuasan siswa juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,204
- Koefisien regresi variabel Fasilitas diperoleh nilai sebesar 0,143 yang berarti jika variabel Fasilitas mengalami kenaikan sebesar 1 poin, sementara variabel kualitas pelayanan dan Lokasi diasumsikan tetap maka kepuasan siswa juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,143.
- Koefisien regresi variabel lokasi diperoleh nilai sebesar 0,401 yang berarti jika variabel lokasi mengalami kenaikan sebesar 1 poin, sementara variabel kualitas layanan dan fasilitas diasumsikan tetap maka kepuasan siswa juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,401.

2. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau dikenal dengan Uji Simultan bertujuan untuk menilai sejauh mana seluruh variabel bebas (independent) seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (dependent). Hasil Uji F penelitian ini dapat dilihat pada Tabel Anova di bawah ini.

Tabel 4.13. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	606.131	3	202.044	26.717	.000b
	Residual	725.979	96	7.562		
	Total	1.332.110	99			

Sumber Hasil Penelitian 2024 (Data diolah)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} yang diolah menggunakan SPSS adalah sebesar 26,717. Sementara itu nilai F_{tabel} yang dilihat pada tabel nilai. Nilai untuk Distribusi F adalah 2,700. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa nilai $F_{hitung} = 26,717 >$ dari $F_{tabel} = 2,700$. Ini berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

3. Koefisien Determinasi

Setelah variabel independen dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok, maka untuk melihat seberapa besar pengaruhnya dapat dilihat pada Tabel Model Summary hasil perhitungan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS), seperti terlihat di bawah ini.

Tabel 4.14 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.675 ^a	0,455	0,438	2,750	1,855

Sumber Hasil Penelitian 2024 (Data diolah)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,438 atau 43,8%. Ini berarti variabel independen (bebas) yang terdiri dari Kualitas Pelayanan,

Fasilitas, dan Lokasi secara Bersama-sama mempengaruhi variabel dependent (terikat) yaitu kepuasan siswa di SMK Yappa Depok ini sebesar 43,8%. Sedangkan sisanya sebesar 56,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Langkah terakhir yang harus dilakukan adalah melakukan Uji t 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 kepuasan siswa , pengaruh fasilitas terhadap kepuasan siswa serta pengaruh lokasi terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Hasil Uji t penelitian ini dapat dilihat pada *Tabel Coefficients* 4.12 di atas yaitu dengan melihat nilai t maupun sig nya. Guna lebih jelasnya dapat dilihat pada salinan tabel di bawah ini.

Tabel 4.15 Hasil t (Uji Parsial)

VARIABEL	T		Sig		KESIMPULAN
	t _{hitung}	t _{tabel}	HASIL	α = 5%	
Kualitas Pelayanan	3,561	>1,985	0,001	< 0,05	Berpengaruh signifikan
Fasilitas	2,891	>1,985	0,005	< 0,05	Berpengaruh signifikan
Lokasi	4,974	>1,985	0,000	< 0,05	Berpengaruh signifikan

Sumber hasil penelitian, 2024 (Data diolah)

Guna menentukan HO maupun H1 yang ditolak atau diterima maka nilai t_{hitung} di atas dapat dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05). Nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05) adalah 1,985. Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok karena t_{hitung} (3,561) > t_{tabel} (1,985) serta nilai signifikansinya dibawah 0,05.
- b. Secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok karena t_{hitung} (2,891) > t_{tabel} (1,985) serta nilai signifikansinya dibawah 0,05.

- c. Secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok karena $t_{hitung} (4,974) > t_{tabel} (1,985)$ serta nilai signifikansinya dibawah 0,05.

5. Pengaruh Dominan

Guna mengetahui variabel independen yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel dependennya adalah dengan cara melihat besarnya nilai *Standardized Coefficient Beta*. Seperti terlihat pada tabel 4.12. diatas. Tabel tersebut memperlihatkan bahwa variabel independen yang mempunyai nilai *Standardized Coefficient Beta* paling besar adalah Lokasi yaitu sebesar 0,415 yang berarti bahwa variabel lokasi merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

1.2. Pembahasan

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diawal dimana penelitian ini dilakukan sampai saat ini ditemui masalah yang ada di SMK Yappa Depok, Khususnya mengenai kepuasan siswa sehingga perlu dilakukan penelitian diantaranya dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi maka setelah melakukan penelitian tersebut peneliti mulai menemukan jawaban. Dari ketiga variabel (independent) yang digunakan, semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Hal ini berdasarkan hasil uji menggunakan SPSS yang memiliki t_{hitung} sebesar 3,561. Dimana nilai ini lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,985. Hal ini dikarenakan SMK Yappa Depok menerapkan standar *service excellent*. Seluruh anggota sekolah baik kepala sekolah, guru dan para tenaga pendidik lainnya selalu memiliki empati dan daya tanggap yang baik untuk memenuhi seluruh kebutuhan siswa. Diharapkan standar *service excellent* yang telah diterapkan tersebut bisa menjadi contoh bagi para siswa diluar lingkungan sekolah dan tentunya dapat meningkatkan kepuasan siswa terhadap sekolahnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Hal ini berdasarkan hasil uji menggunakan SPSS yang memiliki t_{hitung} sebesar 2,891. Dimana

nilai ini lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,985. Fasilitas di SMK Yappa Depok cukup lengkap diantaranya terdapat ruang kelas, ruang lab perkantoran, ruang lab komputer, mushola, perpustakaan, uks , kantin, dan lapangan. Fasilitas tersebut sangat mendukung untuk kegiatan belajar mengajar disekolah. Fasilitas juga sangat terawat sehingga dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa variabel lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok. Hal ini berdasarkan hasil uji menggunakan SPSS yang memiliki t_{hitung} sebesar 4,974. Dimana nilai ini lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,985. Terkait lokasi SMK Yappa Depok memang sangat strategis. Ada beberapa pilihan jalur yang bisa digunakan untuk menjangkau lokasi tersebut. Dari sisi transportasi juga terdapat beberapa pilihan yaitu motor, angkutan umum lainnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan evaluasi data yang telah dilakukan terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa simpulan dan saran sebagai berikut :

1.1. Simpulan

Sesuai dengan uraian-uraian di atas serta hasil analisis dan interpretasi data yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

1. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok
2. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.
3. Secara parsial Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.
4. Secara parsial Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

1.2. Saran

1. Kualitas pelayanan di SMK Yappa Depok mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok untuk pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu guru memberikan pelayanan yang baik, untuk mempertahankannya yaitu selalu menjaga sikap profesional, baik dalam hal penampilan maupun perilaku. Keteguhan dan konsistensi dalam standar pengajaran mencerminkan dedikasi dan dapat memotivasi siswa. Namun untuk meningkatkan nilai pada pernyataan terendah yaitu sekolah memiliki fasilitas yang bersih, disarankan untuk fokus pada area yang mungkin terlewat meskipun terlihat bersih. Pastikan semua sudut, ventilasi, dan peralatan mendapat perhatian rutin agar tidak ada yang terabaikan.
2. Fasilitas SMK Yappa Depok saat ini sudah cukup baik, untuk pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu bentuk bangunan sekolah menjadi daya tarik siswa, untuk mempertahankannya yaitu lakukan perawatan dan pemeliharaan bangunan secara berkala untuk memastikan bentuk dan kondisinya tetap menarik dan terjaga.

Namun untuk meningkatkan nilai pada pernyataan terendah yaitu sekolah memiliki ruang lab komputer yang memadai, disarankan untuk menambahkan lebih banyak komputer jika diperlukan untuk mengakomodasi jumlah siswa yang lebih besar.

3. Pemilihan lokasi sekolah sudah cukup baik, untuk pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu sekolah memiliki ruang kelas yang banyak , untuk mempertahankannya yaitu disarankan agar sekolah terus melakukan pemeliharaan rutin pada semua ruang kelas dan memastikan setiap ruang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Namun untuk meningkatkan nilai pada pernyataan terendah yaitu sekolah memiliki lahan parkir yang aman , disarankan untuk Pasang kamera pengawas di titik-titik strategis untuk memantau aktivitas dan mencegah tindakan kriminal, pertimbangkan juga untuk menugaskan petugas keamanan atau melakukan patroli rutin untuk menjaga keamanan.
4. Untuk kepuasan siswa, untuk pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu lulusan mudah memperoleh pekerjaan, untuk mempertahankannya bangun kemitraan dengan perusahaan dan industri untuk memastikan kurikulum yang diajarkan relevan dengan kebutuhan pasar kerja serta memberikan peluang magang. Namun untuk meningkatkan nilai pada pernyataan terendah yaitu saya akan merekomendasikan SMK Yappa Depok kepada saudara,disarankan Jaga komunikasi yang transparan dengan siswa dan orang tua serta aktif dalam mempromosikan prestasi sekolah, libatkan alumni dalam kegiatan sekolah untuk menunjukkan keberhasilan lulusan dan memperkuat reputasi positif sekolah.

Bagi peneliti lain, disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang relevan selain yang digunakan dalam penelitian ini, agar diperoleh hasil yang lebih beragam dan bernilai bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.