

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH LEMBAGA
PENDIDIKAN MA AL-INAYAH
KOTA BOGOR**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

**ADE AVITA
NIM: 2432000247**



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



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH LEMBAGA
PENDIDIKAN MA AL-INAYAH
KOTA BOGOR**

Oleh:

Nama : ADE AVITA
NIM : 2432000247
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 21 Agustus 2023
Waktu : 09.00-10.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua : Sugiharto, SH.,MM (.....)
Anggota : Gena Prasetya Noor, SH.,MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, SE

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ADE AVITA
NIM : 2432000247
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Nomor KTP : 3201025008010007
Alamat : Kp. Pasir RT 003/007 Kelurahan Katulampa Kecamatan Bogor Timur

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif Kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan tugas akhir ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar Ahli Madya saya apabila kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 21 Agustus 2023

ADE AVITA

ABSTRAK

ADE AVITA. NIM 2432000247. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Seiring berjalannya waktu sistem pendidikan di Indonesia mengikuti perkembangan zaman dapat dilihat dari pergantian kurikulum belajar yang berlaku. Menurut UU No.20 Tahun 2003, Pendidikan di Indonesia didefinisikan sebagai usaha sadar terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya. Adapun masalah yang dihadapi lembaga pendidikan seperti mengalami penurunan jumlah siswa/i, adanya komentar siswa/i mengenai sistem pelayanan, maka dari itu perlu adanya pembenahan dari pihak sekolah mengenai sistem pelayanan yang diberikan terhadap siswa/i.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 75 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 41,3% faktor-faktor keputusan memilih sedangkan sisanya 58,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis t hitung (7,288) dimana t tabel (1,666) maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih lembaga pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

Kata kunci: Kualitas pelayanan dan keputusan memilih.

ABSTRACT

ADE AVITA. NIM 2432000247. *The influence of service quality on the decision to choose an educational institution MA Al-Inayah Bogor City.*

Over time, the education system in Indonesia keeps up with the times, it can be seen from the changes in the applicable learning curriculum. According to Law No. 20 of 2003, education in Indonesia is defined as a conscious planned effort to create a learning atmosphere and learning process so that students actively develop their potential. As for the problems faced by educational institutions such as experiencing a decrease in the number of students, student comments about the service system, therefore there is a need for improvement from the school regarding the service system provided to students.

The purpose of this study is to determine and analyze the Effect of Service Quality on the Decision to Choose an MA Al-Inayah Education Institution in Bogor City. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is a simple linear regression analysis. Sample selection is done by purposive sampling. The sample amounted to 75 respondents, using simple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 41.3% of the decision factors chose while the remaining 58.7% was explained by other factors not studied in this study. The results of the t test show that the service quality variable shows the results of the analysis t count (7,288) where t table (1,666) then partially these variables have a positive and significant effect on the decision to choose an educational institution MA Al-Inayah Bogor City.

Keywords: Quality of service and choosing decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor” ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan kemampuan, waktu dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis sangat berharap untuk mendapatkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Dalam Penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bimbingan serta dorongan moral maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Bogor yangtelah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI inidengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Dian Rusmana, SE selaku Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini.
4. Bapak Aldy Friyatna Dira, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta kritik yang membangun dalam menyusun Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Tami Sucirat Cristiningsih, S.E., selaku Ketua BAAK Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Bogor yang selama ini membantu dalam pengurusan mata kuliah serta tugas akhir ini.

6. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah kebersamaan penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama tiga tahun dengan penuh suka cita.
7. MA Al-Inayah yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Drs. H. Abdullah Khudri selaku Kepala Sekolah MA Al-Inayah Kota Bogor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Aming serta Ibunda Tijen tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulisdengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 21 Agustus 2023
Penulis,

ADE AVITA
NIM: 2432000247

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG.....	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Jasa	9
2.1.3 Pengertian Pelayanan	9
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.5 Pengambilan Keputusan.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Berpikir	15
2.4 Hipotesis.....	18
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel.....	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data	22
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	22
3.5.1. Variabel Independen	23
3.5.2. Variabel Dependen.....	24
3.6. Teknik Analisis Data	26

3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	26
3.6.2. Persamaan Regresi	27
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	28
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	29
3.7. Uji Hipotesis.....	30
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	33
4.1.2 Karakteristik Responden	37
4.1.3 Tanggapan Responden	38
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	44
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	48
4.2 Pembahasan	51
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	53
5.2. Saran	53
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Keseluruhan Siswa/i MA Al-Inayah.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	19
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	37
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pembelian	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Sederhana	49
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji t (Uji Parsial)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	17
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	59
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	60
Lampiran 4. Hasil <i>Output</i> SPSS.....	61
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	67
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	68
Lampiran 7. Tabel T.....	69
Lampiran 8. R Tabel	