

**PENGARUH BIAYA PENDIDIKAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUTUSAN BERSEKOLAH DI SD BONA VITA  
TANGERANG**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**CHERIEN KESUMA**

**20150500084**

**JURUSAN MANAJEMEN  
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN**



**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

**2019**

**PENGARUH BIAYA PENDIDIKAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUTUSAN BERSEKOLAH DI SD BONA VITA  
TANGERANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar**

**Sarjana Pada Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis**

**Universitas Buddhi Dharma Tangerang**

**Jenjang Pendidikan Strata 1**

**Oleh :**

**CHERIEN KESUMA**

**20150500084**



**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

**2019**

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI**


Nama Mahasiswa : Cherien Kesuma  
NIM : 20150500084  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Biaya Pendidikan dan Fasilitas Terhadap Keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita Tangerang.

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Tangerang, 20 Februari 2019

Menyetujui,  
Pembimbing,

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



**Heri Satrianto, S.E., M.M.**  
NIDN : 0403027206



**Eso Hernawan, S.E., M.M.**  
NIDN : 0410067609

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA****TANGERANG****LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Pengaruh Biaya Pendidikan dan Fasilitas Terhadap Keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita Tangerang.

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Cherien Kesuma  
NIM : 20150500084  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setuju untuk dipertahankan di depan tim penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Manajemen (S.M)**.

Tangerang, 14 Juni 2019

Menyetujui,

Pembimbing,



**Heri Satrianto, S.E., M.M.**  
NIDN : 0403027206

Mengetahui,

Ketua Jurusan,



**Eso Hernawan, S.E., M.M.**  
NIDN : 0410067609

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA****TANGERANG****REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Heri Satrianto

Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Cherien Kesuma

NIM : 20150500084

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Biaya Pendidikan dan Fasilitas Terhadap Keputusan bersekolah di SD Bonavita Tangerang.

Telah layak untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Tangerang, 14 Juni 2019

Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Jurusan,



**Heri Satrianto, S.E., M.M.**  
NIDN :0403027206



**Eso Hernawan, S.E., M.M.**  
NIDN : 0410067609

## UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

## TANGERANG

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Cherien Kesuma  
 NIM : 20150500084  
 Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
 Jurusan : Manajemen  
 Fakultas : Bisnis  
 Judul Skripsi : Pengaruh Biaya Pendidikan dan Fasilitas Terhadap Keputusan  
 bersekolah di SD Bonavita Tangerang

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat "**SANGAT MEMUASKAN**" oleh Tim Penguji pada hari Senin, tanggal 29 Juli 2019.

## Nama Penguji


## Tanda Tangan

Ketua Penguji : Petrus T. Resi, S.E., MBA.  
 NIDN : 0315056002

Penguji I : Sonny Santosa, S.E., M.M.  
 NIDN : 0428108409

Penguji II : Dr. Toni Yoyo, STP, M.M., MT.  
 NIDN : 0416047310

Dekan Fakultas Bisnis,

  
Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn.  
 NIDN : 0421077402


## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Universitas Buddhi Dharma ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti: buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Program Studi atau Pembantu Ketua Bidang Akademik atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang,  
Yang membuat pernyataan,



Cherien Kesuma  
NIM : 20150500084

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh,

NIM : 20150500084  
Nama : Cherien Kesuma  
Jenjang Studi : Strata 1 (S1)  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "Biaya Pendidikan dan Fasilitas Terhadap Keputusan untuk Bersekolah di SD Bonavita", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 30 Juli 2019

Penulis



( Cherien Kesuma )



## **PENGARUH BIAYA PENDIDIKAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN UNUTK BERSEKOLAH DI SD BONA VITA TANGERANG**

### **ABSTRAK**

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Biaya Pendidikan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), dapat mempengaruhi Keputusan untuk Bersekolah ( $Y$ ). Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan analisis persamaan regresi, analisis koefisien korelasi, serta melakukan uji hipotesis dengan mencari nilai  $t$  hitung, kemudian membandingkan  $t$  hitung dengan  $t$  tabel, serta uji hipotesis dengan mencari nilai  $f$  hitung, kemudian membandingkan  $f$  hitung dengan  $f$  tabel. Hasil analisis yang didapat dengan perincian sebagai berikut :

Dari hasil analisa persamaan regresi diperoleh persamaan  $Y = 26.774 + 0.290 X_1 + 0.676X_2$ , dan dari hasil koefisien korelasi biaya pendidikan mempunyai korelasi yang positif dan cukup kuat terhadap keputusan untuk bersekolah yaitu sebesar 0.357, sedangkan fasilitas mempunyai korelasi yang positif dan sangat kuat terhadap keputusan untuk bersekolah yaitu sebesar 0.127.

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh  $t$  hitung untuk biaya pendidikan sebesar 2.691,  $t$  hitung untuk pelayanan prima sebesar 8.027 dengan  $t$  tabel sebesar 1.972 yang diperoleh dari  $t$  tabel distribusi untuk  $df = 190 - 2$  dan level of significant 0.05. Dengan kata lain  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel.

Berdasarkan uji signifikansi secara simultan atau uji  $F$  maka diperoleh hasil  $f$  hitung sebesar 27.410 dengan  $f$  tabel sebesar 3.04 dengan tingkat signifikan 0.000, angka 0.000  $<$  0.05 dengan demikian  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, karena  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara biaya pendidikan dan fasilitas terhadap keputusan untuk bersekolah.

Apabila biaya pendidikan dan fasilitas disediakan dengan baik maka dapat mempengaruhi keputusan untuk bersekolah.

**Kata Kunci :Biaya Pendidikan, Fasilitas, Keputusan untuk Bersekolah.**

**THE EFFECT OF THE COST OF EDUCATION AND FACILITIES ON THE  
DECISION TO ATTEND ELEMENTARY SCHOOL AT BONA VITA TANGERANG**

**ABSTRACT**

*The purpose of this thesis is to find out how far the Cost of Education (X1), Educational Facilities (X2), can affect Decision to school (Y). The author conducts research using regression equation analysis, correlation coefficient analysis, and test hypotheses by looking for t count values, then compare t count with t table, and test hypotheses by finding the calculated f value, then compare f count with f table. The results of the analysis obtained are as follows :*

*From the results of the regression equation analysis, the equation  $Y = 26,774 + 0,290X1 + 0,676X2$  is obtained, and from the results of the Cost of Education correlation coefficient has a positive and very strong correlation with decision to school which is 0,357, Educational Facilities has a positive and very strong correlation with customer satisfaction that is equal to 0,127.*

*Based on the results of hypothesis testing obtained t count for Cost of education is 2,691, t count for Educational facilities of 8,027 with t table of 1,972 obtained from t distribution table for  $df = 190 - 2$  and significant level of 0.05. In other words  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected, because  $t \text{ count} > t \text{ table}$ .*

*Based on the significance test simultaneously or the F test, the results obtained f count of 27,410 with f table of 3.04 with a significant level of 0,000, the number  $0,000 < 0,05$  so  $H_o$  is rejected and  $H_a$  is accepted, because  $f \text{ count} > f \text{ table}$ . Based on the results of this study, it can be concluded that there is a relationship between the Cost of education and Education Facilities to Decision to school, if the Cost of education and Education Facilities are carried out well it can affect Decision to school.*

**Keywords:** *Cost of education , Education Facilities and Decision to school.*

UBD

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Biaya Pendidikan dan Fasilitas terhadap Keputusan Memilih Sekolah pada SD Bonavita Tangerang”.

Pembuatan skripsi ini merupakan kewajiban bagi seluruh mahasiswa/mahasiswi yang diajukan sebagai satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana di Universitas Buddhi Dharma Tangerang.

Banyak rintangan dan hambatan yang ditemui oleh penulis selama menyusun dan membuat skripsi ini. Namun berkat doa dan dukungan, baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, izinkanlah penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Sofian Sugioko, M.M., CPMA., Selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Bapak Sutrisna, S.E., SH., M.M., M.Kn., Selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma, Tangerang.
3. Bapak Eso Hernawan, S.E., M.M., Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Buddhi Dharma, Tangerang.
4. Bapak Heri Satrianto, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu Penulis selama bimbingan skripsi.
5. Seluruh Dosen yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan ilmu dan karyawan Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
6. Pimpinan dan seluruh Staff SD Bonavita Tangerang yang telah banyak membantu penulis untuk melakukan riset dan menyediakan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para seluruh Pegawai dan Staff Tata Usaha Universitas Buddhi Dharma yang telah membantu kelancaran administrasi dan registrasi selama ini.

8. Pada kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan, dukungan serta doanya dalam penulisan skripsi ini.
9. Pada sahabat – sahabat penulis, Mei liana, Devinc, Vera, Meilani, dan Icha yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Pada teman-teman penulis yang ada di grup bimbingan Skripsi, dan teman-teman lainnya yang telah memberikan bantuan, dukungan serta doanya dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis sangat menghargai kritik dan saran-saran yang bersifat membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik dan sempurna. Penulis berharap agar skripsi ini berguna bagi para pembaca dan bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

Tangerang, 14 Juni 2019

Penulis,



Cherien Kesuma

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>JUDUL LUAR</b>                                     |                |
| <b>JUDUL DALAM</b>                                    |                |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI</b>              |                |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b>            |                |
| <b>REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI</b> |                |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b>                              |                |
| <b>SURAT PERNYATAAN</b>                               |                |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH</b>            |                |
| ABSTRAK .....   | i              |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                 | ii             |
| KATA PENGANTAR .....                                  | iii            |
| DAFTAR ISI .....                                      | v              |
| DAFTAR TABEL .....                                    | xi             |
| DAFTAR GAMBAR .....                                   | xiv            |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                 | xv             |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>                       | <b>1</b>       |
| A. Latar Belakang Masalah.....                        | 1              |
| B. Identifikasi Masalah.....                          | 4              |
| C. Rumusan Masalah.....                               | 5              |
| D. Tujuan Penelitian .....                            | 6              |
| E. Manfaat Penelitian .....                           | 6              |
| 1. Manfaat Teoritis .....                             | 6              |
| 2. Manfaat Praktis .....                              | 6              |
| F. Sistematika Penulisan Skripsi .....                | 7              |
| <b>BAB II. LANDASAN TEORI .....</b>                   | <b>9</b>       |
| A. Gambaran Umum Teori .....                          | 9              |

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Pemasaran .....                          | 9         |
| a. Definisi Pemasaran .....                 | 9         |
| b. Konsep Pemasaran .....                   | 11        |
| 2. Manajemen Pemasaran.....                 | 12        |
| 3. Pemasaran Jasa .....                     | 13        |
| 4. Klasifikasi Pemasaran Jasa .....         | 13        |
| 5. Karakteristik Pemasaran Jasa .....       | 17        |
| 6. Biaya Pendidikan .....                   | 18        |
| a. Jenis Biaya Pendidikan .....             | 19        |
| b. Konsep Biaya Pendidikan .....            | 20        |
| c. Dimensi Biaya Pendidikan .....           | 22        |
| d. Fungsi Biaya pendidikan .....            | 23        |
| 7. Fasilitas .....                          | 23        |
| a. Definisi Fasilitas .....                 | 24        |
| b. Macam – Macam Fasilitas .....            | 25        |
| c. Desain Fasilitas Jasa .....              | 28        |
| d. Dimensi Fasilitas Pembelajaran .....     | 30        |
| e. Tata Letak Fasilitas Jasa .....          | 32        |
| 8. Keputusan .....                          | 34        |
| a. Pengambilan Keputusan .....              | 35        |
| b. Proses Pengambilan Keputusan .....       | 36        |
| c. Dimensi Keputusan .....                  | 37        |
| B. PenelitianTerdahulu .....                | 40        |
| C. KerangkaPemikiran.....                   | 41        |
| D. PerumusanHipotesis.....                  | 42        |
| <b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b> | <b>43</b> |
| A. Jenis Penelitian .....                   | 43        |
| B. Objek Penelitian .....                   | 44        |
| 1. Sejarah Singkat SD Bonavita .....        | 44        |
| 2. Visi dan Misi SD Bonavita .....          | 45        |
| 3. Struktur Organisasi SD Bonavita .....    | 45        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4. Uraian Tugas .....                           | 47        |
| C. Jenis dan Sumber Data .....                  | 52        |
| 1. Jenis Data .....                             | 52        |
| 2. Sumber Data .....                            | 52        |
| D. Populasi dan Sampel .....                    | 53        |
| 1. Populasi .....                               | 53        |
| 2. Sampel .....                                 | 53        |
| 3. Teknik Pengambilan Sampel .....              | 53        |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                | 54        |
| 1. Pengujian Instrumen Penelitian .....         | 55        |
| a. Uji Validitas .....                          | 55        |
| b. Uji Reliabilitas .....                       | 56        |
| F. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....   | 57        |
| G. Teknik Analisis Data .....                   | 60        |
| 1. Analisa Regresi .....                        | 60        |
| 2. Pengujian Statistik .....                    | 61        |
| a. Koefisien Regresi .....                      | 61        |
| b. Analisis Korelasi Berganda .....             | 61        |
| c. Analisis Determinasi .....                   | 61        |
| 3. Pengujian Hipotesis .....                    | 62        |
| a. Uji Koefisien Secara Parsial (Uji T) .....   | 62        |
| b. Uji Koefisien Secara Simultan (Uji F) .....  | 63        |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>     | <b>64</b> |
| A. Deskripsi Hasil Penelitian .....             | 65        |
| 1. Hasil Penelitian Berdasarkan Responden ..... | 65        |
| a. Jenis Kelamin .....                          | 66        |
| b. Usia .....                                   | 66        |
| c. Pekerjaan .....                              | 68        |
| B. Analisis Hasil Penelitian .....              | 69        |
| 1. Uji Frekuensi .....                          | 69        |
| a. Uji Frekuensi Variabel X1 .....              | 70        |

|  |            |
|--|------------|
| b. Uji Frekuensi Variabel X2.....            | 80         |
| c. Uji Frekuensi Variabel Y.....             | 90         |
| C. Pengujian Hipotesis.....                  | 100        |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....      | 100        |
| a. Uji Validitas dan Reliabilitas X1 .....   | 101        |
| b. Uji Validitas dan Reliabilitas X2 .....   | 104        |
| c. Uji Validitas dan Reliabilitas Y .....    | 107        |
| 2. Analisa Regresi .....                     | 110        |
| 3. Pengujian Hipotesis .....                 | 115        |
| a. Uji KoefisienSecaraParsial (Uji T) .....  | 117        |
| b. Uji KoefisienSecaraSimultan (Uji F) ..... | 126        |
| D. Pembahasan .....                          | 127        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                   | <b>128</b> |
| A. Kesimpulan .....                          | 128        |
| B. Implikasi .....                           | 129        |
| C. Saran .....                               | 131        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                        |            |
| <b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN</b>           |            |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>                  |            |
| <b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>                   |            |



## DAFTAR TABEL

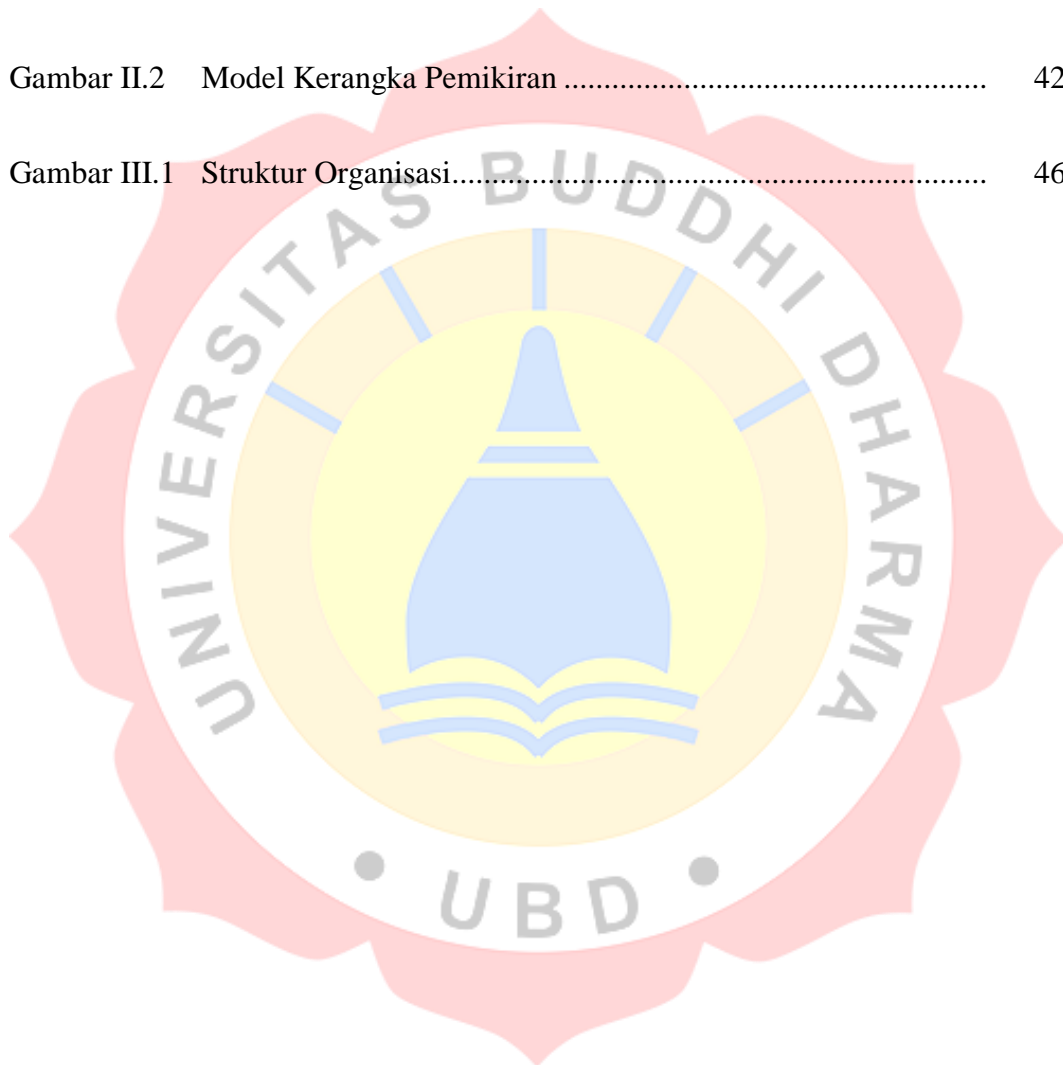
|             |   | <b>Halaman</b> |
|-------------|---|----------------|
| Tabel III.1 | Skor/Penilaian Skala Likert.....                      | 55             |
| Tabel III.2 | Operasionalisasi Variabel.....                        | 58             |
| Tabel IV.1  | Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....         | 66             |
| Tabel IV.2  | Data Responden Berdasarkan Usia.....                  | 67             |
| Tabel IV.3  | Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....             | 69             |
| Tabel IV.4  | Uji Frekuensi Informasi Biaya pendidikan.....         | 71             |
| Tabel IV.5  | Uji Frekuensi Kesesuaian Biaya Dengan Fasilitas.....  | 72             |
| Tabel IV.6  | Uji Frekuensi Informasi Perubahan.....                | 73             |
| Tabel IV.7  | Uji Frekuensi Kewajaran Biaya yang ditetapkan.....    | 74             |
| Tabel IV.8  | Uji Frekuensi Kelengkapan Daftar Harga.....           | 75             |
| Tabel IV.9  | Uji Frekuensi Harga Terjangkau.....                   | 76             |
| Tabel IV.10 | Uji Frekuensi Pemberian Potongan Harga Prestasi.....  | 77             |
| Tabel IV.11 | Uji Frekuensi Pemberian Potongan Harga Gelombang..... | 78             |
| Tabel IV.12 | Uji Frekuensi Kemudahan Transaksi.....                | 79             |
| Tabel IV.13 | Uji Frekuensi Sistem Kredit.....                      | 80             |
| Tabel IV.14 | Uji Frekuensi Kenyamanan Ruang kelas.....             | 81             |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel IV.15 | Uji Frekuensi Kegiatan Ekstrakurikuler.....          | 82 |
| Tabel IV.16 | Uji Frekuensi Tenaga Kerja Ahli .....                | 83 |
| Tabel IV.17 | Uji Frekuensi Tata Cahaya Memadai.....               | 84 |
| Tabel IV.18 | Uji Frekuensi Ruang Kelas Memadai .....              | 85 |
| Tabel IV.19 | Uji Frekuensi Ketersediaan Pendingin Ruangan.....    | 86 |
| Tabel IV.20 | Uji Frekuensi Kelengkapan Alat Pembelajaran .....    | 87 |
| Tabel IV.21 | Uji Frekuensi Ketersediaan Ruang Laboratorium .....  | 88 |
| Tabel IV.22 | Uji Frekuensi Ketersediaan Koperasi Sekolah .....    | 89 |
| Tabel IV.23 | Uji Frekuensi Ketersediaan Kantin Sekolah .....      | 90 |
| Tabel IV.24 | Uji Frekuensi Kesan Masyarakat .....                 | 91 |
| Tabel IV.25 | Uji Frekuensi Kepuasan Pelayanan .....               | 92 |
| Tabel IV.26 | Uji Frekuensi Kepercayaan .....                      | 93 |
| Tabel IV.27 | Uji Frekuensi Penetapan Kurikulum.....               | 94 |
| Tabel IV.28 | Uji Frekuensi Citra Sekolah .....                    | 95 |
| Tabel IV.29 | Uji Frekuensi Fasilitas yang Lengkap dan Sesuai..... | 96 |
| Tabel IV.30 | Uji Frekuensi Peraturan .....                        | 97 |
| Tabel IV.31 | Uji Frekuensi Keluarga .....                         | 98 |
| Tabel IV.32 | Uji Frekuensi Referensi.....                         | 99 |

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Tabel IV.33 | Uji Frekuensi Budaya.....               | 100 |
| Tabel IV.34 | Case Processing Summary (X1).....       | 102 |
| Tabel IV.35 | Reliability Statistics (X1).....        | 103 |
| Tabel IV.36 | Item-Total Statistics (X1).....         | 104 |
| Tabel IV.37 | Case Processing Summary (X2).....       | 105 |
| Tabel IV.38 | Reliability Statistics (X2).....        | 106 |
| Tabel IV.39 | Item-Total Statistics (X2).....         | 107 |
| Tabel IV.40 | Case Processing Summary (Y).....        | 108 |
| Tabel IV.41 | Reliability Statistics (Y).....         | 109 |
| Tabel IV.42 | Item-Total Statistics (Y).....          | 110 |
| Tabel IV.43 | Hasil Perhitungan Standar Deviasi ..... | 112 |
| Tabel IV.44 | Tabel Correlations .....                | 113 |
| Tabel IV.45 | Tabel Metode Stepwise.....              | 114 |
| Tabel IV.46 | Uji R .....                             | 115 |
| Tabel IV.47 | Uji t X1Y.....                          | 117 |
| Tabel IV.48 | Uji t X2Y.....                          | 120 |
| Tabel IV.49 | Uji t X1,X2Y .....                      | 122 |
| Tabel IV.50 | Uji F .....                             | 125 |

**DAFTAR GAMBAR**

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar II.1 Proses Pengambilan Keputusan ..... | 37             |
| Gambar II.2 Model Kerangka Pemikiran .....     | 42             |
| Gambar III.1 Struktur Organisasi.....          | 46             |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabel Jawaban Kuesioner
- Lampiran 3 : Hasil Pengolahan Data SPSS
- Lampiran 4 : Tabel R
- Lampiran 5 : Tabel T
- Lampiran 6 : Tabel F



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Pendidikan saat ini adalah faktor mutlak untuk dapat bersaing dalam perkembangan zaman. Pendidikan juga termasuk salah satu industri jasa selain hiburan, transportasi, dan lainnya. Seiring dengan perkembangan yang sangat pesat dan kemajuan teknologi yang tidak dapat dihindari pendidikan yang baik akan dapat mempersiapkan peserta didik untuk lebih siap menghadapi persaingan yang ada. Kita ketahui bahwa saat ini sudah sangat banyak sekolah yang ada di Indonesia. Menurut hasil data 2016 saat ini Indonesia telah memiliki lebih dari 12.000 sekolah baik negeri maupun swasta.

Sebagai salah satu penyedia jasa, sekolah ikut andil dalam perkembangan perekonomian Indonesia. Sehingga hal ini layak untuk diteliti sejauh mana perkembangannya dan bagaimana dampaknya terhadap pasar bisnis saat ini.

Pendidikan adalah proses pembelajaran kepada peserta didik agar memiliki pemahaman terhadap sesuatu yang menjadikannya kritis dalam berpikir. Dunia pendidikan berfungsi untuk mengembangkan kemampuan, watak, keperibadian agar menjadi seorang yang bermartabat dan berguna untuk dirinya maupun orang lain. Pendidikan dapat ditempuh melalui pendidikan formal dan pendidikan non formal. Dalam pendidikan formal peserta didik akan dididik sesuai dengan jenjang dan kurikulum pembelajaran yang telah diatur menurut kebijakan pemerintah negara tersebut. Pendidikan ini lebih mengutamakan

pembentukan karakter seorang peserta didik. Sedangkan untuk pendidikan non formal peserta didikan dididik berdasarkan kemampuan dan keahlian yang diinginkan. Pendidikan ini lebih mengutamakan akan keahlian yang didapat peserta didiknya.

Menurut peraturan pemerintah negara indonesia saat ini pendidikan formal 12 tahun adalah Pendidikan Wajib yang harus ditempuh anak usia 7 sampai dengan 19 tahun. Dan menjadi syarat mutlak untuk mendapatkan sebuah pekerjaan. Sehingga saat ini sekolah menjadi salah satu faktor penting dalam persaingan perkembangan jaman.

Para orang tua saat ini bersaing mencari berbagai sekolah yang benar – benar dapat memenuhi keinginannya dalam mempersiapkan anak – anaknya di masa yang akan datang. Salah satu hal yang mempengaruhi para orang tua untuk menyekolahkan anak – anaknya adalah Biaya yang harus dikeluarkan untuk proses pembelajaran disekolah.

Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi, yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Biaya sangat berperan penting dalam menentukan keputusan konsumen terhadap penggunaan jasa yang ditawarkan. Sedangkan Biaya Pendidikan adalah Biaya yang dikenakan kepada peserta didik untuk penyelenggaraan dan pembinaan pendidikan serta layanan administrasi akademik. Setiap sekolah memiliki biayanya masing – masing. Biaya itu biasanya ditetapkan melalui pertimbangan – pertimbangan seperti : Pengeluaran untuk pelaksanaan pelajaran, Pengeluaran

untuk tata usaha sekolah, Pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah, Kesejahteraan pegawai, Administrasi, Pembinaan teknis edukasi, dan Pendataan. Setiap penetapan biaya menjadi hal yang harus dipertimbangkan dengan sebaik – baiknya karena hal ini akan mengakibatkan keputusan konsumen untuk membeli dan terus menggunakan jasa yang ditawarkan perusahaan.

Pada masa perkembangan zaman ini berbagai sekolah sudah dibangun dengan berbagai biaya yang ditetapkan oleh pihak sekolah itu sendiri. Biaya yang terjangkau salah satunya adalah hal yang menjadi faktor utama untuk menentukan di sekolah mana yang akan dipilih. Selain biaya sekolah termasuk didalamnya biaya pendaftaran, uang sekolah dan kegiatan, fasilitas sekolah yang memadai juga menjadi faktor utama.

Tidak hanya biaya yang sesuai, hal yang perlu diperhatikan adalah sarana dan prasarana atau fasilitas dari sebuah lembaga pendidikan itu berada. Mulai dari ruang kelas, laboratorium, lokasi dan lain sebagainya.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tertentu, yang berupa benda maupun uang.

Fasilitas Pendidikan adalah segala sesuatu yang mempermudah dan memperlancar proses dan kegiatan belajar mengajar di sekolah. Fasilitas Sekolah diantaranya adalah Gedung Sekolah, Ruang kelas, Ruang Tata Usaha, Ruang Laboratorium, Toilet dan sebagainya.

Fasilitas yang disediakan pihak sekolah dalam menunjang proses belajar mengajar adalah faktor utama pendukung yang sangat berpengaruh dalam



keputusan untuk memilih sebuah sekolah. Fasilitas yang diberikan sebuah perusahaan jasa menunjukkan seberapa baiknya pendistribusian jasa itu dapat disampaikan hingga ke tangan konsumen. Demikian juga dengan sekolah, Fasilitas yang memadai adalah bukti bahwa sebuah sekolah layak untuk dipercaya dalam mendidik anak – anak sebagai peserta didik.

Keputusan adalah tahapan akhir yang harus diambil seseorang atas penyelesaian masalahnya. Dalam pengambilan keputusan didasari oleh faktor – faktor yang mendukung akan kebutuhan tersebut dan akan memberikan respon terhadap penggunaan setelah pengambilan keputusan.

Maka dari itu penulis memilih tempat penelitian di SD Bonavita yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis mengajukan judul penelitian **“Pengaruh Biaya Pendidikan dan Fasilitas Terhadap Keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Pada masa perkembangan zaman ini berbagai sekolah sudah dibangun dengan berbagai biaya yang ditetapkan oleh pihak sekolah itu sendiri. Biaya yang terjangkau salah satunya adalah hal yang menjadi faktor utama untuk menentukan di sekolah mana yang akan dipilih. Selain biaya sekolah termasuk didalamnya biaya pendaftaran, uang sekolah dan kegiatan, fasilitas sekolah yang memadai juga menjadi faktor utama.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas, maka dapat kita identifikasi beberapa masalah antara lain :

1. Biaya diduga menjadi faktor utama penentu keputusan untuk memilih bersekolah di SD Bonavita.
2. Fasilitas diduga menjadi faktor utama penentu keputusan untuk memilih bersekolah SD Bonavita.
3. Lokasi Sekolah diduga menjadi faktor utama penentu keputusan untuk memilih bersekolah SD Bonavita.
4. Kurikulum Sekolah diduga menjadi faktor utama penentu keputusan untuk memilih bersekolah di SD Bonavita.
5. Agama diduga menjadi faktor penentu keputusan untuk memilih bersekolah di SD Bonavita.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang telah disebutkan diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Biaya Pendidikan berpengaruh terhadap keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita?
3. Apakah Biaya Pendidikan dan Fasilitas bersama – sama berpengaruh terhadap keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui apakah Biaya Pendidikan berpengaruh terhadap keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita.
2. Mengetahui apakah Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita.
3. Mengetahui Biaya dan Fasilitas secara bersama – sama berpengaruh terhadap keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini berdasarkan tujuan di atas adalah :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh biaya pendidikan dan fasilitas sekolah dengan keputusan orang tua atau wali murid dalam memilih sekolah untuk anak – anak mereka.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat menjadi rujukan atau referensi untuk penelitian yang akan datang.

b. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan mengenai penerapan strategi yang tepat untuk keberlangsungan usaha.

## **F. Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan skripsi ini akan terdiri dari 5(lima) bab dengan beberapa sub bab.

Bab yang dimaksud adalah :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan mengenai bentuk ringkasan dari keseluruhan isi penelitian serta gambaran umum permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Bab pertama merupakan bab pendahuluan yang mengemukakan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini membahas mengenai telaah pustaka terdiri dari gambaran umum teori variabel independen dan dependen, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesa.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel yang digunakan, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel-variabel penelitian dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi penjelasan setelah dilakukan penelitian. Hal tersebut mencakup deskripsi data hasil penelitian variabel independen dan dependen, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari hasil yang diperoleh setelah dilakukan penelitian, implikasi dan saran.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Gambaran Umum Teori

##### 1. Pemasaran

Pemasaran adalah suatu kegiatan menyeluruh, terpadu, dan terencana, yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau institusi dalam melakukan usaha agar mampu mengakomodir permintaan pasar dengan cara menciptakan produk bernilai jual, menentukan harga, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan saling bertukar tawaran yang bernilai bagi konsumen, klien, mitra, dan masyarakat umum.

Secara sederhana, definisi pemasaran lebih diidentifikasi dengan proses pengenalan produk atau servis kepada konsumen yang potensial. Aspek-aspek untuk pemasaran ini meliputi periklanan, *public relation*, promosi dan penjualan.

##### a. Definisi Pemasaran Menurut para ahli :

Menurut (Brown, Adam, dan Amstrong 2016, 41) menyatakan bahwa :

“ Pemasaran adalah upaya mewujudkan nilai dan kepuasan pelanggan dengan mendapatkan laba”.

Menurut (John Westwood 2018) menyatakan :

“Pemasaran adalah sebuah usaha terpadu yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan keuntungan/ laba kepada perusahaan”.

Menurut (Philip Kotler dan Keller 2016, 27) menyatakan bahwa :

“Pemasaran adalah aktivitas sosial dan sebuah pengaturan yang dilakukan oleh perorangan ataupun sekelompok orang dengan tujuan untuk mendapatkan tujuan mereka dengan jalan membuat produk dan menawarkannya dengan besaran nominal tertentu ke pihak lain”.

Menurut (William J. Stanton 2017, 3) menyatakan bahwa :

“Pemasaran adalah sistem keseluruhan dari berbagai kegiatan bisnis atau usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga barang atau jasa, mempromosikannya, mendistribusikannya, dan bisa memuaskan konsumen”.

Menurut (Basu Swastha 2014) menyatakan bahwa :

“Pemasaran adalah proses kegiatan perencanaan dalam pengelolaan barang dan jasa, penetapan banderol harga barang dan jasa tersebut, hingga proses promosi maupun pendistribusiannya, dimana keseluruhan proses pemasaran bertujuan untuk memenuhi kebutuhan maupun memperoleh laba”.

Menurut (Lamb Hair dan Mc. Daniel 2017) menyatakan bahwa :

“Pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga promosi dan distribusi gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan konsumen dan tercapainya tujuan organisasi”.



## b. Konsep Pemasaran

Setiap perusahaan memiliki ide atau konsep yang berbeda mengenai manajemen pemasaran. Satu perusahaan mungkin akan lebih menyukai konsep pemasaran dengan cara memproduksi barang dalam skala besar, dengan asumsi ongkos produksi bisa ditekan, harga barang akan murah, dan barang akan cepat laku. Tetapi perusahaan lain, mungkin memiliki konsep pemasaran yang berbeda melalui peningkatan kualitas barang yang dihasilkan. Setidaknya ada 6 konsep manajemen pemasaran dengan segala kekurangan dan kelebihan yang harus Anda ketahui, diantaranya :

- ❖ Konsep Produksi adalah sebuah konsep yang mana pelanggan lebih menyukai sesuatu barang yang bisa ditemukan dimanapun dengan harga yang relatif murah. Efisiensi produk yang cukup tinggi dan meluasnya area distribusi inilah yang menjadi orientasi konsep ini. Adapun tugas dari management pada fase ini yaitu memperbanyak produksi barang-barang agar para pelanggan bisa menjangkau dari manapun.
- ❖ Konsep Produk merupakan sebuah rancangan dimana mutu, karakter, kualitas, maupun performasinya paling baik. Sebuah perusahaan harus memproduksi barang dengan kualitas terbaik, *design packaging* menarik, serta mempunyai daya saing baik.
- ❖ Konsep Penjualan merupakan sebuah rancangan diterapkan untuk menjual dan perusahaan akan melakukan upaya promosi dan

pengiklanan untuk memperkenalkan detail produk kepada calon pelanggan.

- ❖ Konsep Pemasaran yaitu adanya pemasaran itu sendiri meliputi keinginan pasar dan penentuan kebutuhan konsumen sebagai sasaran serta bisa memberikan kepuasan secara efisien dan efektif dari para kompetitornya.
- ❖ Konsep Pemasaran Sosial adalah fase sebuah badan organisasi akan menentukan keinginan, kebutuhan, kepentingan pasar dan tetap akan memberikan rasa kepuasan dan melestarikan kesejahteraan sosial masyarakat.
- ❖ Konsep Pemasaran Global lebih mengacu pada faktor lingkungan yang bisa mempengaruhi marketing dimana eksekutif manager mampu berupaya mengerti dan mengaplikasikannya melalui *management* yang strategis. Tujuan akhir dari konsep marketing ini adalah pemenuhan semua kebutuhan masyarakat dan memberikan dampak manfaat kepada semua pihak yang terlibat dalam satu perusahaan tersebut.

## 2. Manajemen Pemasaran

Menurut (Kotler dan Amstrong 2017, 4) menyatakan :

“Manajemen Pemasaran adalah suatu proses untuk memberikan nilai kepada konsumen dan membangun hubungan erat dengan konsumen dengan cara yang menguntungkan bagi perusahaan”.

Menurut (Alma 2016, 130) menyatakan bahwa :

“Manajemen pemasaran adalah proses untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh individu atau oleh perusahaan”.

Menurut (Suparyanto & Rosad 2015, 1) menyatakan bahwa:

“Manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur, dan mengelola program - program yang mencakup pengkonsepkan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan”.

Menurut (Limakrisna & Purba 2017, 5) menyatakan bahwa :

“Manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran, mendapatkannya, dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penyerahan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang super”.

### **3. Pemasaran Jasa**

Pada dasarnya Pemasaran Manajemen terdiri atas perencanaan dan pelaksanaan rencana, fungsi yang pertama kali harus dilakukan adalah merencanakan. Oleh karena itu, ia harus mendelegasikan keputusannya kepada bawahannya dengan sebaik – baiknya.

### **4. Klasifikasi Pemasaran Jasa**

Menurut (Tjiptono 2014, 36) pemasaran jasa dapat diklasifikasikan menjadi tujuh kriteria yaitu sebagai berikut:

## 1. Segmen pasar

Berdasarkan pada segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir (misalnya asuransi jiwa dan pendidikan) dan jasa kepada organisasi misalnya jasa akuntansi dan perpajakan, jasa konsultasi manajemen dan jasa konsultan hukum.

## 2. Tingkat Keberwujudan

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria tersebut jasa dapat dibedakan menjadi tiga macam yaitu sebagai berikut:

- a) *Rented goods service*. Dalam jenis ini konsumen hanya menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu, berdasarkan tarif tertentu dan selama jangka waktu tertentu. Misalnya penyewaan mobil, VCD, hotel, villa, apartemen, dan lain – lain.
- b) *Owned goods service*. Barang-barang yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan, dan dipelihara oleh perusahaan jasa. Jenis ini juga menyangkut perubahan bentuk barang yang dimiliki oleh konsumen. Contohnya jasa reparasi (arloji, sepeda motor, komputer, pencucian mobil, perawatan, rumput lapangan golf, laundry, dan lain – lain) .

- c) *Non goods service*. Jasa ini adalah jasa personal bersifat intangible yang ditawarkan pada konsumen. Misalnya supir, pengasuh bayi, dosen, tutor, pemandu wisata, ahli kecantikan, dan lain-lain.

### 3. Keterampilan Penyedia Jasa

Berdasarkan tingkat keterampilan jasa terdiri dari jasa profesional (misalnya konsultan manajemen, konsultan pajak, konsultan hukum, dokter, perawat, arsitek, dan lain-lain) yang memiliki pelanggan yang selektif dan jasa non-profesional (misalnya supir taksi dan satpam).

### 4. Tujuan Organisasi Jasa

Berdasarkan tujuan organisasinya, perusahaan jasa terdiri dari beberapa jenis, yaitu:

- a. Perumahan atau penginapan, mencakup penyewaan apartemen, villa, hotel, motel, dan rumah.
- b. Operasi rumah tangga meliputi perbaikan rumah, reparasi peralatan rumah tangga, pertanaman, *house hold cleaning*.
- c. Rekreasi dan hiburan penyewaan dan reparasi peralatan yang digunakan untuk aktivitas-aktivitas rekreasi dan hiburan serta administrasi untuk hiburan, pertunjukan dan rekreasi.
- d. *Personal care*, mencakup laundry dan perawatan kecantikan.

- e. Perawatan kesehatan, meliputi segala macam jasa medis dan kesehatan.
- f. Pendidikan swasta.
- g. Bisnis dan jasa profesional lainnya, meliputi biro hukum, konsultasi pajak, konsultasi manajemen, dan akuntansi serta jasa komputerisasi.
- h. Asuransi, perbaikan dan jasa komersial lainnya, seperti asuransi perorangan dan bisnis, jasa kredit dan pinjaman, konseling investasi dan pelayanan pajak.
- i. Transportasi, meliputi jasa angkutan dan penumpang baik melalui darat, laut, dan udara, serta reparasi dan penyewaan kendaraan.
- j. Komunikasi, terdiri atas telepon, telegram, internet, dan jasa komunikasi bisnis yang ter-spesifikasi.

##### 5. Tingkat Intensitas Karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), jasa dapat dikembangkan menjadi dua macam, yaitu *equipment based service* (seperti cuci mobil otomatis, ATM, dan binatu) dan *people based service* (seperti pelatih sepak bola, satpam, jasa akuntan, konsultan manajemen dan konsultan hukum).

## 6. Tingkat Kontak Penyedia Jasa dan Pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum jasa dapat dibagi menjadi *high contact service* (seperti universitas, bank, dokter, dan jasa pegadaian) dan *low contact service* (misalnya bioskop).

## 5. Karakteristik Jasa

Menurut (Etta Mamang Sangadji dan Sopiah 2013, 94) karakteristik jasa yang membedakannya dengan barang adalah :

### a. Tidak Berwujud (*intangibility*)

Jasa tidak dapat dilihat, diraba, didengar, dirasa atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Dengan kata lain, konsumen tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum mereka menikmatinya sendiri. Oleh karena itu, untuk mengurangi ketidakpastian atas jasa tersebut pelanggan akan mencari bukti dari kualitas jasa tersebut.

### b. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Biasanya, barang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan, dijual barulah kemudian dikonsumsi. Sementara jasa biasanya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil dari jasa tersebut.

**c. Bervariasi (*Variability*)**

Jasa bersifat sangat variabel karena keluaran nonbak (*nonstandardized output*) artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

**d. Tidak Tahan lama (*Prishability*)**

Jasa merupakan komoditas yang tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama. Jasa biasanya akan habis pada saat diproduksi dan dikonsumsi pada saat itu juga.

**6. Biaya Pendidikan**

Menurut (Dedi Supriadi 2013) menyatakan bahwa :

“Biaya pendidikan merupakan salah satu komponen masukan instrumental (*instrumental input*) yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan disekolah. Dalam setiap upaya pencapaian tujuan pendidikan, baik tujuan – tujuan yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, biaya pendidikan memiliki peranan yang sangat menentukan.hampir tidak ada upaya pendidikan yang dapat mengabaikan peranan biaya, sehingga dapat dikatakan bahwa tanpa biaya, proses pendidikan tidak akan berjalan.

Menurut (Idochi Anwar 2013, 127) menyatakan bahwa :

“Pembiayaan pendidikan sebagai sesuatu yang seharusnya ada tidak dapat dipahami tanpa mengkaji konsep konsep yang mendasarinya. Anggaran biaya pendidikan terdiri dari dua sisi yang berkaitan satu sama lain, yaitu sisi anggaran penerimaan dan anggaran pengeluaran untuk mencapai tujuan – tujuan pendidikan.”



Menurut (Bastian 2015, 339) ada 4 unsur pokok dalam definisi biaya pendidikan yakni:

- a. Biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi
- b. Diukur dalam satuan uang
- c. Yang telah terjadi atau yang secara potensial akan terjadi
- d. Pengorbanan tersebut untuk tujuan pendidikan

### 1. Jenis Biaya Pendidikan

beberapa kategori biaya pendidikan yaitu:

- ❖ Biaya langsung (*direct cost*), adalah segala pengeluaran yang secara langsung menunjang penyelenggaraan pendidikan.
- ❖ Biaya tidak langsung (*indirect cost*), adalah pengeluaran yang tidak secara langsung menunjang proses pendidikan tetapi memungkinkan proses pendidikan tersebut terjadi disekolah, misalnya biaya hidup siswa, biaya transportasi kesekolah, biaya jajan, biaya kesehatan, dan biaya kesempatan (*opportunity cost*).
- ❖ Biaya pribadi (*private cost*), adalah pengeluaran keluarga untuk pendidikan atau dikenal juga pengeluaran rumah tangga (*household expenditure*).
- ❖ Biaya sosial (*social cost*), adalah biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk pendidikan, baik melalui sekolah maupun melalui pajak yang dihimpun oleh pemerintah kemudian digunakan untuk membiayai pendidikan.

❖ Biaya dalam bentuk uang (*monetary cost*) dan bukan uang (*non-monetary cost*), adalah biaya pendidikan yang dikeluarkan dalam bentuk pembayaran uang tunai seperti untuk pendaftaran sekolah, pembayaran uang sekolah dan lain – lain. Sedangkan biaya bukan uang adalah biaya pendidikan yang dikeluarkan tidak dalam bentuk tunai atau pembayaran namun bermanfaat untuk menunjang suatu pendidikan.

## 2. **Konsep Biaya Pendidikan**

Konsep biaya pendidikan sifatnya sangat kompleks dari keuntungan, karena komponen biaya terdiri dari lembaga jenis dan sifatnya. Biaya pendidikan bukan hanya berbentuk uang atau rupiah, tetapi juga dalam bentuk biaya kesempatan (*opportunity cost*).

Anggaran biaya pendidikan terdiri dari dua sisi yang berkaitan satu sama lain, yaitu sisi anggaran penerimaan dan anggaran pengeluaran untuk mencapai tujuan – tujuan pendidikan. Anggaran penerimaan adalah pendapatan yang diperoleh setiap tahun oleh sekolah dari berbagai sumber resmi dan diterima secara teratur. Sedangkan anggaran dasar pengeluaran adalah jumlah uang yang dibelanjakan setiap tahun untuk kepentingan pelaksanaan pendidikan disekolah. Pengeluaran sekolah dapat dikategorikan ke dalam beberapa item pengeluaran, yaitu:

1. Pengeluaran untuk pelaksanaan pelajaran,
2. Pengeluaran untuk tata usaha sekolah,
3. Pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah,
4. Kesejahteraan pegawai,
5. Administrasi,
6. Pembinaan teknis edukasi,
7. Pendataan.

Dalam konsep pembiayaan pendidikan ada dua hal penting yang perlu dikaji atau dianalisis, yaitu biaya pendidikan secara keseluruhan (*total cost*) dan biaya satuan persiswa (*unit cost*). Biaya satuan di tingkat sekolah merupakan *aggregate* biaya pendidikan tingkat sekolah, baik yang bersumber dari pemerintah, orang tua dan masyarakat yang dikeluarkan untuk penyelenggaraan pendidikan dalam satu tahun pelajaran. Biaya satuan permurid merupakan ukuran yang menggambarkan seberapa besar uang yang dialokasikan ke sekolah – sekolah secara efektif untuk kepentingan murid dalam menempuh pendidikan. Analisis mengenai biaya satuan dalam kaitannya dengan faktor – faktor lain yang mempengaruhinya dapat dilakukan dengan menggunakan sekolah sebagai unit analisis. Dengan menganalisis unit satuan, memungkinkan untuk mengetahui efesiensi dalam penggunaan sumber – sumber di sekolah, keuntungan dari investasi pendidikan, dan pemerataan pengeluaran masyarakat, pemerintah untuk

pendidikan. Di samping itu, juga dapat menilai bagaimana alternatif kebijakan dalam upaya perbaikan atas peningkatan sistem pendidikan.

### 3. Dimensi Biaya Pendidikan

Menurut (Kotler & Keller 2016 : 47) harga/biaya yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa ada 3 yaitu :

#### 1. Tingkat Biaya yang ditetapkan

Tingkat biaya yang ditetapkan sebuah organisasi/perusahaan dalam menjual produk maupun jasanya. Tingkat biaya yang ditetapkan haruslah sesuai dengan pasar dan sasaran yang dituju. Tingkat biaya rendah, menengah dan tinggi.

#### 2. Diskon/ potongan harga

Pemberian Diskon atau potongan harga juga menentukan keputusan pembelian. pemberian diskon dapat menarik minat konsumen untuk datang dan melihat produk serta berusaha untuk menggunakan jasa yang disediakan.

#### 3. Metode Pembayaran

Metode pembayaran yang mudah juga berpengaruh dalam keputusan konsumen dalam membeli suatu barang atau jasa. Metode pembayaran yang dimaksud adalah ketersediaan alat/mesin pembayaran (transfer, mesin EDC).

#### 4. Fungsi Biaya pendidikan

Secara umum, fungsi biaya pendidikan bertujuan untuk memberikan layanan secara profesional di bidang sarana dan prasarana pendidikan dalam rangka terselenggaranya proses pendidikan secara efektif dan efisien.

Secara rinci, tujuannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana pendidikan melalui sistem perencanaan dan pengadaan yang hati-hati dan sesama. Sarana dan prasarana pendidikan yang didapatkan diharapkan berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan, dan dengan dana yang efisien.
2. Untuk mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana secara tepat dan efisien.
3. Untuk mengupayakan pemeliharaan sarana dan prasarana sehingga keberadaannya selalu dalam kondisi siap pakai dalam setiap saat.

#### 7. Fasilitas

Fasilitas memainkan peranan penting dan berpengaruh terhadap perusahaan penyedia jasa dengan mendukung perlengkapan – perlengkapan yang mempermudah dalam melaksanakan aktivitasnya.

### a. Definisi Fasilitas Menurut Para Ahli

Menurut (Tjiptono 2016, 317) menyatakan bahwa :

“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 erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen.”

Menurut (Barnawi dan M. Arifin 2013, 49) menyatakan bahwa :

“Fasilitas adalah sesuatu yang dapat membantu, memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya. Fasilitas sekolah identik dengan sarana dan prasarana pendidikan. Sarana pendidikan adalah semua perangkat, peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah dan prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah.”

Menurut (The Liang Gie, 2017) menyatakan bahwa :

“Fasilitas merupakan segala kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja sama manusia. Sedikit berbeda dari pendapat sebelumnya, pendapat Liang Gie merujuk pada kebutuhan dalam kerja sama manusia agar pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan.”

Menurut (Suyanto 2018) menyatakan bahwa :

“Fasilitas merupakan segala sesuatu hal yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha, fasilitas tersebut dapat berupa benda-benda maupun uang.”

Dari beberapa pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat membantu untuk memperlancar pekerjaan atau usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu berupa barang maupun uang yang disiapkan sehingga akan menghasilkan timbal balik yang maksimal.

#### **b. Macam Fasilitas dan Contohnya**

##### **1. Fasilitas Fisik**

Fasilitas fisik dapat diartikan segala sesuatu yang berupa benda atau yang dapat dibendakan, yang memiliki peranan dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Seringkali fasilitas fisik disebut juga dengan fasilitas materiil. Fasilitas dapat memberi kemudahan dan kelancaran bagi suatu usaha dan umumnya diperlukan sebelum suatu kegiatan berlangsung maka dapat pula disebut sebagai saran materiil. Banyak benda disekitar kita yang merupakan fasilitas fisik contohnya gedung sekolah. gedung sekolah merupakan fasilitas untuk menjalankan proses belajar mengajar. Tanpa ruang kelas yang baik belajar akan berjalan kurang kondusif dan tujuan pendidikan kurang tercapai.

##### **2. Fasilitas Umum**

Fasilitas umum ialah sarana yang telah disediakan untuk kepentingan umum atau bersama. Fasilitas yang disediakan ini merupakan sarana yang memberikan kemudahan sehingga harus dipelihara dengan

baik. Contoh fasilitas umum adalah transportasi umum yang telah disediakan seperti BST, Trans Jakarta, Dan lain – lain. Fasilitas tersebut disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam berpergian. Maka fasilitas tersebut perlu dijaga dengan tidak merusak halte maupun menerobos jalur.

### 3. Fasilitas Sosial

Fasilitas sosial ialah fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah maupun swasta untuk masyarakat. Fasilitas sosial diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam melaksanakan aktivitasnya. Salah satu contoh dari fasilitas sosial adalah puskesmas. Puskesmas merupakan unit kesehatan yang disediakan oleh pemerintah maupun pihak swasta untuk memudahkan masyarakat dalam hal kesehatan. Hampir disetiap daerah terdapat puskesmas tujuannya adalah fasilitas sosial ini dapat menjangkau seluruh masyarakat.

### 4. Fasilitas Kantor

Fasilitas kantor yaitu segala sesuatu yang menjadi sarana pendukung pada berbagai aktivitas yang dilakukan perusahaan yang berupa fasilitas fisik dan dapat dipergunakan dalam kegiatan normal perusahaan. Fasilitas kantor ini memiliki manfaat hingga di masa depan serta memiliki umur atau masa manfaatnya relatif permanen. Sebagai contoh adalah gedung perkantoran. Gedung merupakan tempat aktivitas utama perusahaan dilakukan. Tanpa adanya gedung maka aktifitas kantor tidak dapat berjalan. Masa



gedung sendiri relatif lama sehingga tetap akan bermanfaat dimasa depan.

e. Fasilitas Olahraga

Fasilitas olahraga merupakan segala sesuatu yang berbentuk yang permanen, yang mendukung aktivitas olahraga. Fasilitas ini dapat digunakan di dalam ruangan maupun di luar ruangan. Contoh fasilitas olahraga adalah kolam renang dan lapangan basket. Fasilitas tersebut ada yang buka untuk umum ada pula yang milik terbatas. Kolam renang dan lapangan basket dapat memudahkan siapapun untuk berolahraga.

f. Fasilitas Pendidikan

Fasilitas pendidikan merupakan semua sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pembelajaran. Fasilitas pendidikan sangat penting, tanpa fasilitas yang baik kegiatan pembelajaran tidak dapat berjalan secara optimal. Maka pemerintah selalu berusaha untuk meningkatkan fasilitas pendidikan. Contoh fasilitas pendidikan adalah gedung sekolah, buku pelajaran, perpustakaan, dan lain-lain. Tanpa fasilitas tersebut guru tidak dapat menyampaikan ilmu secara maksimal. Gedung menjadi tempat utama untuk melaksanakan kegiatan pembelajaran. Buku menjadi dasar atau pegangan bagi siswa maupun guru untuk pembelajaran.

g. Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan ialah fasilitas untuk pelayanan kesehatan yang dapat dipergunakan dalam menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik

secara *promotif*, *preventif kuratif* maupun *rehabilitatif* yang dilakukan oleh pemerintah maupun masyarakat pada umumnya. Sehingga masyarakat memiliki hak untuk hidup sehat dan pemerintah wajib menyelenggarakannya.

### c. Desain Fasilitas Jasa

Menurut (Fandy Tjiptono 2014, 160) menyatakan bahwa pemasaran jasa terdapat faktor – faktor yang berpengaruh terhadap keputusan desain fasilitas jasa yaitu :

#### 1. Sifat dan tujuan organisasi jasa

Sifat suatu jasa menentukan berbagai persyaratan desain yang digunakan. Contoh, sebuah rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruangan yang steril, peralatan media yang representatif, ruang tunggu yang nyaman, ruang praktek dokter yang bisa menjamin privasi pasien dan sebagainya. Desain fasilitas yang baik dapat menentukan seberapa baik tempat tersebut akan memberikan pelayanan jasanya. Hal ini juga berpengaruh terhadap beberapa hal seperti perusahaan akan mudah dikenal, menjadi ciri khas yang mampu mempengaruhi orang lain (*calon customer*) datang dan memilih menggunakan jasa perusahaan. Banyak sekali perusahaan yangn memperoleh banyak manfaat dengan desain khusus berdasarkan sifat dan tujuan organisasi.

## 2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang

Setiap perusahaan baik jasa maupun produksi membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas dan menunjang pendistribusiannya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor diantaranya finansial, ketersediaan tanah, peraturan pembebasan tanah, dan lain sebagainya. Hal ini haruslah dipertimbangkan dengan sebaik – baiknya. Apabila tidak sesuai dan bersangkutan maka akan sangat menghambat proses kerja perusahaan tersebut.

## 3. Fleksibilitas

Desain sebuah fasilitas haruslah dapat juga memenuhi kebutuhan akan permintaan yang akan datang. Apabila volume permintaan sering tidak menentu dan spesifikasi jasa nya cepat mengalami perkembangan sehingga resiko keuangan akan bertambah besar. Sehingga sebuah desain yang fleksibel akan mampu memberikan pemanfaatan yang maksimal dan mengurangi biaya operasi karena adanya penambahan dan pengurangan permintaan. Ini sangat penting, karena apabila desain yang dimaksudkan tidak menerima unsur fleksibel maka saat mengalami situasi dimana permintaan sangat banyak justru akan membuat perusahaan mengeluarkan biaya yang lebih besar untuk memenuhi permintaan tersebut atau justru tidak dapat memenuhi penyesuaian tersebut dan membuat para konsumen kecewa karena tidak mampu terpenuhinya keinginan mereka.

#### 4. Faktor Estetika

Faktor ini berhubungan dengan promosi yang ditampilkan sehingga menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa. Fasilitas yang tertata rapih dan menarik dapat meningkatkan tanggapan positif terhadap suatu jasa. Selain itu, aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasinya pun akan meningkat. Faktor ini meliputi tinggi dinding sebuah ruangan, jumlah lantai dan pemisahan fungsi, dekorasi interior ruangan dan lain – lain.

#### 5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat lingkungan sekitar terutama pemerhati lingkungan dan sosial sangat berperan penting untuk keberlangsungan sebuah usaha dan pencapaian tujuannya. Apabila sebuah fasilitas dibangun tidak pada tempatnya atau salah sasaran maka secara otomatis perusahaan tersebut tidak akan mampu bertahan dalam jangka panjang bahkan tidak mampu berkembang sama sekali.

#### 6. Biaya konstruksi dan operasi

Konstruksi sangat dipengaruhi oleh jenis bahan yang digunakan dan jumlah luas bangunan yang akan didirikan. Sedangkan operasi mempengaruhi kelancaran usaha yang dijalankan sebuah perusahaan tersebut. Apabila biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan kebutuhan yang seharusnya maka akan memakan biaya yang sangat banyak dan mempengaruhi nilai harga dan pembiayaan perusahaan.

**d. Dimensi Fasilitas Pembelajaran**

Dalam Keputusan Menteri P dan K No. 079/1975, fasilitas belajar terdiri dari 3 kelompok besar yaitu :

1. Bangunan dan perabot sekolah

Bangunan di sekolah pada dasarnya harus sesuai dengan kebutuhan pendidikan dan harus layak untuk ditempati siswa pada proses kegiatan belajar mengajar di sekolah. Bangunan sekolah terdiri atas berbagai macam ruangan. Secara umum jenis ruangan ditinjau dari fungsinya dapat dikelompokkan dalam ruang pendidikan untuk menampung proses kegiatan belajar mengajar baik teori maupun praktek, ruang administrasi untuk proses administrasi sekolah dan berbagai kegiatan kantor, dan ruang penunjang untuk kegiatan yang mendukung proses belajar mengajar. Sedangkan perabot sekolah yang pada umumnya terdiri dari berbagai jenis mebel, harus dapat mendukung semua semua kegiatan yang berlangsung di sekolah, baik kegiatan belajar mengajar maupun kegiatan administrasi sekolah.

2. Alat pelajaran

Alat pelajaran yang dimaksudkan disini adalah alat peraga dan buku-buku bahan ajar. Alat peraga berfungsi untuk memperlancar dan memperjelas komunikasi dalam proses belajar mengajar antara guru dan siswa. Buku-buku pelajaran yang digunakan dalam kegiatan belajar mengajar, biasanya terdiri dari buku pegangan, buku pelengkap, dan buku bacaan.

### 3. Media pendidikan

Media pengajaran merupakan sarana *non personal* yang digunakan atau disediakan oleh tenaga pengajar yang memegang peranan dalam proses belajar untuk mencapai tujuan instruksional. Media pengajaran dapat dikategorikan dalam media visual yang menggunakan proyeksi, media auditif, dan media lainnya.

Sedangkan menurut (Tjiptono 2014, 46 - 48), indikator fasilitas, yaitu :

#### 1. Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain – lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

#### 2. Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan desain dan aliran sirkulasi.

#### 3. Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

#### 4. Unsur pendukung

Unsur Pendukung lainnya, seperti : toilet, wifi, tempat, lokasi makan dan minum.

#### **e. Tata Letak Fasilitas Jasa**

Menurut (Mudie dan Cotlam 2016, 95) menyatakan bahwa setidaknya terdapat 6 faktor yang harus dipertimbangkan sebaik – baiknya menyangkut tata letak sebuah fasilitas jasa, yaitu :

##### **1. Perencanaan Spasial**

Perencanaan ini meliputi proporsi, simetri, tekstur, dan warna. Hal ini digunakan untuk menstimulasi respon intelektual dan emosional dari pemakai jasa yang memakainya. Respon inilah yang disebut sebagai kualitas visual. Respon ini digunakan perancang untuk menciptakan lingkungan tertentu yang akan mendorong terbentuknya respon pelanggan sebagaimana yang diinginkan penyedia jasa.

##### **2. Perencanaan Ruangan**

Perencanaan ini meliputi perancangan interior dan arsitektur. Seperti penempatan perabotan dan perlengkapan, memilih ruangan yang sesuai dengan fungsinya, desain aliran sirkulasi dan lain sebagainya.

##### **3. Perlengkapan atau Perabotan**

Perabotan dan perlengkapan memiliki beberapa fungsi diantaranya, sebagai sarana pelindung barang – barang berharga yang berukuran kecil, sebagai penunjang proses pendistribusian jasa, sebagai bukti kepemilikan dan lain – lain.

#### 4. Tata cahaya

Dalam desain tata cahaya harus memperhatikan beberapa hal yaitu cahaya di siang hari, warna, jenis aktivitas pengguna ruangan, tingkat ketajaman penglihatan, suasana yang akan diciptakan dan sebagainya.

#### 5. Warna

Banyak orang meyakini bahwa warna sangat erat kaitannya dengan kondisi emosional seseorang sehingga mampu mempengaruhi keputusan yang akan diambilnya. Karena itu, warna menjadi perencanaan yang penting bagi sebuah fasilitas jasa.

#### 6. Pesan yang akan disampaikan secara grafis

Selain karena fungsi dan tujuan organisasi desain tata letak juga dapat digunakan untuk menyampaikan pesan secara grafis. Pesan tidak harus disampaikan dengan kata – kata saja tetapi juga dapat melalui tata letak, warna, dan interior ruangan yang ditata sedemikian rupa sehingga menghasilkan sebuah kesan yang mampu mempengaruhi proses pengambilan keputusan seseorang.

### **8. Keputusan**

Keputusan adalah hasil pemecahan masalah yang dihadapinya dengan tegas. Hal itu berkaitan dengan jawaban atas pertanyaan - pertanyaan mengenai ‘apa yang harus dilakukan’ dan seterusnya mengenai unsur-unsur perencanaan. Dapat juga dikatakan bahwa keputusan itu sesungguhnya merupakan hasil proses pemikiran yang berupa pemilihan satu diantara beberapa alternatif yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapinya.



Keputusan adalah hasil pemecahan masalah yang dihadapinya dengan tegas. Hal itu berkaitan dengan jawaban atas pertanyaan – pertanyaan mengenai apa yang harus dilakukandan seterusnya mengenai unsur-unsur perencanaan. Dapat juga dikatakan bahwa keputusan itu sesungguhnya merupakan hasil proses pemikiran yang berupa pemilihan satu diantara beberapa alternatif yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

**a. Pengambilan Keputusan**

Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang tersedia.

Menurut (Alma 2016, 105) menyatakan bahwa :

“Keputusan pembelian adalah tahap yang harus diambil setelah melalui tahapan, bila konsumen mengambil keputusan, maka ia akan mempunyai serangkaian keputusan menyangkut jenis produk, merek, kualitas, model, waktu, harga, dan cara pembayaran”.

Menurut (Tjiptono 2015, 53) menyatakan bahwa :

“Keputusan Pembelian dilakukan secara impulsif (tanpa perencanaan), mengklarifikasi bahwa keterlibatan pembelian tidak sama dengan keterlibatan produk dan *enduring Involvement*”.

Menurut (Kotler dan Amstrong 2014, 192) menyatakan :

“Setiap keputusan penggunaan jasa mempunyai beberapa faktor seperti faktor budaya, faktor sosial dan faktor psikolog.”

## **b. Proses Pengambilan Keputusan**

(Kotler dan amstrong 2014, 176) menyatakan bahwa ada 4 tahap dalam proses pengambilan konsumen yaitu :

### **1. Pengenalan Masalah**

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhannya. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan oleh ransangan internal ataupun eksternal. Jika kebutuhan ini dikenali maka konsumen akan segera memahami adanya kebutuhan yang harus segera dipenuhi ataukah kebutuhan yang belum segera harus dipenuhi.

### **2. Pencarian Informasi**

Konsumen yang ingin memenuhi kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Pencarian informasi ini dapat bersifat aktif ataupun pasif, internal ataupun eksternal.

### **3. Evaluasi**

Alternatif para konsumen memiliki sikap yang berbeda – beda dalam memandang berbagai atribut yang dianggap relevan dan penting. Mereka akan memberikan perhatian terbesar pada atribut yang memberikan manfaat yang dicarinya. Konsumen juga mengembangkan sekumpulan keyakinan merek terhadap posisi tiap – tiap merek berdasarkan masing – masing atribut. Konsumen akan melakukan perbandingan antara satu produk dengan produk lainnya sehingga mampu memenuhi keinginan secara maksimal.

#### 4. Memutuskan membeli/menggunakan jasa

Dalam tahap evaluasi, para konsumen membentuk preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Faktor sikap orang lain dan situasi yang tidak dapat diantisipasi yang dapat mengubah niat pembelian termasuk faktor - faktor penghambat pembelian. Dalam melaksanakan niat pembelian, konsumen dapat membuat lima sub-keputusan pembelian, yaitu : keputusan merek, keputusan pemasok, keputusan kuantitas, keputusan waktu dan keputusan metode pembayaran.

#### 5. Perilaku pasca pembelian

Para pemasar harus memantau kepuasan pasca pembelian, tindakan pasca pembelian dan pemakaian produk pasca pembelian, yang tujuan utamanya adalah agar konsumen melakukan pembelian ulang.

**Gambar II.1**

### **Proses Pengambilan Keputusan**



### c. Dimensi Keputusan

Menurut Kotler dan Keller dalam *Marketing Mix* 2016 menyatakan bahwa dalam pengambilan keputusan oleh konsumen, ada tiga faktor utama yang mempengaruhinya, faktor-faktor tersebut ialah :

#### 1. Faktor Psikologis

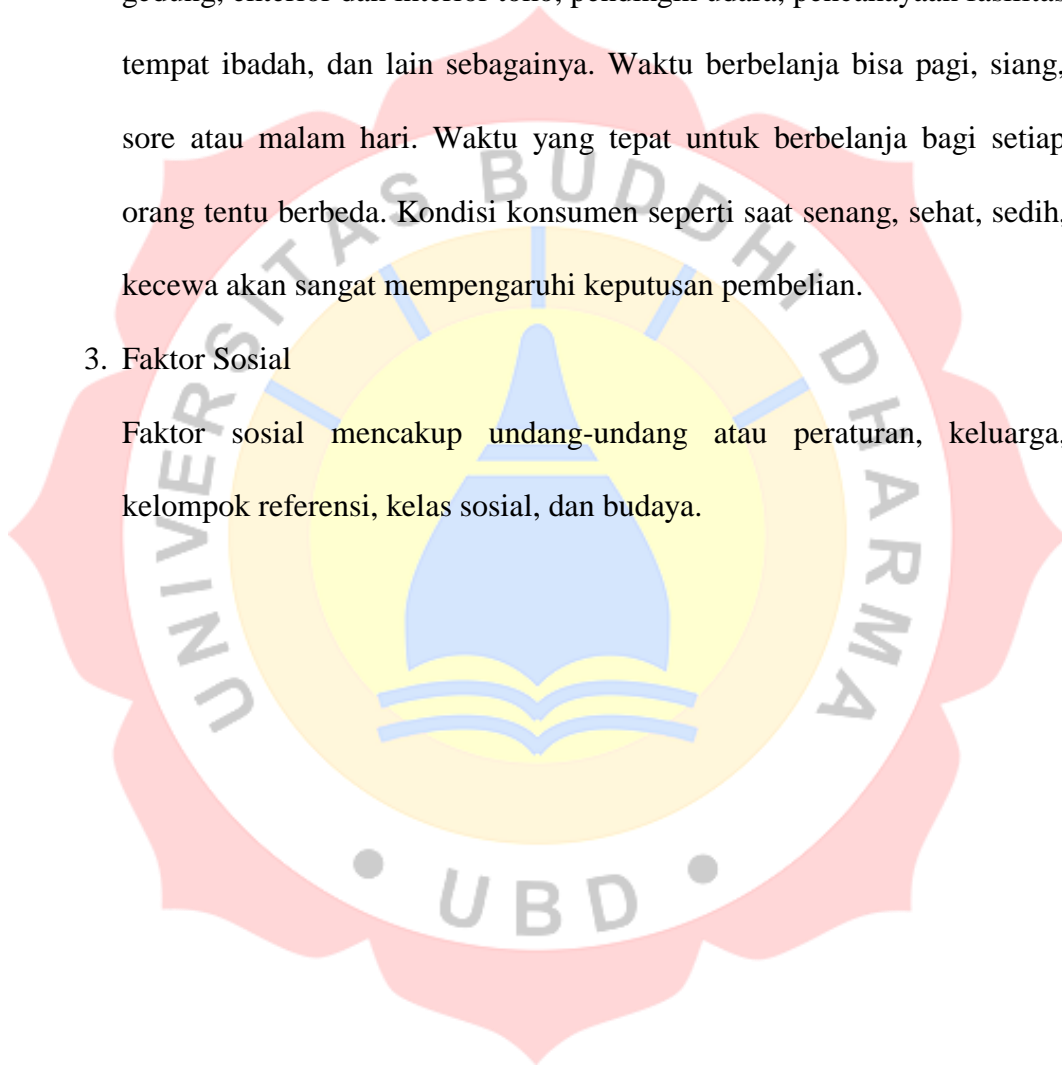
Faktor psikologis meliputi persepsi, motivasi, pembelajaran, sikap dan kepribadian. Sikap dan kepercayaan merupakan faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan pembelian. Sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam situasi dan kondisi tertentu secara konsisten. Sikap mempengaruhi kepercayaan dan kepercayaan akan mempengaruhi sikap. Kepribadian merupakan faktor psikologis yang mempengaruhi perilaku konsumen. Kepribadian adalah pola individu untuk merespon stimulus yang muncul dari lingkungannya. Termasuk di dalam kepribadian adalah opini, minat dan prakarsa. Pembelajaran berdampak pada adanya perubahan. Seorang individu/konsumen dikatakan sebagai belajar jika ada perubahan ke arah yang lebih baik dalam tiga aspek (kognitif, afektif dan psikomotor) yang bersifat relatif permanen. Konsumen akan belajar setelah mendapat pengalaman, baik pengalaman sendiri maupun pengalaman orang lain. Setelah membeli dan mengonsumsi produk, konsumen akan merasa puas atau tidak puas. Jika puas konsumen akan melakukan pembelian ulang, jika tidak puas maka konsumen tidak akan melakukan pembelian di lain waktu.

## 2. Faktor Situasional

Faktor situasional mencakup keadaan sarana dan prasarana tempat belanja, waktu belanja, penggunaan produk dan kondisi saat pembelian. Keadaan sarana dan prasarana tempat belanja mencakup tempat parkir, gedung, ekterior dan interior toko, pendingin udara, pencahayaan fasilitas tempat ibadah, dan lain sebagainya. Waktu berbelanja bisa pagi, siang, sore atau malam hari. Waktu yang tepat untuk berbelanja bagi setiap orang tentu berbeda. Kondisi konsumen seperti saat senang, sehat, sedih, kecewa akan sangat mempengaruhi keputusan pembelian.

## 3. Faktor Sosial

Faktor sosial mencakup undang-undang atau peraturan, keluarga, kelompok referensi, kelas sosial, dan budaya.



## B. Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti        | Judul Penelitian   | Metode Penelitian   |  | Hasil Penelitian   |
|----|----------------------|--|---|--|--|
|    |                      |  | Persamaan   | Perbedaan                                    |  |
| 1. | Jaka Setiawan (2015) | Pengaruh Biaya pendidikan dan Fasilitas terhadap Hasil belajar peserta didik SMA Bukit Asam Tanjung Enim | Variabel Biaya Pendidikan (X1) dengan besaran variable X1 terhadap Y 75,97<br>Variabel Fasilitas (X2) dengan besaran variable X1 terhadap Y 59,09 | Variabel Hasil belajar (Y)                   | Kesimpulan dari penelitian ini yaitu hubungan antara Biaya pendidikan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap hasil belajar.      |
| 2  | T. Yohandri (2014)   | Pengaruh Biaya Pendidikan dan Fasilitas terhadap Keputusan siswa memilih sekolah                         | Variabel Biaya Pendidikan (X1)<br>Variabel Fasilitas (X2)   | Variabel Keputusan siswa memilih sekolah (Y) | Terdapat pengaruh secara nyata antara Variabel Biaya Pendidikan (X1) Variabel Fasilitas (X2) terhadap keputusan memilih sekolah (Y). |

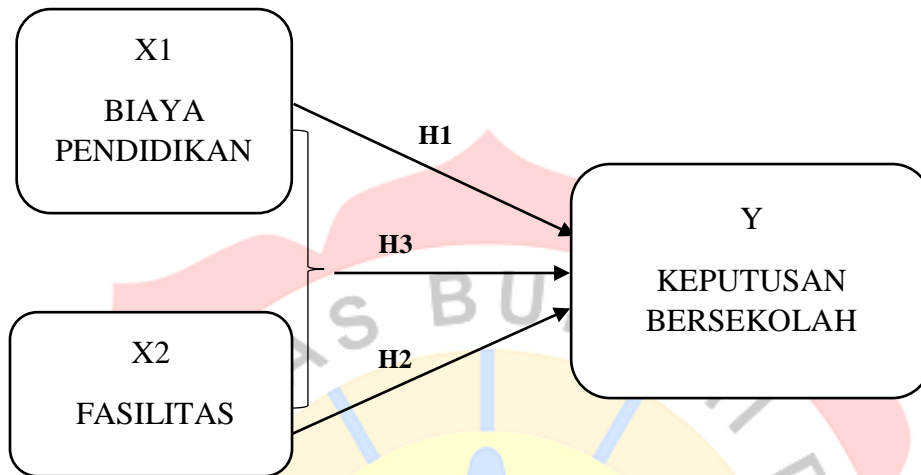
|   |                     |  |   |   |   |
|---|---------------------|--|---|---|---|
| 3 | N. Hariyanti (2018) | Pengaruh Biaya Pendidikan dan lokasi Terhadap Minat Orang Tua dalam memilih sekolah di SMP Manyar Gresik | Variabel Biaya Pendidikan (X1) Dengan besaran X terhadap Y adalah 0,003 | Variabel Lokasi (X2) Terhadap keputusan memilih sekolah (Y) | Terdapat pengaruh secara signifikan antara Variabel Biaya Pendidikan (X1) Dan lokasi (X2) Terhadap Minat Orang Tua dalam memilih sekolah di SMP Manyar. |
|---|---------------------|--|---|---|---|

### C. Kerangka Pemikiran

1. Biaya Pendidikan adalah biaya yang dikenakan kepada peserta didik untuk penyelenggaraan dan pembinaan pendidikan serta layanan administrasi akademik.
2. Fasilitas Pendidikan adalah segala sesuatu yang mempermudah dan memperlancar proses dan kegiatan belajar mengajar di sekolah. Fasilitas Sekolah diantaranya adalah Gedung Sekolah, Ruang kelas, Ruang Tata Usaha, Ruang Laboratorium, Toilet dan sebagainya.
3. Keputusan adalah tahapan akhir yang harus diambil seseorang atas penyelesaian masalahnya. Dalam pengambilan keputusan didasari oleh faktor – faktor yang mendukung akan kebutuhan tersebut dan akan memberikan respon terhadap penggunaan setelah pengambilan keputusan.

Gambar II.2

## Model Kerangka Pemikiran



### C. Perumusan Hipotesis

Sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, dengan mengasumsikan faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita diasumsikan tidak berpengaruh.

1. Terdapat pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita.
2. Terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan untuk bersekolah di SD Bonavita.
3. Terdapat pengaruh Biaya Pendidikan dan Fasilitas secara bersama – sama terhadap Keputusan untuk Bersekolah di SD Bonavita.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan suatu kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyajian dan analisis data yang dilakukan dengan metode ilmiah secara efisien dan sistematis. Dan hasilnya berguna untuk mengetahui suatu keadaan atau persoalan dalam usaha pengembangan ilmu pengetahuan untuk membuat keputusan dalam rangka pemecahan masalah.

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan Penelitian kualitatif karena dalam penelitian ini peneliti akan mengamati tentang tingkah laku konsumen terhadap keputusannya dalam menggunakan jasa objek penelitian.

Menurut Sukmadinata Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu atau kelompok.

Menurut (V.Wiratna Sujaweni 2014, 11) menyatakan bahwa deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing – masing variabel, baik satu ataupun lebih yang sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain.

Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau bidang tertentu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

mendeskripsikan atau membuat gambaran secara sistematis mengenai fakta – fakta, sifat – sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

## **B. Objek Penelitian**

### **1. Sejarah Singkat Sekolah**

Sekolah Bonavita Didirikan oleh Alm. Drg. Mareti Miharja. Beliau memakai nama Bonavita karena membaca majalah BOBO dan melihat tokoh Kartun yang bernama BONA, seekor Gajah kecil belalai panjang yang baik hati dan penolong. Kemudian nama tersebut disambungkan menjadi BONAVITA. Sekolah Bonavita Didirikan pertama kali oleh beliau adalah tingkat Play Group (PG) dan Taman kanak – Kanak (TK).

pada tahun 1997 barulah Sekolah Bonavita Ditingkatkan dan memiliki Sekolah Dasar (SD) yang saat ini dikepalai oleh Ir. Hotmauli Naibaho S.pd. Lalu pada tahun 2007 mulailah dibangun Sekolah Menengah pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

Sekolah Bonavita terus meningkatkan pelayanannya dalam mempersiapkan generasi penerus bangsa hingga saat ini.

### **2. Visi dan Misi**

#### **a. Visi Sekolah Bonavita**

Mencetak manusia yang unggul dalam intelektual dan keterampilan serta terpuji dalam moral.

b. Misi Sekolah Bonavita

- Membentuk pribadi yang berprestasi,
- Menumbuh kembangkan pribadi siswa yang berbudi pekerti luhur dan berakhlak mulia,
- Menanamkan etos kerja kepada siswa agar terbentuk pribadi yang tangguh, pantang asa dan bertanggung jawab.

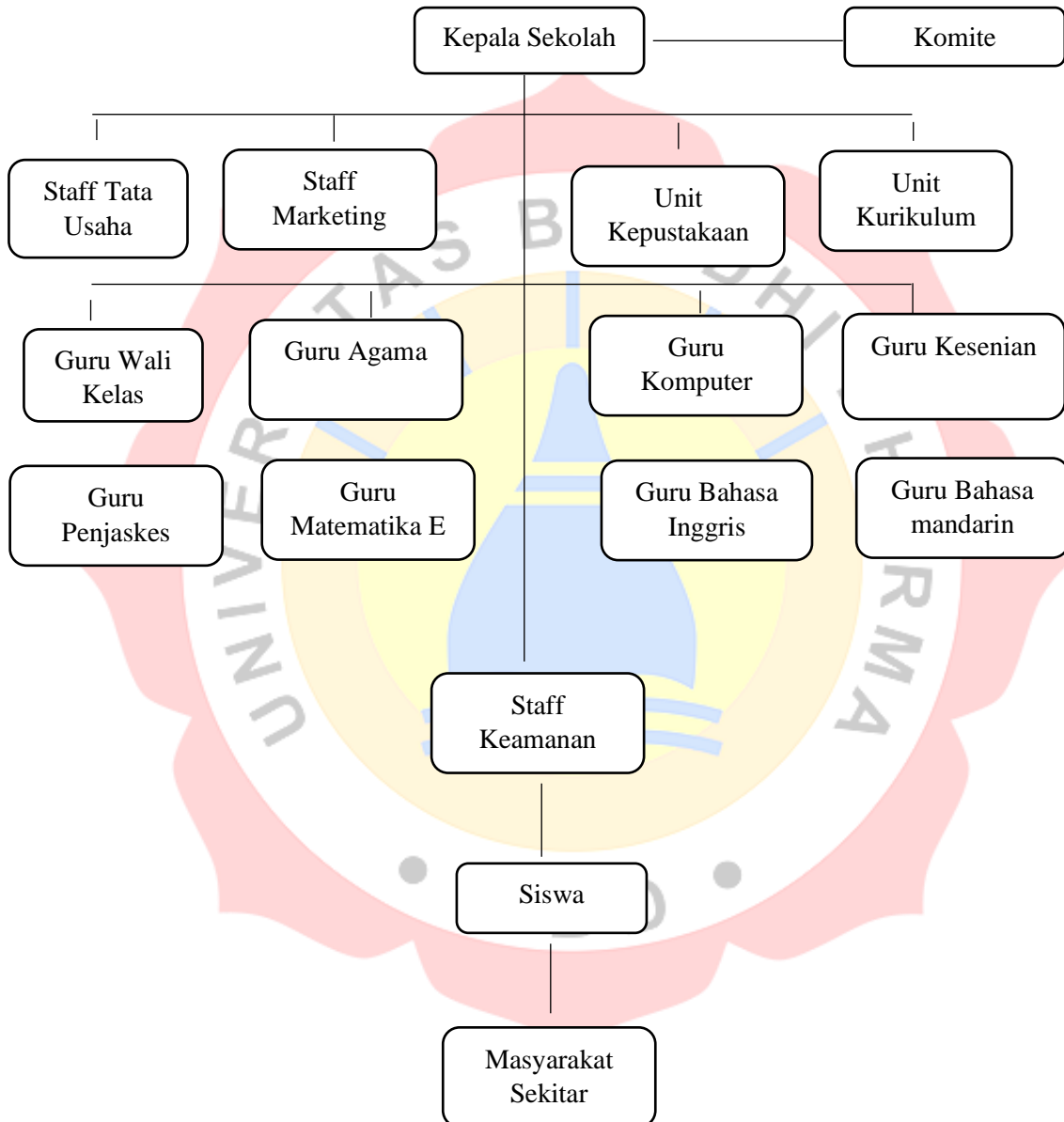
**3. Struktur Organisasi**

Setiap organisasi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, dimana proses untuk mencapainya diperlukan struktur organisasi yang berfungsi sebagai alat pencapaian tersebut. Struktur organisasi dibuat untuk memperjelas tentang wewenang dan tanggung jawab yang telah dicapai sekolah sehingga dapat melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin.

Struktur organisasi sekolah merupakan suatu proses pencapaian dan perkembangan pekerjaan yang dilakukan atas dasar pengelompokan tugas dan wewenang dalam organisasi sehingga dapat saling bekerjasama dengan baik.

**Gambar III.1**

**Struktur organisasi Sekolah**



#### **4. Uraian Tugas**

Masing – masing jabatan dalam struktur organisasi SD Bonavita adalah sebagai berikut :

##### **4.1 Tugas dan Fungsi Kepala Sekolah**

a. Kepala Sekolah sebagai Pendidik :

- Membimbing guru dalam menyusun dan melaksanakan program pengajaran, mengevaluasi hasil belajar, dan melaksanakan pengajaran dan remedial.
- Membimbing karyawan dalam hal menyusun program kerja dan melaksanakan tugas sehari – hari.
- Membimbing siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler OSIS dan mengikuti lomba diluar sekolah.
- Mengembangkan staff melalui pendidikan atau latihan, melalui pertemuan, seminar dan diskusi, menyediakan bahan bacaan, memperhatikan kenaikan pangkat, mengusulkan kenaikan jabatan melalui seleksi calon Kepala Sekolah.
- Mengikuti perkembangan IPTEK melalui pendidikan dan latihan, pertemuan, seminar, diskusi, dan bahan – bahan.

b. Kepala Sekolah sebagai Pengelola :

- Menyusun program kerja, baik jangka pendek, menengah maupun jangka panjang.

- Menggerakkan guru/staff dengan cara memberikan arahan dan mengkoordinasi pelaksanaan tugas.
- Mengoptimalkan sumber daya manusia secara optimal, memanfaatkan sarana/prasarana secara optimal dan merawat sarana/prasarana pemilik sekolah.

c. Kepala Sekolah sebagai Penyedia :

- Menyusun program supervisi kelas, kegiatan ekstrakurikuler dan sebagainya.
- Melaksanakan program supervisi kelas, kegiatan ekstrakurikuler dan lain – lain.
- Memanfaatkan hasil supervisi untuk meningkatkan kinerja guru/karyawan untuk pengembangan sekolah.

d. Kepala Sekolah sebagai Pemimpin :

- Memiliki kepribadian yang kuat, jujur, percaya diri, bertanggung jawab, berani mengambil resiko dan berjiwa besar.
- Memahami kondisi bawahan baik guru, karyawan, dan anak didik.
- Memiliki visi dan memahami misi sekolah yang diemban.
- Mampu mengambil keputusan baik intern atau ekstern.
- Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupu tertulis.

e. Kepala Sekolah sebagai Pendorong :

- Mampu mengatur lingkungan kerja.
- Mampu mengatur pelaksanaan suasana kerja memadai.
- Mampu menerapkan prinsip memberikan penghargaan maupun sanksi hukuman yang sesuai dengan aturan yang sah.

#### **4.2 Tugas Tata Usaha**

a. Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah dalam :

- Penyusunan program kerja tata usaha sekolah.
- Pengelolaan dan pengarsipan surat – surat masuk dan keluar.
- Pengurusan administrasi sekolah.
- Pembinaan dan pengembangan karir pegawai tata usaha sekolah.
- Penyusunan administrasi sekolah meliputi kesiswaan dan ketenagaan.
- Penyusunan dan penyajian data/statistik sekolah secara keseluruhan.
- Mengkoordinasikan dan melaksanakan 9k.
- Penyusunan laporan pelaksanaan secara berkala.

### 4.3 Tugas Guru

a. Membantu dan bertanggung jawab kepada kepala

Sekolah dalam :

- Membuat kelengkapan mengajar dengan baik dan lengkap.
- Melaksanakan kegiatan pembelajaran
- Melaksanakan kegiatan penilaian proses belajar, ulangan harian, ulangan umum dan ulangan akhir.
- Melaksanakan analisis hasil ulangan harian.
- Menyusun dan melaksanakan program perbaikan dan pengayaan.
- Mengisi daftar nilai anak didik.
- Membuat alat pembelajaran
- Menumbuh kembangkan sikap menghargai karya seni.
- Mengikuti kegiatan pengembangan dan kemasyarakatan kurikulum.
- Mengadakan program pengembangan program pembelajaran.
- Membuat catatan tentang kemajuan peserta didik.
- Mengisi dan meneliti daftar hadir sebelum memulai pelajaran.



## C. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berbentuk angka-angka dan dijelaskan hasil-hasil perhitungan berdasarkan literatur yang ada.

### 2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner dan data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal, dan lainnya. Dalam kuesioner terdapat pernyataan-pernyataan yang berisi mengenai Pengaruh Biaya pendidikan dan Fasilitas terhadap Keputusan Penggunaan jasa pada Sekolah Dasar Bonavita di Tangerang.

Metode penelitian merupakan cara yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data untuk memberikan hasil jawaban terhadap suatu kondisi yang bermasalah. Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan Metode *Causal Study* yang bertujuan untuk membuktikan hubungan sebab akibat dari *Variabel Independen* (Biaya Pendidikan dan Fasilitas ) Terhadap *Variabel Dependen* (Keputusan Penggunaan jasa).

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut (Sugiyono 2017, 80) menyatakan 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 adalah sekelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian.

Responden merupakan konsumen yang ada di SD Bonavita yang sudah memiliki lebih dari 570 siswa dari kelas 1 sampai kelas 6 SD.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus dapat mewakili dari populasi atau dengan kata lain sampel harus representatif.

Sampel penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah para orang tua dan wali murid kelas 1 dan kelas

### **3. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus

Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = populasi

e = persen kesalahan yang dapat ditolerir 0,05 (5%)

Dengan mengacuh pada rumus di atas maka :

$$n = 570/1+570(0,05^2)$$

n = 193,222 maka dibulatkan menjadi 190 responden.

jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 190 responden.

#### **E. Teknik Pengumpulan data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data tersebut berasal dari sumber pertamanya langsung dengan menggunakan kuesioner yang nantinya akan disebarakan kepada para orang tua/wali murid SD Bonavita di Tangerang.

Diharapkan dengan kuesioner ini, peneliti dapat menggali banyak informasi dari subjek yang berkaitan secara langsung dengan masalah penelitian yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Daftar pertanyaan dalam kuesioner ini mencakup permasalahan yang berkaitan dengan biaya pendidikan, fasilitas serta keputusan untuk bersekolah pada para orang tua atau wali murid di SD Bonavita . Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner yang memiliki indeks skala Likert 1-5 dengan penjelasan sebagai berikut:

**Tabel III.1**

**Skor/Penilaian Skala Likert**

| <b>Skor</b> | <b>Keterangan Penilaian</b> |
|-------------|-----------------------------|
| 1           | Sangat Tidak Setuju (STS)   |
| 2           | Tidak Setuju (TS)           |
| 3           | Kurang Setuju (KS)          |
| 4           | Setuju (S)                  |
| 5           | Sangat Setuju (SS)          |

**1. Pengujian Instrumen Penelitian**

Data memiliki kedudukan yang sangat penting karena merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembuktian hipotesis. Kuesioner sebagai instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengungkapkan variabel-variabel yang diteliti, diperlukan alat ukur atau skala yang valid dan dapat diandalkan (*reliable*) agar kesimpulan penelitian tidak salah dan tidak memberikan gambaran yang jauh berbeda dengan keadaan yang sebenarnya maka variabel penelitian perlu diuji validitas dan reliabilitasnya.

**a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada

kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  yang dihitung dengan nilai  $r$  yang ada di tabel.

- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji dua sisi, dengan signifikan 0,05) maka instrument pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total pertanyaan (dinyatakan tidak valid).
- Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (uji dua sisi, dengan signifikan 0,05) maka instrument pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total pertanyaan (dinyatakan valid).

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini menggunakan metode Cronbach Alpha dengan ketentuan :

- Jika nilai cronbach Alpha  $< 0,60$  maka pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “tidak *reliable*”.
- Jika nilai cronbach Alpha  $> 0,60$  maka pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “*reliable*”.

## **F. Operasional Variabel**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi untuk menarik kesimpulan.

Variabel penelitian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. Variabel bebas (variabel independen)  
merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah Biaya Pendidikan Fasilitas.
2. Variabel terikat (variabel dependen)  
merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah keputusan penggunaan jasa sekolah.

Operasional variabel adalah suatu konsep yang diubah menjadi variabel yang dapat diukur. Jadi variabel yang digunakan dalam penelitian ini harus diubah menjadi definisi operasional variabel dengan tujuan untuk memberikan batasan dan penjelasan dalam rangka membatasi analisa yang lebih lanjut.

**Tabel III.2**  
**Operasionalisasi Variabel**

| Variabel  | Sub Variabel                     | Indikator                                    | Item |
|---|----------------------------------|--|------|
| Biaya Pendidikan (X1)                           | 1. Tingkat biaya yang ditetapkan | Biaya sesuai informasi yang diterima         | 1    |
|   |                                  | Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas | 2    |
|   |                                  | Informasi perubahan                          | 3    |
|   |                                  | Kewajaran biaya dengan manfaat               | 4    |
|   |                                  | Daftar biaya                                 | 5    |
|   |                                  | Harga terjangkau                             | 6    |
|   | 2. Diskon                        | Pemberian diskon                             | 7    |
|   |                                  | Potongan gelombang pendaftaran               | 8    |
|   | 3. Periode Pembayaran            | Kemudahan transaksi                          | 9    |
|   |                                  | Sistem kredit                                | 10   |
| Kotler & Keller <i>Marketing Mix</i> (2016, 47) |                                  |  |      |

| Variabel   | Sub Variabel                            | Indikator                     | Item |
|--|---|-------------------------------|------|
| Fasilitas<br>(X2)  | 1. Pertimbangan dan perencanaan parsial | Kenyamanan ruang kelas        | 11   |
|  |   | Ekstrakurikuler               | 12   |
|  |   | Tenaga pengajar ahli          | 13   |
|  | 2. Perencanaan ruang                    | Tata cahaya kelas             | 14   |
|  |   | Ruang kelas memadai           | 15   |
|  | 3. Perlengkapan dan perabotan           | Tersedia AC / kipas           | 16   |
|  |   | Kelengkapan alat pembelajaran | 17   |
|  | 4. Unsur pendukung                      | Laboratorium                  | 18   |
|  |   | Koperasi                      | 19   |
|  |   | Kantin                        | 20   |
| Tjiptono <i>Service, quality and satisfaction</i> (2014, 46) |   |                               |      |

| Variabel  | Sub Variabel   | Indikator           | Item |
|---|----------------|---------------------|------|
| Keputusan untuk Bersekolah (Y)                  | 1. Psikologis  | Kesan Masyarakat    | 21   |
|   |                | Kepuasan            | 22   |
|   | 2. Situasional | Kepercayaan         | 23   |
|   |                | Penetapan Kurikulum | 24   |
|   |                | Pencitraan          | 25   |
|   |                | Pengalaman          | 26   |
|   |                | Peraturan           | 27   |
|   | 3. Sosial      | Keluarga            | 28   |
|   |                | Referensi           | 29   |
|   |                | Perbedaan Keagamaan | 30   |
| Kotler & Keller <i>Marketing Mix</i> (2016, 47) |                |                     |      |



## G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah penyederhanaan data ke dalam suatu bentuk yang paling mudah dibaca dan diinterpretasikan. Setelah data dikumpulkan, peneliti melakukan pengolahan data untuk mempermudah analisis. Analisis data dapat memberikan arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

### 1. Analisa Regresi

Analisa regresi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh biaya pendidikan dan fasilitas terhadap keputusan untuk bersekolah. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- $Y = b_0 + b_1X_1 + e$
- $Y = b_0 + b_2X_2 + e$
- $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

Dimana :

$Y$  = Keputusan untuk Bersekolah

$b$  = Koefisien regresi model

$X_1$  = Biaya pendidikan

$X_2$  = Fasilitas sekolah

$e$  = Error Term Model (variabel residual)

Dari hasil persamaan regresi diketahui akan dilihat tingkat signifikansi masing-masing variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Dalam melakukan perhitungan ini akan dibantu dengan menggunakan program SPSS

(*Statistical Product and Service Solution*) Version 23, untuk menguji independen sampel tes dan analisis diskriminan dalam rangka pengujian hipotesis.

## 2. Pengujian Statistik

Dalam pengambilan kesimpulan harus dilakukan pengamatan dengan dilakukan pertimbangan nilai-nilai berikut:

### a. Koefisien Regresi

Koefisien regresi dapat berguna untuk mengetahui ada atau tidaknya dan seberapa besar pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen.

### b. Analisis Korelasi Ganda

Analisis korelasi ganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi yaitu :

- 0,00 - 0,199 (sangat rendah),
- 0,20 - 0,399 (rendah),
- 0,40 - 0,599 (sedang),
- 0,60 - 0,799 (kuat) dan
- 0,80 - 1,000 (sangat kuat).

### c. Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel

dependen. Dasar pengambilan keputusan analisis determinasi ( $R^2$ ) adalah jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sama dengan 1 (satu), maka persentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna. Apabila nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sama dengan 0 (nol), maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.

### **3. Pengujian Hipotesis**

#### **a. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)**

Uji t merupakan pengujian untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari masing-masing variabel bebas (variabel independen) secara parsial terhadap variabel terikat (variabel dependen), dengan kriteria sebagai berikut :

1. Bila nilai Sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka, suatu variabel independen secara individu tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen ;
2. Bila nilai Sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan kata lain, suatu variabel independen secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Berikut ini penjabaran dari Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t), sebagai berikut:

- $H_0$ :  $\rho_1 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh secara parsial dari biaya pendidikan terhadap keputusan penggunaan jasa.

- Ha1:  $\rho_1 \neq 0$  :Terdapat pengaruh secara parsial dari biaya pendidikan terhadap keputusan penggunaan jasa.
- Ho2:  $\rho_1 = 0$  :Tidak terdapat pengaruh secara parsial dari Fasilitas sekolah terhadap keputusan penggunaan jasa.
- Ha2:  $\rho_1 \neq 0$  :Terdapat pengaruh secara parsial dari fasilitas sekolah terhadap keputusan penggunaan jasa.

**b. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)**

Uji F merupakan pengujian untuk mengetahui apakah variabel bebas (variabel independen) secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel terikat (variabel dependen) secara signifikan, dengan kriteria sebagai berikut :

1. Bila nilai Sig > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak. Maka, suatu variabel independen secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen ;
2. Bila nilai Sig < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan kata lain, suatu variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Berikut ini penjabaran dari Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F), sebagai berikut:

- Ho4:  $\rho_1 = 0$  :Tidak terdapat pengaruh secara simultan dari biaya pendidikan terhadap keputusan penggunaan jasa.

- Ha4:  $\rho_1 \neq 0$  :Terdapat pengaruh secara simultan dari biaya pendidikan terhadap keputusan penggunaan jasa.

