

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA MENDAFTARKAN
ANAK PADA BIMBA AIUEO UNIT SIDAKAYA**



Oleh

YULIANI

NIM 19612013039

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI
CILACAP**

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA MENDAFTARKAN
ANAK PADA BIMBA AIUEO UNIT SIDAKAYA**

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas
Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Oleh :

YULIANI

NIM 19612013039

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI
CILACAP
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA MENDAFTARKAN
ANAK PADA BIMBA AIUEO UNIT SIDAKAYA**

Oleh :

YULIANI

NIM 19612013039

Disetujui Untuk

Ujian Skripsi Pada Tanggal :

Pembimbing I



Priyo Anggoro, M.M
NIDN.0604108401

Pembimbing II



Syafi'ah, SP., M.M
NIDN.0017108405

NOTA PEMBIMBING

Cilacap
Kepada Yth
Kaprosdi Manajemen
Fakultas Ekonomi UNUGHA
Di Cilacap

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penyusunan skripsi dari :

Nama : YULIANI
NIM : 19612013039
Fakultas : EKONOMI
Prodi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KE
PUTUSAN ORANG TUA MENDAFTARKAN ANAK PADA BIMBA
AIUEO UNIT SIDAKAYA

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke sidang Munaqosah. Bersama ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga segera dimunaqosahkan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Priyo Anggoro , M.M
NIDN.0604108401

Pembimbing II



Syafi'ah, SP., M.M
NIDN.0017108405

NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi Yuliani

Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Al
Ghozali Cilacap
Di – Cilacap

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengkoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : YULIANI
NIM : 19612013039
Fakultas/Prodi : EKONOMI/MANAJEMEN
Judul skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA
MENDAFTARKAN ANAK PADA BIMBA AIUEO
UNIT SIDAKAYA

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghozali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Strata Satu (S-1).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cilacap, Oktober 2023
Konsultan



Suwono, M.Si
NIDN : 063010650

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi saudara

Nama : **YULIANI**
NIM : 19612013039
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Orang Tua Mendaftarkan Anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap pada hari / tanggal :


Kamis, 21 September 2023

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap.


Cilacap, 21 September 2023

Dewan Sidang

Ketua


Suwono, M.Si
NIK. 41230714081


Sekretaris


Syafi'ah, M.M
NIK. 41230714132

Penguji 1


Suwono, M.Si
NIK. 41230714081


Penguji 2


Hasan Muzaki, M.M
NIK. 41230714050


Pembimbing


Priyo Anggoro, M.M
NIK. 41230714083

Ass. Pembimbing


Syafi'ah, M.M
NIK. 41230714132

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Drs. H. Suyono
NIK. 41230714008



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuliani

NIM : 19612013039

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap, Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Yuliani
NIM. 1961201303

MOTTO

Berproses lambat belum tentu gagal, tergesa-gesa juga tidak menjanjikan berhasil.

Intinya jangan berhenti, tekuni saja. Banyakin doa, dan percaya dengan diri sendiri. Allah pasti bantu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Orang Tua Mendaftarkan Anak Pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya ” dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. K.H Nasrullah Muchson, M.H., Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap beserta seluruh jajaran Civitas Akademik.
2. Bapak Drs. H. Suyono selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Bapak Suwono, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberi pengarahan yang tak terbatas dari awal hingga akhir studi.
4. Bapak Priyo Anggoro, M.M selaku dosen pembimbing I dan Ibu Syafi'ah, SP., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.

5. Para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan sehingga dapat digunakan dalam penyusunan skripsi serta untuk bekal hidup di kehidupan mendatang.
6. Kepala Unit BIMBA AIUEO Unit Sidakaya beserta karyawan dan para orang tua peserta didik yang telah memberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi.
7. Ayah, Ibu, Kakak dan Adik tercinta yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materil.
8. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca apabila ada kesalahan-kesalahan di dalam skripsi ini dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Cilacap, Juli 2023

Yuliani
NIM.19612013039

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya. Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua peserta didik BIMBA AIUEO Unit Sidakaya. Sampel yang diambil sebanyak 43 responden dengan menggunakan *nonprobability sampling* yaitu sampling jenuh berjumlah 43 responden. Data diambil melalui penyebaran kuesioner kepada orang tua peserta didik BIMBA AIUEO Unit Sidakaya dan diolah menggunakan alat bantu IBM SPSS Statistik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya. Berdasarkan analisis data statistik, indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan variabelnya reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi berdistribusi normal, bebas multikolinieritas dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada uji koefisien determinasi variabel independen terdapat pengaruh sebesar 72,8% terhadap variabel dependen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Keputusan Mendaftar

SUMMARY

This study aims to determine whether service quality and price affect parents' decisions to register their children at the BIMBA AIUEO Sidakaya Unit and to analyze the most dominant factors influencing parents' decisions to register their children at the BIMBA AIUEO Sidakaya Unit. The population in this study were parents of BIMBA AIUEO Sidakaya Unit students. Samples were taken as many as 43 respondents using nonprobability sampling, namely saturated sampling totaling 43 respondents. Data was taken by distributing questionnaires to parents of BIMBA AIUEO Sidakaya Unit students and processed using the IBM SPSS Statistics tool.

The results of this study indicate that service quality and price have a positive and significant influence both partially and simultaneously on parents' decisions to register their children at the BIMBA AIUEO Sidakaya Unit. Based on statistical data analysis, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. In testing the classical assumptions, the regression model is normally distributed, free of multicollinearity and there is no heteroscedasticity. In the test of the coefficient of determination of the independent variable there is an effect of 72.8% on the dependent variable.

Keywords: *Quality of Service, Price, and Decision to Register*

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| NOTA PEMBIMBING | iii |
| NOTA KONSULTAN..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | vi |
| MOTTO | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| RINGKASAN | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xviii |
| DAFTAR SIMBOL | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Ruang Lingkup Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .. | 9 |
| A. Telaah Pustaka | 9 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Pemasaran..... | 9 |
| 2. Manajemen Pemasaran..... | 10 |
| 3. Kualitas Pelayanan | 11 |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan | 11 |
| b. Indikator Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 4. Harga | 14 |
| a. Pengertian Harga | 14 |
| b. Indikator Harga | 17 |
| 5. Keputusan Mendaftar | 18 |
| a. Pengertian Keputusan Mendaftar | 18 |
| b. Indikator Keputusan Mendaftar | 20 |
| B. Penelitian Terdahulu | 22 |
| C. Pengembangan Hipotesis | 26 |
| D. Kerangka Berfikir | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN.. | 29 |
| A. Desain Penelitian..... | 29 |
| 1. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 29 |
| 2. Jenis dan Sumber Data Penelitian | 30 |
| 3. Populasi dan Sampel | 31 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| B. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel | 34 |
| 1. Definisi Konseptual..... | 34 |
| 2. Definisi Operasional Variabel | 35 |
| C. Teknik Analisis Data | 37 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.. | 45 |
| A. Deskripsi Data Penelitian..... | 45 |
| 1. Gambaran Umum BIMBA AIUEO Unit Sidakaya | 45 |
| 2. Struktur Organisasi Perusahaan..... | 46 |
| 3. Visi - Misi..... | 49 |
| B. Analisis Data | 50 |
| 1. Karakteristik Responden | 50 |
| 2. Deskripsi Jawaban Responden | 54 |
| 3. Hasil Uji Analisis Data..... | 59 |
| 1) Uji Validitas | 59 |
| 2) Uji Reliabilitas..... | 66 |
| 3) Uji Asumsi Klasik | 68 |
| a. Uji Normalitas | 68 |
| b. Uji Multikolinieritas | 69 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 70 |
| 4) Analisis Regresi Linear Berganda..... | 72 |
| 5) Uji Hipotesis..... | 74 |
| a. Uji Parsial (Uji t)..... | 74 |
| b. Uji Simultan (Uji F) | 77 |
| c. Uji Koefisien Determinasi..... | 78 |
| C. Pembahasan | 79 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 82 |
| A. Kesimpulan | 82 |
| B. Saran - Saran..... | 83 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 84 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN..... | 89 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|----------------|
| 1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2. Tabel 3.1 <i>Time Schedule</i> Penyelesaian Skripsi | 29 |
| 3. Tabel 3.2 Data Peserta Didik BIMBA AIUEO Unit Sidakaya Bulan Januari – April 2023 | 32 |
| 4. Tabel 3.3 Skala Likert | 33 |
| 5. Tabel 3.4 Operasional Variabel | 36 |
| 6. Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin | 50 |
| 7. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 51 |
| 8. Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 52 |
| 9. Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan | 53 |
| 10. Tabel 4.5 Uji Frekuensi Data Kuesioner Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1) | 54 |
| 11. Tabel 4.6 Uji Frekuensi Data Kuesioner Responden Variabel Harga (X2) | 56 |
| 12. Tabel 4.7 Uji Frekuensi Data Kuesioner Responden Variabel Keputusan Mendaftar (Y) | 57 |
| 13. Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan | 60 |
| 14. Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan | 61 |
| 15. Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga | 62 |
| 16. Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Harga | 63 |

| | |
|---|----|
| 17. Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan Mendaftar | 64 |
| 18. Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Keputusan Mendaftar | 66 |
| 19. Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian | 67 |
| 20. Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas | 68 |
| 21. Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas | 69 |
| 22. Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas | 70 |
| 23. Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 71 |
| 24. Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 72 |
| 25. Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t) | 74 |
| 26. Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 77 |
| 27. Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... | 28 |
| 2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi BIMBA AIUEO Unit Sidakaya | 46 |

DAFTAR SIMBOL

| Simbol | Istilah |
|----------|----------------|
| α | : <i>Alpha</i> |
| β | : <i>Beta</i> |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| 1. Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 89 |
| 2. Lampiran 2 Tabulasi Responden..... | 94 |
| 3. Lampiran 3 Uji Reliabilitas..... | 101 |
| 4. Lampiran 4 Daftar Nilai r tabel Signifikansi 5% dan 1% | 102 |
| 5. Lampiran 5 Daftar Nilai T Tabel | 103 |
| 6. Lampiran 6 Daftar Nilai F Tabel..... | 104 |
| 7. Lampiran 7 Biodata Penulis..... | 105 |