

The Influence Of Service Quality And Costing On The Satisfaction Of Students Of Sint Carolus Bengkulu High School

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Didik Sma Sint Carolus Bengkulu

Agata Intan Arista Pratiwi ¹, Ida Ayu Made Ermeytha Gayatri ², Dennis Rydarto Tambunan ³
^{1,2,3}) Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dehasen Bengkulu
Email: ¹) agataintanarista@gmail.com

How to Cite :

Intan A P, A., Ayu M E G, Ida., Tambunan, D, R., (2025). The Influence Of Service Quality And Costing On The Satisfaction Of Students Of Sint Carolus Bengkulu High School. 2 (1). DOI: <https://doi.org/10.37676/jemba.v2i1>

ARTICLE HISTORY

Received [15 Mei 2025]

Revised [20 Juni 2025]

Accepted [23 Juni 2025]

KEYWORDS

Service Quality, Costing, Learner Satisfaction.

This is an open access article under the
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

SMA Sint Carolus merupakan salah satu sekolah swasta yang berperan mencerdaskan anak-anak bangsa, terutama di Bengkulu. Untuk menarik minat peserta didik, SMA Sint Carolus memberikan pelayanan terbaik, menyediakan fasilitas lengkap dan menentukan penetapan biaya sekolah dengan sistem subsidi silang, sesuai kemampuan ekonomi orang tua peserta didik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan penetapan biaya terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu. Sampel dalam penelitian berjumlah 73 responden, pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dan metode analisis yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan persamaan: $Y = -2,959 + 0,353 X_1 + 0,419 X_2 + e$, hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya variabel kualitas pelayanan (X_1) dan penetapan biaya (X_2) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik (Y) di SMA Sint Carolus Bengkulu. Besarnya nilai koefisien determinasi dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari *R square* sebesar 0,677. Hal ini bahwa nilai kualitas pelayanan (X_1) dan nilai penetapan biaya (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Y) sebesar 67,70% sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian. Jadi kualitas pelayanan dan penetapan biaya sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

ABSTRACT

Sint Carolus High School is one of the private schools that plays a role in educating the nation's children, especially in Bengkulu. To attract students, Sint Carolus High School provides the best service, provides complete facilities and determines tuition fees with a cross subsidy system, according to the economic capacity of the parents of students. The purpose of this study was to determine the effect between service quality and cost setting on the satisfaction of Sint Carolus High School students in Bengkulu. The sample in the study amounted to 73 respondents, data collection using questionnaires and the analysis method used was quantitative method. The results of multiple linear regression analysis show the equation: $Y = -2.959 + 0.353 X_1 + 0.419 X_2 + e$, this illustrates the positive direction of regression, meaning that the variable quality of service (X_1) and costing (X_2) has a positive influence on student satisfaction

(Y) at Sint Carolus High School Bengkulu. The magnitude of the coefficient of determination from the calculation results using SPSS can be known the coefficient of determination of R square of 0.677. This means that the value of service quality (X1) and the value of setting fees (X2) affect student satisfaction (Y) by 67.70% while the remaining 32.3% is influenced by other variables not examined in the study. So service quality and costing have a significant effect on student satisfaction.

PENDAHULUAN

Sekolah merupakan salah satu sistem pendidikan yang berfungsi untuk membantu meningkatkan sumber daya manusia. Dari pendidikan yang telah diterima anak bangsa di bangku sekolah, mampu mengubah pola pikir dan daya kreativitas untuk menciptakan negara dan taraf kesejahteraan yang baik dan perekonomian yang meningkat. Rancangan yang dibuat oleh pemerintah di bidang pendidikan dengan landasan operasional yaitu kurikulum. Kurikulum adalah seperangkat rencana dan tujuan, isi, dan bahan pelajaran yang dikembangkan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk tujuan pendidikan tertentu.

Apabila membahas tentang mutu pendidikan maka tidak akan lepas dari kegiatan belajar mengajar. Kegiatan belajar mengajar di sekolah merupakan kegiatan yang paling *fundamental*. Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang menampung peserta didik dan membina siswa-siswi agar memiliki kemampuan, kecerdasan, dan keterampilan.

Sekolah merupakan lembaga yang menyediakan pelayanan jasa. Agar sekolah semakin diminati oleh peserta didik, sekolah perlu memberikan pelayanan yang berkualitas dan menyediakan fasilitas yang lengkap. Dengan demikian akan terwujud tujuan sekolah yang sesungguhnya, yaitu dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam proses kegiatan belajar mengajar demi mencerdaskan peserta didik.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2014:268), "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen." Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan, perusahaan atau lembaga melakukan pemenuhan kebutuhan konsumen. Sekolah sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa juga tetap harus bersaing agar mendapat peminat dari peserta didik.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:1) "Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas sebuah produk atau jasa, atas jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut".

Salah satu Sekolah Swasta Menengah Atas terbaik di Kota Bengkulu adalah SMA Sint Carolus Bengkulu. Meskipun sebagai sekolah swasta namun SMA Sint Carolus turut mencerdaskan anak-anak Bengkulu dalam meraih prestasi di berbagai bidang. Sebagai sekolah swasta tentu SMA Sint Carolus berbeda dengan sekolah negeri, terutama dalam pembiayaan operasional yang harus mandiri, tidak banyak dibantu oleh pemerintah. Apakah SMA Sint Carolus masih mampu memberikan pelayanan yang baik dan menyediakan fasilitas yang memadai.

Untuk menghadapi persaingan Sekolah Menengah Atas baik sekolah negeri dan sekolah swasta di Bengkulu, SMA Sint Carolus harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta didik agar tetap diminati oleh masyarakat. Mengingat SMA Sint Carolus sebagai sekolah swasta yang terbatas tenaga pendidik dan tenaga kependidikannya, penulis meneliti apakah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di SMA Sint Carolus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap peserta didik.

Sumber keuangan untuk biaya operasional SMA Sint Carolus Bengkulu sebagian besar berasal dari pungutan uang sekolah. Di tengah program sekolah gratis oleh pemerintah, khususnya untuk sekolah negeri, apakah sekolah swasta seperti SMA Sint Carolus masih mampu bersaing dengan sekolah negeri dan sekolah swasta yang lain? Penetapan biaya (uang sekolah) menjadi tantangan

tersendiri bagi pihak sekolah agar SMA Sint Carolus diminati oleh peserta didik. Semakin besar biaya sekolah yang ditetapkan, sekolah harus mampu memberi pelayanan yang maksimal serta menjamin lulusan yang berprestasi agar terwujud kepuasan bagi peserta didik.

LANDASAN TEORI

Manajemen Pemasaran

Pemasaran merupakan proses manajerial yang menjadikan individu atau kelompok mendapatkan yang diinginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen (Sudarsono, 2020:2). Menurut Suryati (2015:142), pemasaran merupakan kriteria sukses dari suatu perusahaan, bahkan manajemen pemasaran merupakan benefit generating process bagi perusahaan, sedangkan fungsi manajerial yang lainnya adalah cost generating process. Pemasaran juga merupakan solusi baik bagi perusahaan agar kelanjutan bisnisnya terus berkembang maupun masyarakat konsumen yang terpenuhi kebutuhan, keinginan, dan permintaannya.

American Marketing Association (AMA) mendefinisikan "Marketing is a social process in which people and groups get what they want and need by creating, offering, and freely exchanging valuable items and services with others". Yang artinya pemasaran adalah proses sosial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka inginkan dan butuhkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan barang dan jasa dengan orang lain.

Sedangkan arti manajemen pemasaran adalah proses analisis, perencanaan, pengorganisasian, dan pengelolaan program yang mencakup konsep, penetapan harga, dan distribusi produk atau jasa, serta ide-ide yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar untuk mencapai tujuan perusahaan (Suparyanto dan Rosad, 2015:1).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovelock dalam Tjiptono 2004: 59). Bitner dalam Sulistyio (1999: 10) "mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan hasil dari perbandingan kinerja dan yang diterima konsumen dari penyedia jasa". Oliver dalam Sulistyio (1999: 10) "menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen".

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Sulistyio 1999:10). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyekof dalam Sinollah (2019) "kualitas pelayanan yaitu seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan".

Penetapan Biaya

Penetapan biaya sekolah SMA bervariasi tergantung pada jenis sekolah dan jenjangnya. Biaya masuk SMA negeri berkisar antara

Rp 3.000.000 - Rp 10.000.0000. SPP SMA negeri umumnya tidak dikenakan biaya karena didukung program BOS dari pemerintah. Biaya masuk SMA swasta bisa mencapai puluhan juta

rupiah. SPP SMA swasta berkisar antara Rp 500.000 - Rp 3.000.000. Sedangkan biaya sekolah SMA internasional bisa mencapai ratusan juta rupiah.

Istilah penetapan biaya di sebuah lembaga pendidikan identik dengan penetapan harga di sebuah perusahaan. Di lembaga pendidikan yang menjadi konsumen adalah peserta didik, sedangkan lembaga pendidikan itu sendiri bertindak sebagai produsen yang menjual jasa.

Harga adalah pengganti dari suatu nilai, jumlah yang harus dibayar, atau dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sesuatu yang ditawarkan atas produk, pembayaran bisa berupa uang, barang layanan/jasa.

Penetapan harga merupakan salah satu keputusan terpenting dalam pemasaran. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran).

Menurut Kotler dan Amstrong (2008:345) "harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai tukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut dibayar pelanggan untuk produk itu". Sedangkan menurut Tjiptono (2008:151) "harga merupakan satu-satunya unsur bauran, pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan."

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa yang dibelinya guna memenuhi kebutuhan maupun keinginannya.

Kepuasan

Kepuasan atau satisfaction dari bahasa latin "satis" artinya cukup baik dan "facto" melakukan atau membuat. Dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Sedangkan, istilah kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut (Irawan, 2003:3) dalam konteks terori consumer behavior, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian pelanggan setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sebagaimana yang disebutkan oleh Richard Oliver "Kepuasan adalah respon dari pemenuhan pelanggan bahwa produk atau pelanggan telah memberikan tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang".

METODE PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2013:76). Dalam uji validitas digunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) 25.0 for window. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *Coefficient Corelation Pearson*. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas adalah :

- 1) Jika $r_{hitung} \text{ positif dan } r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variabel tersebut valid.
- 2) Jika r_{hitung} tidak positif serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka variabel tersebut tidak valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest, equivalent dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada

instrument dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2015:87). Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien *Alpha Cronbach* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60, maka dikatakan reliabel dan kalau dibawah 0,60 berarti tidak reliabel (Ghozali, 2015:66).

Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan yang kuat antara variabel independen (X_1 dan X_2) dengan variabel dependen (Y). Bentuk umum persamaan regresi berganda menurut (Sugiyono, 2013:192) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Peserta Didik

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Penetapan Biaya

a = Nilai konstanta

e = Error

b_1, b_2 = Koefisien regresi

Analisa regresi berganda ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara kuantitatif. Besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat diperkirakan dengan melakukan interpretasi angka koefisien regresi partial b.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid (sah) bila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur. Pada program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 25.0 teknik pengujian yang digunakan korelasi Correction Item-Total Correlation. Adapun hasil pengujian validitas dari indikator penelitian seperti pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Vaiditas

Variabel	Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,497	0,1940	Valid
	X1.2	0,700	0,1940	Valid
	X1.3	0,822	0,1940	Valid
	X1.4	0,824	0,1940	Valid
	X1.5	0,729	0,1940	Valid
	X1.6	0,719	0,1940	Valid
	X1.7	0,710	0,1940	Valid

	X1.8	0,736	0,1940	Valid
	X1.9	0,585	0,1940	Valid
	X1.10	0,786	0,1940	Valid
Penetapan Biaya	X2.1	0,758	0,1940	Valid
	X2.2	0,734	0,1940	Valid
	X2.3	0,514	0,1940	Valid
	X2.4	0,751	0,1940	Valid
	X2.5	0,746	0,1940	Valid
	X2.6	0,744	0,1940	Valid
	X2.7	0,790	0,1940	Valid
	X2.8	0,698	0,1940	Valid
	X2.9	0,747	0,1940	Valid
	X2.10	0,832	0,1940	Valid
	X2.11	0,834	0,1940	Valid
	X2.12	0,653	0,1940	Valid
Kepuasan	Y.1	0,600	0,1940	Valid
	Y.2	0,789	0,1940	Valid
	Y.3	0,746	0,1940	Valid
	Y.4	0,769	0,1940	Valid
	Y.5	0,817	0,1940	Valid
	Y.6	0,825	0,1940	Valid
	Y.7	0,816	0,1940	Valid
	Y.8	0,792	0,1940	Valid

Berdasarkan tabel di atas bahwa 30 item pertanyaan yang diajukan tersebut seluruhnya memiliki tingkat kevalidan sesuai yang diharapkan pada penelitian ini, yaitu semua indikator memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai alat penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest, equivalent dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2015:87). Suatu instrumen penelitian berdasarkan koefisien Alpha Cronbach. Koefisien Alpha Cronbach dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60, maka dikatakan reliabel dan kalau dibawah 0,60 berarti tidak reliabel (Ghozali, 2015:66).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,893	Reliabel
2	Penetapan Biaya	0,920	Reliabel
3	Kepuasan	0,899	Reliabel

Sumber : Output SPSS versi 25.0, 2025

Dari hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, penetapan biaya, dan kepuasan memiliki nilai Cronbach Alpha variabel penelitian lebih besar dari nilai 0,60 yang berarti bahwa seluruh instrumen penelitian adalah reliabel (andal).

Regresi Linear Berganda

Untuk mempermudah perhitungan regresi dari data yang cukup banyak maka dalam penelitian ini diselesaikan dengan bantuan perangkat lunak (software) computer program SPSS 25.0. Hasil pengujian terhadap model regresi berganda terhadap variabel kualitas pelayanan (X1), penetapan biaya (X2), dan mempengaruhi kepuasan dilihat dalam tabel 7 berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.959	3.102		-.954	.343
	X1	.353	.079	.343	4.485	.000
	X2	.419	.053	.606	7.910	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil penghitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 25.0 pada tabel 7 maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = -2,959 + 0,353 X1 + 0,419 X2 + 3.102$$

Persamaan dari regresi linear berganda tersebut adalah :

1. Nilai konstanta sebesar -2,959 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel penetapan biaya (X2) dianggap sama dengan 0 maka variabel kepuasan (Y) memiliki penurunan sebesar -2,959.
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,353 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan X1 sebesar 1 kali maka Y akan meningkat sebesar 0,353 dengan asumsi variabel yang lain konstan.
3. Nilai koefisien penetapan biaya (X2) sebesar 0,419 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan X2 sebesar 1 kali maka Y akan meningkat sebesar 0,419 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Uji Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu (0 < R² < 1). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.677	.667	3.595

Berdasarkan hasil dari tabel diatas R square sebagai koefisien determinasi ialah sebesar 0,677. Hasil tersebut dapat menunjukkan seberapa besarnya pengaruh variabel independen secara menyeluruh terhadap naik turunnya variabel dependen. Dapat dijelaskan bahwa nilai kualitas pelayanan (X1) dan nilai penetapan biaya (X2) mempunyai kemampuan sebesar 67,70% dalam menjelaskan varian terhadap variabel dependent Y sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian.

Pengujian Hipotesis Secara Partial (Uji T)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 5. Hasil Uji Partial (T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2.959	3.102		-.954	.343
1 X1	.353	.079	.343	4.485	.000
X2	.419	.053	.606	7.910	.000

Berdasarkan tabel di atas hasil uji t dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil regresi yang di lihat dari tabel diatas dapat diketahui perhitungan uji t variabel X1 mendapatkan nilai t hitung sebesar 4,485 dan nilai signifikansi (sig) adalah 0,000. Berarti nilai signifikansi (sig) $(0,000) < (\alpha) 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a artinya ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu (Y).
2. Berdasarkan hasil regresi yang di lihat dari tabel diatas dapat diketahui perhitungan uji t variabel X2 mendapatkan nilai t hitung sebesar 7,910 nilai signifikansi (sig) adalah 0,000. Berarti nilai signifikansi (sig) $(0,000) < (\alpha) 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a artinya ada pengaruh signifikan antara penetapan biaya (X2) terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu (Y).

Hasil Secara Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu: Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.892.861	2	946.430	73.247	.000^b
	Residual	904.482	70	12.921		
	Total	2.797.342	72			

Berdasarkan tabel diatas, hasil pengolahan uji stastitik secara simultan maka diperoleh nilai signifikan F sebesar 73,247 dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $73,247 > F$ tabel 3,12 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X_1) dan penetapan biaya (X_2).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dan penetapan biaya memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu dengan nilai berdasarkan analisis menggunakan SPSS 25.0. Hasil pengujian analisis regresi linear berganda, uji determinasi dan uji hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Analisis Uji Validitas, Regresi Linear Berganda, Uji Determinasi dan Uji Hipotesis

Variabel	Nilai Koef	Standard Error	R Square	Sig	Keterangan
Persamaan : $Y = -2,959 + 0,353 X_1 + 0,419 X_2 + 3,102 + 32,3$					
Kualitas Pelayanan	0,353	0,079		0,000	Signifikan
Penetapan Biaya	0,419	0,053		0,000	Signifikan
Uji Validitas				0,000	Valid
Uji F				0,000	Signifikan
Uji T				0,000	
Determinasi			0,677		67,70%

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu

Dari hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu, karena hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu. Nilai koefisien kualitas pelayanan yang didapat setelah melakukan penelitian dengan menggunakan program SPSS 25.0 bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,353. Hal tersebut dilihat dalam variabel kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Sulistyio 1999:10). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Pengaruh Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu

Berdasarkan hasil uji penelitian menggunakan uji t dan uji f serta regresi linear berganda variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus. Hasil pengujian untuk variabel penetapan biaya pada uji partial (t) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ karena nilai signifikansi penetapan biaya lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel penetapan biaya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu. Hasil yang telah dilakukan pada penelitian tersebut diketahui bahwa nilai koefisien penetapan biaya sebesar 0,149 yang artinya memiliki pengaruh signifikan terhadap

kepuasan peserta didik. Namun, berdasarkan nilai koefisien regresi standar error (yang sebesar 0,053) dapat dipahami bahwa variabel penetapan biaya memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik. Oleh sebab itu, semakin tinggi pengaruh variabel penetapan biaya, maka semakin tinggi tingkat kepuasan peserta didik.

Kualitas Pelayanan dan Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu

Berdasarkan penelitian tersebut variabel kualitas pelayanan dan penetapan biaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan $0,000 < 0,05$ serta penetapan biaya $0,000 < 0,05$. Berdasarkan nilai koefisien determinasi menggunakan model *R Square*. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui oleh nilai koefisien determinasi dari *R Square* sebesar 0,677. Hal ini berarti bahwa nilai kualitas pelayanan (X1) dan nilai penetapan biaya (X2) sedikit berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Y) yang hanya sebesar 67,7 % sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di SMA Sint Carolus Bengkulu, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda tersebut adalah Persamaan :

$$Y = -2,959 + 0,353 X_1 + 0,419 X_2 + 3,102$$
 hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya variabel kualitas pelayanan (X1) dan penetapan biaya (X2) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik (Y) di SMA Sint Carolus Bengkulu.
2. Besarnya nilai koefisien determinasi dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai determinasi dari *R square* sebesar 0,677. Hal ini berarti bahwa nilai kualitas pelayanan (X1) dan nilai penetapan biaya (X2) berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Y) yang hanya sebesar 67,70 % sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian.
3. Hasil uji t pada taraf signifikan 0,05 menjelaskan bahwa secara partial kualitas pelayanan dan penetapan biaya mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Sint Carolus Bengkulu.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diambil dari penelitian ini, penulis perlu menuliskan beberapa saran mengenai penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi SMA Sint Carolus
 SMA Sint Carolus tetap mempertahankan kualitas pelayanan kepada peserta didik, baik dari segi fasilitas maupun pelayanan prima para guru dan karyawan. Sistem penetapan biaya sebaiknya juga tetap menggunakan subsidi silang, serta mempertimbangkan kemampuan ekonomi orang tua peserta didik. Semakin tinggi penetapan biaya hendaknya diikuti dengan pelayanan yang lebih baik terhadap peserta didik.
2. Peneliti Selanjutnya
 Dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan penetapan biaya terhadap kepuasan peserta didik di suatu sekolah. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti kepuasan peserta didik, misalnya untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan, penetapan biaya, dan kepuasan pelanggan ditambah dengan metode wawancara terhadap guru dan karyawan serta peserta didik sehingga informasi yang diperoleh lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60.
- Agung, A.K Roynaldus, Kurniawan Philipus Antonius, Juru Paulus. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. Projemen UNIPA - Vol. 9 No 2 Mei 2022.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012). Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- C. Mowen, John, Michael Minor. (2002). Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Djajasudarma, Fatimah. 2006. Metode Lingustik: Ancangan Metode Penelitian dan Kajian. Bandung: PT Refika Aditama.
- Dwita Rien, Rahmadan, FS, Hidayat Al Rahmad. 2024. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online (Grab) Kota Bengkulu. Bengkulu: Seminar Nasional Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (SN-EMBA) Ke-3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen.
- Fandy Tjiptono, 2008. Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ghozali, I. 2015. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining Costumer Satisfaction. Academy of Marketing Science Review. 2000(1), 1.
- Irawan, Handi. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kencana, P.N, Wahidah N.R. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Busana Muslim Preview Cabang ITC Depok. Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen Volume 12, Issue 1, Februari, pages 37-43 p-ISSN 2355-1488, e-ISSN 2615-2932.
- Kotler, Philip. (1991). Manajemen Pemasaran: Analisa Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jilid Keenam. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P. (2002) Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium. Jakarta: PT Indeks.
- Kompasiana.com.[https://www.kompasiana.com.suasana lingkungan sekolah](https://www.kompasiana.com.suasana%20lingkungan%20sekolah).
- Microsoft Word - 17 Januari_2022_9(1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere.
- Nasution. 2016. Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuriana. 2023. Pengaruh Locus Of Control dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Lebong. Bengkulu.
- Panjaitan, R. (2018). Manajemen Pemasaran. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 1-122.
repository.stieipwija.ac.id/1178/1/EVA%20MAI%20SULFITA%20FULL%20DOC.pdf
- Sinollah. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). Jurnal Dialektika. 4(1): 45-64.
- Sudarsono, H. (2020). Buku ajar: Manajemen pemasaran. Jember: Pustaka Abadi.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D (Vol. 19). Bandung: Alfabeta.
- 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suparyanto & Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran, In Media, Yogyakarta.
- Suryati, Lili. 2015. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Syamsudin, dan Damaianti. 2009. Metode Penelitian Pendidikan Bahasa. Bandung: Refika Aditama.

- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1991. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptadi, M. 2019. Konsep Pemasaran dan Proses Manajemen Pemasaran. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono (2014: 101). Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan, 5(1), 32- 42.
- Walanda, D. V., Suwarni, S., Kalulan, K. 2020. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Bengkulu Cabang Utama. Jurnal Emak: Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 3(1). DOI:
- Wyckof. 2014. Kualitas Pelayanan oleh Fandi Tjiptono. Yogyakarta.
- Yulianti. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Papa Ong di Kota Makassar. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.