

Analysis Of Service Quality, Facilities, And Price On Student Satisfaction At Asmah Zaijuli Hamid School, Medan

Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Asmah Zaijuli Hamid Medan

Ernita ¹⁾; Nurafrina Siregar ²⁾; Elfitra Desy Surya ³⁾

¹⁾Study Program of Management, Faculty of Social Sciences, Universitas Pembangunan Panca Budi

^{2) 3)} Department of Management, Faculty of Social Sciences, Universitas Pembangunan Panca Budi

Email: ¹⁾ erni18feb@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [28 Agustus 2026]

Revised [25 Oktober 2026]

Accepted [31 Oktober 2026]

KEYWORDS

Service Quality, Facilities, Price, Student Satisfaction

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



ABSTRAK

Kepuasan siswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan lembaga pendidikan. Tingkat kepuasan siswa dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan memahami pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Siswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden siswa menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa jika dilihat secara terpisah Kualitas Pelayanan dan Harga terbukti memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa, sebaliknya Fasilitas tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Secara simultan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga berpengaruh nyata terhadap Kepuasan Siswa. Angka koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,740 menunjukkan bahwa 74% perubahan tingkat Kepuasan Siswa dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan kesesuaian harga merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan siswa. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan serta menjaga kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima siswa guna meningkatkan tingkat kepuasan secara optimal.

ABSTRACT

Student satisfaction is a key measure used to evaluate how good the services provided by educational institutions. How happy student satisfaction is influenced by several factors, such as the quality of service they receive, the facilities available, and the price they pay. This study aims to examine how Service Quality, Facilities, and Price each Student Satisfaction. The research uses a quantitative method and survey approach. Data was gathered by giving questionnaires to students selected using purposive sampling techniques. The data analysis includes validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. The findings reveal that Service Quality and Price each have a clear, positive impact on Student Satisfaction, while Facilities do not have a significant partial effect. Simultaneously, Service Quality, Facilities, and Price have a significant effect on Student Satisfaction. The R-Square value of 0.740 indicates that 74% of changes in Student Satisfaction can be explained by these the three independent variables in this study. This clearly shows that service quality and price suitability are the most dominant factors in increasing student satisfaction. Therefore, educational institutions should prioritize improving service quality and ensuring price suitability with the benefits received by students in order to enhance overall satisfaction.

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis pemasaran berperan sangat penting sebagai sarana untuk memperkenalkan dan menawarkan produk. melalui pemasaran, perusahaan lebih muda mempromosikan barang atau jasa yang dimilikinya, sementara konsumen lebih gampang mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Karena itu, pemasaran menjadi hal yang sangat utama bagi setiap usaha untuk maju, dikenal luas oleh masyarakat, serta menciptakan nilai value dari produk atau jasa yang ditawarkan. Jika dikaitkan dengan dunia pendidikan maka sekolah juga harus punya cara yang tepat agar bisa dikenal sebagai lembaga yang unggul dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tentu saja untuk mencapai hal itu sekolah memerlukan strategi pemasaran yang pas dan terarah.

Sudaryono (2016) mengungkapkan bahwa Kepuasan merupakan hasil penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Oleh karena itu pemasaran jasa perlu memperhatikan unsur seperti Pelayanan, Fasilitas, dan Harga agar dapat menciptakan kepuasan. Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga memilih lembaga pendidikan menjadi langkah yang krusial bagi masyarakat. Firmansyah (2018) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan konsumen akan senang dan puas apabila layanan yang yang didapatkan sesuai dengan keinginan apa yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui

tingkat kepuasan konsumen. Penelitian Andi, dkk (2023) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan terbukti memberi dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua, sehingga sekolah harus mampu memberikan pelayanan yang pas, tepat dan bahkan melebihi apa yang diharapkan orang tua.

Menurut Indrawan (2015) sarana pendidikan adalah segala sesuatu yang dipakai langsung saat kegiatan belajar mengajar, supaya tujuan pendidikan tercapai dengan lancar dan tepat sasaran. Fasilitas merupakan segala benda atau alat yang menunjang jalannya proses belajar mengajar. Selain itu, harga juga merupakan variabel penting dalam meningkatkan kepuasan siswa. Gitosudarmo (2017) menyatakan bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan barang beserta jasa tertentu. Harga yang wajar dan terjangkau akan meningkatkan kepuasan. Sekolah Asmah Zaijuli Hamid merupakan sekolah swasta yang terletak di Jl. M. Yusuf Kotok Dusun IV, Desa Klambir, Kec. Hamparan Perak, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara. Data jumlah siswa menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu tahun 2022 sebanyak 87 siswa, tahun 2023 sebanyak 196 siswa, dan tahun 2024 sebanyak 292 siswa (Asmah Zaijuli Hamid, 2025). Peningkatan jumlah siswa ini berkaitan dengan Pelayanan, Fasilitas, dan Harga yang ditawarkan sekolah.

Fasilitas yang tersedia antara lain perpustakaan, lapangan, UKS, proyektor, kantin, wastafel dan loker, serta meja dan kursi (Asmah Zaijuli Hamid, 2025). Namun berdasarkan observasi awal, perpustakaan belum begitu luas dan buku yang tersedia belum lengkap. Selain itu, biaya pendaftaran dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan, yaitu tahun 2022 sebesar Rp1.750.000 (SD), Rp700.000 (SMP), Rp650.000 (MTS), dan Rp650.000 (MA); tahun 2023 sebesar Rp2.200.000 (SD), Rp2.480.000 (SMP), Rp2.500.000 (MTS), dan Rp2.640.000 (MA); serta tahun 2024 sebesar Rp2.500.000 (SD), Rp2.550.000 (SMP), Rp2.570.000 (MTS), dan Rp2.650.000 (MA) (Asmah Zaijuli Hamid, 2025).

Berdasarkan fenomena tersebut, terdapat perbedaan tingkat kepuasan siswa terkait pelayanan, fasilitas, dan kesesuaian biaya pendidikan dengan manfaat yang dirasakan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan agar diketahui apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan siswa di Sekolah Asmah Zaijuli Hamid Medan agar dapat diketahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa dan menjadi dasar pengambilan keputusan strategis.

LANDASAN TEORI

Fasilitas adalah segala sarana dan prasarana yang sangat dibutuhkan untuk meningkatkan rasa puas pengguna jasa karena memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan serta menjamin kenyamanan. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan maka konsumen akan merasa puas. Menurut Kotler dan Keller (2022), fasilitas adalah elemen fisik yang digunakan untuk mendukung penyampaian fisik bangunan, kebersihan, tata letak hingga kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan. Sukatin (2021) menyatakan fasilitas adalah seluruh yang menunjang dan mempermudah proses pembelajaran berupa gedung, ruang kelas, perlengkapan, media belajar, buku dan sumber belajar lainnya. Indrawan (2020) menyatakan bahwa sarana pendidikan adalah segala sesuatu yang dipakai langsung, agar prosesnya berjalan lancar, teratur, jelas, dan tepat sasaran. Tjiptono (2021) menyatakan fasilitas yang bersih, lengkap dan terawat akan memberikan kesan profesional serta menambah kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi fasilitas menurut Tjiptono meliputi tujuan organisasi, ketersediaan ruangan, keluwesan pengaturan, lingkungan sekitar, serta biaya pembangunan dan operasi. Indrawan (2020) serta Fathoni dan Sobandi (2020) menyatakan indikator fasilitas meliputi pelaksana kegiatan, alat atau peralatan, keadaan gedung sekolah, kualitas ruang kelas bagus, perpustakaan berfungsi baik, buku lengkap, dan alat bantu belajar yang memadai.

Harga merupakan nilai uang yang diberikan pelanggan sebagai imbalan atas penawaran tertentu yang berfungsi untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Menurut Hendrayani, dkk (2021), harga merupakan sejumlah uang dimana konsumen membayar untuk memperoleh produk maupun jasa. Kotler & Armstrong (2022) menyatakan harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk suatu barang atau jasa dan berfungsi sebagai indikator kualitas produk serta posisi pasar perusahaan. Tjiptono (2021) menjelaskan keputusan penetapan harga adalah salah satu keputusan yang paling menantang bagi perusahaan karena harga yang terlalu tinggi membuat perusahaan sulit bersaing sedangkan harga terlalu rendah dapat mengorbankan margin keuntungan. Kotler (2022) menekankan pentingnya strategi penetapan harga yang fleksibel dan adaptif dengan mempertimbangkan biaya produksi, harga kompetitor, permintaan pasar dan elastisitas harga. Faktor yang mempengaruhi penetapan harga menurut Tjiptono meliputi seberapa banyak orang yang mau membeli, siapa saja sasarannya, bagaimana reaksi pesaing, cara penyaluran barang, cara mempromosikannya, dan biaya membuat atau menjual kembali barang. Hendrayani, dkk (2021) menyatakan indikator harga meliputi kesesuaian harga dengan kualitas barang atau layanan, kemampuan membeli, dan harga yang dibayar setara dengan manfaat yang didapat.

Kepuasan konsumen sangat penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan karena konsumen

yang puas biasanya akan melakukan pembelian kembali. Menurut Tjiptono & Diana (2019), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan apa yang dirasakan dari kinerja produk dengan apa yang sebenarnya mereka harapkan. Kotler & Keller (2022) menyatakan kepuasan konsumen adalah tingkat dimana persepsi kinerja produk atau layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Tjiptono (2021) menyatakan kepuasan konsumen adalah respons emosional setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan, dan Andriani & Ramadanni (2021) menyatakan kepuasan konsumen merupakan faktor penting untuk mencapai keberhasilan dalam bisnis. Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas barang yang ditawarkan, kualitas pelayanan yang diberikan, serta harga atau biaya yang harus dikeluarkan. Menurut Tjiptono & Diana (2019), indikator kepuasan konsumen meliputi rasa senang, merasa apa yang diterima sudah pas dengan keinginan, keyakinan apa yang didapat sudah tepat, keinginan untuk membeli atau menggunakan kembali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan bertujuan menguji hipotesis melalui pengolahan data numerik dengan analisis statistik (Sugiyono, 2019). Jenis penelitiannya adalah penelitian asosiatif kausal, yaitu ingin mengetahui bagaimana hubungan dan pengaruh antara faktor penyebab dan hasil akhirnya. Variabel independen dalam penelitian terdapat kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan harga (X3), dan variabel dependen adalah kepuasan siswa (Y). Penelitian dilaksanakan di Sekolah Asmah Zajuli Hamid yang beralamat di Jln. M. Yusuf Kotok Dusun IV, Desa Klambir, Kecamatan Hamparan Perak, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, pada periode September 2025 sampai Februari 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh siswa/i Sekolah Asmah Zajuli Hamid tahun ajaran 2024/2025 sebanyak 292 orang. Penentuan sampel memakai rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 74 responden (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel dilakukan secara proporsional sesuai jumlah siswa yang memenuhi kriteria penelitian. Variabel penelitian diukur menggunakan skala Likert lima poin, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), ragu-ragu (3), setuju (4), dan sangat setuju (5).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen utama penelitian, wawancara dengan pihak sekolah untuk memperoleh informasi pendukung, serta dokumentasi yang berkaitan dengan data sekolah. Sebelum dilakukan analisis, data diuji melalui uji kualitas data yang meliputi uji validitas untuk diketahui pertanyaannya sudah tepat dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha untuk diketahui jawabannya konsisten atau tetap (Ghozali, 2018).

Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas untuk memastikan data berdistribusi normal, uji multikolinieritas untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antarvariabel independen, serta uji heteroskedastisitas untuk menguji kesamaan varians residual (Ghozali, 2018). Analisis data utama menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$ untuk melihat seberapa besarnya pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan siswa. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh masing-masing faktor secara sendiri-sendiri dan uji F untuk melihat pengaruh secara ketiga faktor sekaligus secara bersama-sama, sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan faktor-faktor dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada kepuasan siswa (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas adalah metode yang dipakai untuk diketahui valid atau belumnya pertanyaan dikuesioner penelitian. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (Pearson Correlation) dengan r tabel serta melihat nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Jumlah responden dalam penelitian ini ada 77 orang, jadi derajat kebebasan (df) dihitung dengan rumus $df = n - 2$, yaitu $77 - 2 = 75$. Berdasarkan tabel r Product Moment, diperoleh nilai r tabel sebesar $\pm 0,224$ pada taraf signifikansi 0,05. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berikut ini adalah tabel hasil dari pengujian validitas dengan menggunakan SPSS 25

Hasil Uji Validitas
Tabel 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Instrumen	r hitung	r tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
	X1.1	0,783	0,224	0,000	Valid
	X1.2	0,810	0,224	0,000	Valid

Kualitas Pelayanan (X1)	X1.3	0,840	0,224	0,000	Valid
	X1.4	0,771	0,224	0,000	Valid
	X1.5	0,876	0,224	0,000	Valid
	X1.6	0,576	0,224	0,000	Valid
	X1.7	0,842	0,224	0,000	Valid
	X1.8	0,793	0,224	0,000	Valid
	X1.9	0,708	0,224	0,000	Valid
	X1.10	0,651	0,224	0,000	Valid

Tabel 2. Variabel Fasilitas (X2)

Variabel	Instrumen	r hitung	r tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Fasilitas (X2)	X2.1	0,571	0,224	0,000	Valid
	X2.2	0,657	0,224	0,000	Valid
	X2.3	0,625	0,224	0,000	Valid
	X2.4	0,756	0,224	0,000	Valid
	X2.5	0,689	0,224	0,000	Valid
	X2.6	0,674	0,224	0,000	Valid
	X2.7	0,713	0,224	0,000	Valid
	X2.8	0,838	0,224	0,000	Valid
	X2.9	0,850	0,224	0,000	Valid
	X2.10	0,864	0,224	0,000	Valid
	X2.11	0,581	0,224	0,000	Valid
	X2.12	0,842	0,224	0,000	Valid

Tabel 3. Variabel Harga (X3)

Variabel	Instrumen	r hitung	r tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Harga (X3)	X3.1	0,805	0,224	0,000	Valid
	X3.2	0,394	0,224	0,000	Valid
	X3.3	0,819	0,224	0,000	Valid
	X3.4	0,802	0,224	0,000	Valid
	X3.5	0,634	0,224	0,000	Valid
	X3.6	0,800	0,224	0,000	Valid
	X3.7	0,821	0,224	0,000	Valid
	X3.8	0,794	0,224	0,000	Valid

Tabel 4. Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Variabel	Instrumen	r hitung	r tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kepuasan Siswa (Y)	Y1.1	0,616	0,224	0,000	Valid
	Y1.2	0,750	0,224	0,000	Valid
	Y1.3	0,812	0,224	0,000	Valid
	Y1.4	0,547	0,224	0,000	Valid
	Y1.5	0,929	0,224	0,000	Valid
	Y1.6	0,897	0,224	0,000	Valid
	Y1.7	0,828	0,224	0,000	Valid
	Y1.8	0,860	0,224	0,000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang sudah dilakukan terhadap semua pertanyaan yang disusun untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), dan Kepuasan Siswa (Y), diperoleh hasil bahwa dari angka hasil hitungan memiliki nilai *r hitung* lebih besar dari *r tabel* (0,224) serta nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) lebih kecil dari 0,05. Setiap pertanyaan tersebut sudah mampu mengukur apa yang sebenarnya ingin diteliti dengan benar dan tetap. Jadi, seluruh daftar pertanyaan sudah benar dan layak dipakai sebagai instrumen penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Siswa. Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan alat ukur ini bisa memberikan hasil yang sama dan tetap jika dipakai lagi pada waktu yang berbeda namun dalam kondisi yang serupa. Sebuah alat ukur dikatakan andal jika datanya menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 dengan metode Cronbach's Alpha, nilai ini mengukur seberapa nyambung dan seragam semua pertanyaan yang ada dalam satu kelompok variabel. Nilai Cronbach's Alpha yang baik adalah $\geq 0,70$ yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang tinggi. Namun demikian, menurut Ghazali (2018),

penelitian yang bersifat eksploratif, nilai antara 0,60 hingga 0,70 masih dapat diterima karena instrumen masih dalam tahap pengembangan awal.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,922	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,915	Reliabel
Harga (X3)	0,867	Reliabel
Kepuasan Siswa (Y)	0,912	Reliabel

Dari angka di atas, yang didapat bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6, artinya, seluruh pertanyaan yang ada di koesioner sudah tepat, dan bisa dipercaya hasilnya. Jadi, ddaftar pertanyaan ini sudah layak dipakai untuk mengukur hal-hal yang diteliti dengan hasil yang tetap dan konsisten.

Uji normalitas bertujuan mengetahui apakah data yang dipakai penyebarannya sudah valid atau belum. Penyebaran data yang valid adalah syarat utama dalam nalisis statistik, misalnya regresi linier, ANOVA, ataupun uji-t. Oleh sebab itu, pengujian normalitas menjadi langkah wajib sebelum masuk ke pembahasan yang lebih mendalam. Menurut Ghozali (2018), jika nilai signifikansi uji normalitas > 0,05, berarti datanya sudah valid, artinya tidak ada perbedaan yang mencolok secara signifikan dari distribusi normal. Hasil dari uji normalitas ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Nilai asymp. Sig (2-tailed)	Taraf Signifikansi	Keterangan
0,200	0,000	Berdistribusi Tidak Normal

Berdasarkan hasil pengujian, Penelitian ini menggunakan data dari 77 responden. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang diperoleh sebesar 0,000, yang secara statistik menunjukkan bahwa residual tidak berdistribusi normal. Namun demikian, mengacu pada Central Limit Theorem, jika jumlah responden penelitian lebih dari 30 orang, maka penyebaran datanya bisa dianggap mendekati pola penyebaran data yang normal. Dengan jumlah sampel yang sangat besar, yaitu 77 responden, penyimpangan terhadap asumsi normalitas dapat ditoleransi. Jadi, meskipun hasil uji Kolmogorov-Smirnov (uji khusus) nilainya di bawah 0,05, data dalam penelitian ini tetap dapat diasumsikan berdistribusi normal, sehingga analisis regresi linier dan pengujian hipotesis dapat dilanjutkan, dan hasilnya bisa dipercaya karena sudah memenuhi syarat yang ditentukan. Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan apakah ada hubungan yang sangat erat antara faktor yang diteliti. Jika hubungan itu terlalu kuat, maka hasil hitungnya bisa menjadi tidak stabil, sulit dijelaskan, dan nilainya menjadi tidak berarti meskipun secara teori penting. Menurut Ghozali (2018), Nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance > 0,10, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah hubungan yang terlalu erat dalam rumus penelitian. Berikut ini adalah tabel hasil uji multikolinieritas:

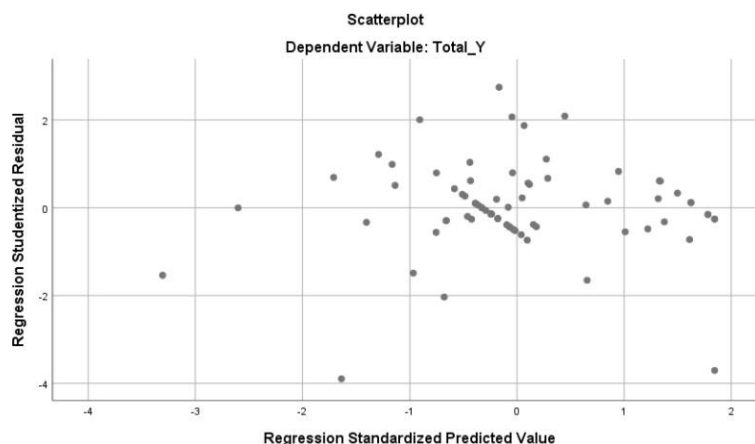
Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Indepeden	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0,307	3,261
Fasilitas (X2)	0,358	2,794
Harga (X3)	0,439	2,275

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang ada ditabel *Coefficients* (Collinearity Statistics), dihasilkan nilai Tolerance untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,307, Fasilitas (X2) sebesar 0,358, dan Harga (X3) sebesar 0,439. Seluruh nilai tolerance tersebut lebih besar dari 0,10. Sementara itu, nilai Variance Inflation Factor (VIF) masing-masing variabel adalah 3,261 untuk Kualitas Pelayanan (X1), 2,794 untuk Fasilitas (X2), dan 2,275 untuk Harga (X3), yang seluruhnya lebih kecil dari 10.

Berdasarkan kriteria pengujian multikolinearitas (Tolerance > 0,10 dan VIF < 10), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Dengan demikian, variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga layak digunakan dalam analisis regresi linier berganda karena masing-masing berdiri sendiri dan tidak saling mempengaruhi secara berlebihan dalam model penelitian ini. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode grafik, Caranya dengan mengamati sebaran titik-titik antara nilai kesalahan dan nilai hasil ramalan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas jika titik-titik itu tersebar acak disekitar angka nol dan tidak membentuk pola tertentu berarti datanya aman tidak mengalami heteroskedastisitas.

Gambar 1. Hasil Scatterplot



Berdasarkan hasil scatterplot, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di sekitar garis nol dan tidak membentuk pola tertentu seperti pola mengerucut, melebar, maupun bergelombang. Penyebaran titik-titik tersebut juga terjadi baik di atas maupun di bawah sumbu horizontal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model perhitungan dalam penelitian ini aman dan tidak ada masalah penyebaran data yang tidak sama. Oleh karena itu, rumus yang dipakai ini layak digunakan untuk analisis selanjutnya karena telah memenuhi salah satu asumsi klasik.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Pengujian regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 25, dengan data dari 77 responden.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	-0,700	2,409	-0,290	0,772
Kualitas Pelayanan (X1)	0,246	0,096	2,558	0,013
Fasilitas (X2)	0,097	0,063	1,541	0,128
Harga (X3)	0,579	0,102	5,686	0,000

Berdasarkan hasil perhitungan data menggunakan program SPSS, didapatkan rumus perhitungan hubungan sebagai berikut:

$$Y = -0,700 + 0,246X_1 + 0,097X_2 + 0,579X_3$$

Persamaan regresi hal ini menunjukkan bahwa konstanta sebesar -0,700 yang berarti sangat penting tanpa adanya Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Harga (X3) bernilai nol, maka Kepuasan Siswa

(Y) sebesar -0,700 tidak akan tercapai. Nilai konstanta ini menggambarkan nilai dasar kepuasan siswa ketika seluruh variabel independen dianggap tidak memberikan kontribusi.

Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,246 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan Siswa. Artinya, setiap kali Kualitas Pelayanan ditingkatkan satu tingkat, maka Kepuasan Siswa akan bertambah sebesar 0,246.

Nilai koefisien regresi Fasilitas (X2) sebesar 0,097 menunjukkan adanya hubungan positif antara Fasilitas dan Kepuasan Siswa. Hal ini berarti setiap peningkatan satu satuan Fasilitas akan meningkatkan Kepuasan Siswa sebesar 0,097, dengan asumsi variabel lain tetap.

Selanjutnya, koefisien regresi Harga (X3) sebesar 0,579 menunjukkan adanya hubungan positif antara Harga dan Kepuasan Siswa. Artinya, kesesuaian harga punya pengaruh yang paling besar dan baik terhadap kepuasan. Setiap kali harga naik yang ditetapkan makin sesuai, maka rasa kepuasan siswa akan naik sebesar 0,579, dengan catatan faktor lainnya tetap sama.

Dengan demikian, model regresi linier berganda dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Siswa, yang selanjutnya dapat digunakan untuk pengujian hipotesis dan analisis statistik pada tahap berikutnya.

Uji statistik t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial (individu) punya pengaruh nyata terhadap kepuasan siswa. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai Sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka faktor yang diteliti berpengaruh nyata terhadap hasil yang diukur.
- b. Jika nilai Sig. > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka faktor yang diteliti tidak berpengaruh nyata terhadap hasil yang diukur.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Variabel	Hipotesis	β	Sig.	Interpretasi Hasil	Keterangan
X1 → Y (Kualitas Pelayanan)	Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa	0,246	0,013	Signifikan	Diterima
X2 → Y (Fasilitas)	Fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa	0,097	0,128	Tidak Signifikan	Ditolak
X3 → Y (Harga)	Harga (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa	0,579	0,000	Signifikan	Diterima

- a. Pengujian Hipotesis 1 (H_1)
 Hasil pengujian angka pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Siswa (Y) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,246 dengan taraf keberartian 0,013. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Dengan demikian, Hipotesis 1 diterima.
- b. Pengujian Hipotesis 2 (H_2)
 Hasil pengujian pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Siswa (Y) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,097 dengan nilai signifikansi 0,128. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Dengan demikian, Hipotesis 2 ditolak.
- c. Pengujian Hipotesis 3 (H_3)
 Hasil pengujian pengaruh Harga (X_3) terhadap Kepuasan Siswa (Y) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,579 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, disimpulkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Jadi, Hipotesis 3 diterima.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh nilai F hitung sebesar 69,352 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Harga (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa (Y). Artinya, ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada kepuasan siswa. Jadi, rumus atau pola yang dipakai dalam penelitian ini sudah tepat dan bisa dipercaya untuk melihat serta memahami bagaimana pengaruh hal-hal tersebut terhadap kepuasan siswa. Hasil ini sama dengan penelitian Rahardi, Karamang, dan Mubarak (2024) dalam JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi) yang menyatakan bahwa harga, lokasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Selanjutnya, berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,740 dan Adjusted R Square sebesar 0,730. Nilai R Square sebesar 0,740 menunjukkan bahwa 74% variasi Kepuasan Siswa dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga, sedangkan sisanya sebesar 26% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian seperti citra lembaga, kualitas tenaga pengajar, promosi, lokasi, maupun faktor psikologis siswa. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,730 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel penelitian, model tetap memiliki kemampuan penjelasan yang kuat. Hasil ini mendukung penelitian Tumangger dan Assyifa (2022) yang juga menemukan nilai R Square sebesar 0,783, yang artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap rasa kepuasan mahasiswa.

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki nilai t sebesar 2,558 dengan taraf keberartian $0,013 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, seperti ketepatan, keramahan, kecepatan respons, Artinya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang nyata dan jelas terhadap kepuasan siswa. dan kejelasan informasi, maka siswa akan merasa puas. Temuan ini sama persis dengan penelitian Tumangger dan Assyifa (2022) dalam menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Berbeda dengan kualitas pelayanan, variabel Fasilitas memiliki nilai t sebesar 1,541 dengan signifikansi $0,128 > 0,05$, sehingga secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Meskipun ada dampak yang mengarah ke positif, pengaruhnya sangat lemah dan tidak terlalu kuat. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas bukan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan siswa pada objek penelitian ini. Siswa cenderung lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan kesesuaian harga dibandingkan kelengkapan fasilitas. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di STIE GICI Pondokgede yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

Sementara itu, variabel Harga memiliki nilai t sebesar 5,686 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Siswa. Koefisien sebesar 0,579 menunjukkan bahwa harga merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan siswa. Hal ini mengindikasikan bahwa siswa merasa puas apabila biaya yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat dan kualitas layanan yang diterima. Hasil ini mendukung dalam JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan dan harga, baik secara simultan maupun parsial, sedangkan fasilitas tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial. Dengan demikian, dalam upaya meningkatkan kepuasan siswa, pihak lembaga pendidikan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan dan memastikan kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima siswa, sementara fasilitas tetap perlu diperhatikan sebagai faktor pendukung dalam menunjang proses pelayanan pendidikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan meliputi ketepatan layanan, keramahan, kecepatan respons, dan kejelasan informasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan siswa.
2. Fasilitas menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan secara statistik, meskipun fasilitas memiliki hubungan searah dengan kepuasan siswa, namun pengaruhnya tidak cukup kuat untuk menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan.
3. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Hal ini menunjukkan bahwa Harga merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan siswa. Siswa cenderung merasa puas apabila biaya yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat dan kualitas layanan yang diterima.
4. Secara simultan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Hal ini dibuktikan lewat uji F dengan nilai F hitung sebesar 69,352 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga rumus yang dipakai dalam penelitian ini sudah layak untuk menjelaskan hubungan variabel dalam penelitian ini.

Saran

1. Bagi Siswa
Siswa diharapkan dapat memanfaatkan layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan dan memanfaatkan fasilitas yang sudah disediakan oleh lembaga pendidik, serta harga yang dikeluarkan sesuai dengan yang diterima siswa agar nilai yang diperoleh sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.
2. Bagi Lembaga Pendidikan
Disarankan untuk lebih memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, karena Harga merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan siswa, lembaga pendidikan perlu memastikan bahwa biaya yang ditetapkan sesuai dengan manfaat dan kualitas layanan yang diberikan. Transparansi biaya, fleksibilitas pembayaran, serta kesesuaian antara harga dan fasilitas yang diterima siswa perlu menjadi perhatian utama agar siswa merasa nilai yang diperoleh sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Meskipun Fasilitas tidak berpengaruh signifikan secara parsial, lembaga tetap perlu



menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas sebagai faktor pendukung dalam proses pelayanan pendidikan. Fasilitas yang memadai tetap berperan dalam menciptakan kenyamanan dan menunjang kegiatan belajar.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk menambahkan unsur-unsur lain ke dalam penelitian ini, seperti citra lembaga, kualitas tenaga pengajar, promosi, lokasi, atau faktor psikologis siswa, mengingat masih terdapat 26% variasi kepuasan siswa yang dijelaskan oleh faktor lain. Penelitian dengan jumlah sampel yang lebih luas atau pada objek penelitian yang berbeda juga dapat dilakukan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. A. (2017). Model pengambilan keputusan mahasiswa memilih kuliah di STIE Eka Prasetya Medan. *Sumber*, 5(2017), 292.
- Akbar, M. A., & Situmorang, I. R. (2021). Pengaruh perceived value terhadap loyalitas dengan variabel kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi pada UMKM di Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 203–211.
- Alamsyah, F. S., & Bakti, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI Pondokgede. *ELISTE: Economics Learning Experience & Social Thinking Education Journal*, 3(2).
- Chandra, J. (2021). Pengaruh faktor lokasi, produk dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen di CV. Creative Centre. *Jurnal Manajemen Bisnis Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 199–214.
- Gultom, P. (2020). Pengaruh ekuitas merek, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen pada Quality Fried Chicken Jalan Ismailiyah Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 44–53.
- Handayani, T. M., & Moktar, B. (2023). Analysis of the effect of segmentation and targeting on sales. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 9(1), 10–19.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lazuardi, D., Gustina, I., & Rinaldi, M. (2022). Relationship of location, price, and promotion to interest in buying gordyn at Soni Interior House. *Enrichment: Journal of Management*, 12(5), 3795–3800.
- Manik, D. E. M., Gultom, P., & Sebayang, Y. B. (2022). The effect of facilities and trust on customer satisfaction in the use of digital facilities at PT Bank Central Asia Tbk KCU Asia Branch. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2465–2468.
- Nasution, E. S., & Rinaldi, M. (2021). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor pada PT Alfa Scorpii Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya*, 7(1), 66–78.
- Rahardi, S., Karamang, E., & Mubarak, D. A. A. (2024). Pengaruh harga, lokasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa (Studi pada Universitas Indonesia Membangun). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(1), 552–561. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1976>
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi.
- Siregar, Nurafrina. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen dalam menggunakan IndiHome sebagai penyedia jasa internet di Kota Medan. *Jumant*, 7(1), 65–76.
- Siregar, Nurafrina. (2018). Analisis produk dan citra koperasi terhadap wirausaha koperasi dalam meningkatkan industri rumah tangga. *Jumant*, 9(1), 79–93.
- Siregar, Nurafrina. (2025). Competitive advantage approach model strategy against entrepreneurial marketing performance.
- Siregar, Nurafrina., & Elfikri, M. (2022). Pengaruh lokasi, promosi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. *SOSEK: Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 3(1), 1–9.

- Tumangger, E. E. E., & Assyifa, Z. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru. *SHARING: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 16–25.
- Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 266.
- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen*. Bandung: CV Pustaka Setia.