

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SMK BINA HARAPAN
CISEENG, BOGOR**

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION ON STUDENT'S
DECISION OF CHOOSING VOCATIONAL SCHOOL OF BINA HARAPAN
CISEENG, BOGOR***

¹Ayu Puspa Lestiyadi, ²Kartika Sari Dewi, ³Tutri Indraswari

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang Tangerang Selatan
email : ¹ayupuspalestiyadi@yahoo.co.id; ²kartikascorpio@yahoo.co.id; ³indraswari.tri05@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and promotion on student decisions to choose SMK Bina Harapan Ciseeng, Bogor. This research uses descriptive quantitative research methods and retrieves data by distributing questionnaires to students of SMK Bina Harapan. The sample used was two classes of Bina Harapan Vocational School students majoring in marketing, totaling 60 students. Data analysis was performed using classical assumption tests and hypothesis testing using multiple linear regression methods with SPSS tools. The results of hypothesis testing from this study are as follows: Service quality has a positive effect on students' decisions to choose SMK Bina Harapan Ciseeng where the t value $>$ t table ($2.404 > 2.003$) and $\text{sig} < 0.05$ ($0.008 < 0.05$) is obtained. Promotion has a positive effect on students' decisions to choose SMK Bina Harapan Ciseeng where the value of t count $>$ t table ($2.797 > 2.003$) and $\text{Sig} < 0.05$ ($0.029 < 0.05$) is obtained. Service quality and promotion together (simultaneously) significantly influence the student's decision to choose SMK Bina Harapan Ciseeng", where the calculated F value is 8,850 with a probability value (sig) = 0.003. The calculated F value of 8.850 $>$ F table of 3.16 and the significant value is smaller than the probability value of 0.05 or the value of $0.003 < 0.05$.

Keywords: *Service Quality, Promotion and Consumer Decisions*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng, Bogor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan mengambil data dengan menyebarkan kuesioner kepada siswa SMK Bina Harapan. Sampel yang digunakan adalah siswa SMK Bina Harapan jurusan pemasaran sebanyak 2 kelas yang berjumlah 60 siswa. Analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis dengan metode regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS. Hasil uji hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng dimana diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($2,404 > 2,003$) dan $\text{sig} < 0,05$ ($0,008 < 0,05$). Promosi berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng dimana diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($2,797 > 2,003$) dan $\text{Sig} < 0,05$ ($0,029 < 0,05$). kualitas pelayanan dan promosi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng", dimana diperoleh nilai F hitung sebesar 8,850 dengan nilai probabilitas (sig)=0,003. Nilai F hitung sebesar 8,850 $>$ F tabel sebesar 3,16 dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,003 < 0,05$.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Promosi dan Keputusan Konsumen*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara berkembang yang rata-rata pertumbuhannya mencapai 5 persen/tahun, salah satu faktor pertumbuhan tersebut berasal dari sektor Pendidikan. Pada bidang pendidikan, salah satu pendukung dari bidang tersebut adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), yang dimana masing-masing instansi pendidikan berusaha untuk memperkenalkan lembaganya.

Cara untuk menghadapi persaingan tersebut, sekolah-sekolah biasanya akan melakukan promosi dan terus berusaha meningkatkan pelayanannya kepada calon siswa.

Apabila kualitas pelayanan dan promosinya baik, maka keputusan seseorang memilih SMK akan tinggi. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin mengambil judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SMK BINA HARAPAN CISEENG, BOGOR”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng, Bogor?
2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng, Bogor?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan siswa dalam memilih SMK Bina Harapan Ciseeng, Bogor?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

1. Tempat Penelitian

Di SMK Bina Harapan Jl. H. Usa No.10 Malang Nengah – Ciseeng, Bogor.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang direncanakan selama 3 bulan

3. Sifat Penelitian

Sifat penelitian bersifat deskriptif kuantitatif.

B. Metode Penentuan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini seluruh siswa SMK Bina Harapan jurusan pemasaran sebanyak 4 kelas yang berjumlah 120 siswa

b. Sampel

Sampel yang diambil adalah siswa SMK Bina Harapan jurusan pemasaran sebanyak 2 kelas yang berjumlah 60 siswa.

C. Sumber dan Cara Pengumpulan Data/Informasi

Sumber dan cara pengumpulan data/informasi adalah dengan penelitian lapangan (*field research*) dan juga studi kepustakaan (*library research*).

D. Metode Analisis Data

1. Pengujian Instrumen

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reliabilitas

2. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas
- b. Uji Multikolinieritas
- c. Uji Heteroskedastisitas

3. Metode Analisa Data

- a. Uji Regresi Linear Berganda
- b. Uji Hipotesis

c. Koefisien Determinasi

HASIL DAN PEMBAHASAN**A. Hasil Penelitian****1. Uji Parsial (Uji t)**

Uji t dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.032	1.834		1.562	.000
Kualitas Pelayanan	.129	.320	.457	2.404	.008
Promosi	.271	.340	.310	2.797	.029

a. Dependent Variable: Keputusan Siswa

Sumber : Data yang di Olah (2020)

- 1) Uji Hipotesis 1 yaitu Pengaruh kualitas pelayanan (x_1) terhadap keputusan siswa (y)

Hasil uji parsial (uji t) antara kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa menunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,404 > 2,003$) dan sig $<$ 0,05 ($0,008 < 0,05$) sehingga H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Hal ini berarti “Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng”

- 2) Uji Hipotesis 2 yaitu Pengaruh promosi (x_2) terhadap keputusan siswa (y)

Hasil uji parsial (uji t) antara Pengaruh promosi terhadap keputusan siswa menunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,797 > 2,003$) dan sig $<$ 0,05 ($0,029 < 0,05$) sehingga H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Hal ini berarti “Promosi berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng”

a. Uji Simultan (Uji F)

Hasil perhitungan Uji F dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.11
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	22.763	2	11.381	8.850	.003 ^b
Residual	763.420	57	13.393		
Total	786.183	59			

a. Dependent Variable: Keputusan Siswa

b. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data yang di olah (2020)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.13 diperoleh nilai F hitung sebesar 8,850 dengan nilai probabilitas (sig)=0,003. Nilai F hitung sebesar $8,850 > F$ tabel sebesar 3,16 dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,003 < 0,05$.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan untuk menerima H_{a3} dan menolak H_{o3} , Hasil hipotesis menunjukkan bahwa "Kualitas pelayanan dan Promosi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng".

2. Pembahasan

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

- a. Berdasarkan hasil uji validitas maka item kuisioner no 1 r_{hitung} (0,895) $>$ r_{tabel} (0,254) berarti butir pertanyaan no.1 variabel kualitas pelayanan (X_1) dinyatakan Valid.

Suatu instrument dinyatakan *Reliabel* apabila koefiseinsi reliabelnya minimal 0,6. Koefisien kualitas pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,911 atau lebih besar dari 0,600. Maka dinyatakan reliabel.

- b. Hasil uji parsial (uji t) antara kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa menunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,404 > 2,003$) dan sig $<$ 0,05 ($0,008 < 0,05$) sehingga H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Hal ini berarti "Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng"

2. Variabel Promosi

- a. Berdasarkan hasil uji validitas maka item kuisioner no 1 $r_{hitung} (0,870) > r_{tabel} (0,254)$ berarti butir pertanyaan no.1 variabel promosi (X_2) dinyatakan Valid.
- b. Koefisien kualitas pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,865 atau lebih besar dari 0,600. Maka dinyatakan reliabel.
- c. Hasil uji parsial (uji t) antara Pengaruh promosi terhadap keputusan siswa menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel ($2,797 > 2,003$) dan sig $< 0,05$ ($0,029 < 0,05$)) sehingga H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Hal ini berarti “Promosi berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng”

3. Variabel Keputusan Siswa

- a. Berdasarkan hasil uji validitas maka item kuisioner no 1 $r_{hitung} (0,743) > r_{tabel} (0,254)$ berarti butir pertanyaan no.1 variabel keputusan siswa (Y) dinyatakan Valid.
- b. Koefisien kualitas pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,748 atau lebih besar dari 0,600. Maka dinyatakan reliabel.
- c. Berdasarkan hasil Hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai F hitung sebesar 8,850 dengan nilai probabilitas (sig)=0,003. Nilai F hitung sebesar $8,850 > F$ tabel sebesar 3,16 dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,003 < 0,05$. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan untuk menerima H_{a3} dan menolak H_{o3} , Hasil hipotesis menunjukkan bahwa "kualitas pelayanan dan promosi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng”.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, dapat ditarik satu kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan rumusan masalah, maka Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Siswa Memilih SMK Bina Harapan Ciseeng dimana diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($2,404 > 2,003$) dan $\text{sig} < 0,05$ ($0,008 < 0,05$)
2. Berdasarkan rumusan masalah, maka Promosi berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng dimana diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($2,797 > 2,003$) dan $\text{Sig} < 0,05$ ($0,029 < 0,05$)
3. Berdasarkan rumusan masalah maka kualitas pelayanan dan promosi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan siswa memilih SMK Bina Harapan Ciseeng”, dimana diperoleh nilai F hitung sebesar 8,850 dengan nilai probabilitas (sig)=0,003. Nilai F hitung sebesar $8,850 >$ F tabel sebesar 3,16 dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,003 < 0,05$.

B. Saran

1. SMK Bina Harapan tetap harus selalu menjaga dan memperhatikan kualitas pelayanan kepada siswa atau orang tua murid.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan promosi yang baik sebagai tempat sekolah lanjutan setelah sekolah menengah pertama.
3. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto, 2004, “*Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*”, Granit Jakarta.
- Alfarisi, Amirudin. 2016. “*Pengaruh Label dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian RTD Tea Less Sugar*”, Jurnal Ilmu Manajemen, Surabaya.
- Daryanto, 2011, “*Manajemen Pemasaran*”, Satu Nusa, Bandung.
- Ghozali, Imam. 2013. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*”, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gulla dkk, 2015, “*Analisis, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn*”, Jurnal EMBA Vol. 3 No. 1, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Hermawan, Agus, 2013, “*Komunikasi Pemasaran*”, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Indriantoro, Nur and Bambang Supomo. 2014. “*Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*” Edisi 1 Cetakan ke-12, BPFE Yogyakarta.

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2018. *“Principles of Marketing”*, Seventeenth Edition, Pearson Education Limited, United Kingdom.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2012, *“Prinsip-Prinsip Pemasaran”*. Edisi 13 Jilid 1. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Maya, Laila, 2019, *“Pengaruh Persepsi Terhadap Resiko Pembelian Personal Computer Pada Proses Pengambilan Keputusan Membeli Konsumen”*, Universitas Sumatera Utara.
- Nasution, E dan Syahbudin, 2018, *“Analisi Pemasaran Kopi di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara”*, Vol 7 No. 1, Jurnal Agribisnis Sumatera Utara.
- Natalia, Lia, 2010, *“Analisis Faktor Persepsi yang Mempengaruhi Minat Konsumen Untuk Berbelanja Pada Giant Hypermarket Bekasi”*, Universitas Gunadarma.
- Nurlatifah, Syifa Zakia, R.Masykur, 2017, *“Pengaruh Strategi Pemasaran Word Of Mouth (Wom) Dan Produk Pembiayaan Syariah Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Anggota (Nasabah) Pada Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Kota Bandar Lampung”*, Vol 17 No. 3, Desember 2017.
- Rifa’I, M Novi, 2018, *“Promosi Makanan Halal di Kota Taipei, Taiwan”*, Jurnal Ekonomi Syari’ah Vol. 3 No. 1, Universitas Muhammadiyah Malang.
- S.P Hasiban, Malayu, 2018, *“Sumber Daya Manusia”*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2010, *“Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS”*, Cetakan Pertama, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono. *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*, Alfabeta, Bandung.
- Sukirno, Zakaria dan Poewarto, 2014, *“Komunikasi Bisnis”*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sulistiyari, 2012, *“Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Oriflame”*, Jurnal UNDIP, Semarang.
- Sunyoto, Danang, 2013, *“Dasar-dasar Manajemen Pemasaran”*, CAPS, Yogyakarta.
- Supardi, 2013, *“Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif”*, Change Publication, Jakarta.
- Supranto, 2006, *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”*, Cetakan Ketiga, Penerbit Rineka, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy & Anastasioa Diana, 2016, *“Pemasaran Esesi dan Aplikasi”*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2012, *“Pemasaran Strategik”*, Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Weenas, Jackson R.S, 2013, *“Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta”*, Jurnal EMBA Vol 1 No. 4 Universitas Sam Ratulangi Manado.