



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 10667-10678

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik pada Sekolah Menengah Kejuruan SMKN 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi

Amadheo Josh Friendly Ginting, Elperida Sinurat, Kristanty Nadapdap  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Methodist Indonesia  
[dheoginting2000@gmail.com](mailto:dheoginting2000@gmail.com), [elperida250675@gmail.com](mailto:elperida250675@gmail.com), [tantynatalia82@gmail.com](mailto:tantynatalia82@gmail.com)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan peserta didik pada SMK Negeri 1 Tanah Pinem, Kabupaten Dairi. Kepuasan peserta didik merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 315 peserta didik, dengan sampel sebanyak 76 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert, sedangkan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Biaya pendidikan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah serta semakin sesuai dan proporsional biaya pendidikan yang ditetapkan, maka tingkat kepuasan peserta didik akan meningkat. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan biaya pendidikan mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan peserta didik, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini mengindikasikan pentingnya peningkatan kualitas layanan pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik serta kebijakan biaya yang transparan dan terjangkau. Dengan demikian, pihak sekolah diharapkan dapat terus meningkatkan mutu pelayanan dan melakukan evaluasi terhadap biaya pendidikan agar sesuai dengan harapan peserta didik.*

*Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya Pendidikan, Kepuasan Peserta Didik.*

### 1. Latar Belakang

#### Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan unsur yang paling mendasar dalam membangun dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Melalui pendidikan yang baik, suatu bangsa dapat menciptakan generasi yang cerdas, terampil, serta mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman. Di Indonesia, sektor pendidikan menjadi prioritas utama pemerintah untuk meningkatkan mutu kehidupan masyarakat dan memperkuat daya saing bangsa. Namun, pada kenyataannya, pemerataan dan kualitas pendidikan di berbagai daerah masih menghadapi berbagai kendala, baik dari segi sarana dan prasarana, kualitas pelayanan, maupun biaya pendidikan yang belum sepenuhnya terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Perkembangan dunia pendidikan menuntut lembaga-lembaga pendidikan untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik. Sekolah tidak lagi hanya dipandang sebagai tempat belajar dan mengajar, tetapi juga sebagai lembaga penyedia jasa yang harus memberikan pelayanan berkualitas kepada siswa sebagai “pelanggan” pendidikan. Dalam konteks ini, kepuasan peserta didik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Kepuasan peserta didik tidak hanya bergantung pada hasil akademik, tetapi juga pada sejauh mana sekolah mampu menyediakan fasilitas yang memadai, memberikan pelayanan yang baik, serta menawarkan biaya pendidikan yang sepadan dengan mutu yang diberikan. SMK Negeri 1 Tanah Pinem merupakan salah satu lembaga pendidikan menengah kejuruan negeri di

Kabupaten Dairi, Sumatera Utara, yang berperan penting dalam menyiapkan sumber daya manusia siap kerja dan berkompeten di bidangnya. Berdiri secara resmi pada tahun 2014 berdasarkan Surat Keputusan Nomor 4.I/2/496/VIII/2014, sekolah ini hadir untuk menjawab kebutuhan pendidikan vokasi di wilayah Tanah Pinem yang memiliki potensi besar dalam pengembangan keterampilan dan peningkatan daya saing masyarakat. Sejak berdirinya, SMK Negeri 1 Tanah Pinem telah menunjukkan perkembangan yang cukup pesat, baik dari sisi jumlah peserta didik, fasilitas fisik, maupun mutu pengajaran. Hal ini dibuktikan dengan perolehan akreditasi A dari Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-SM) pada tahun 2018.

Sebagai lembaga pendidikan kejuruan, SMK Negeri 1 Tanah Pinem berupaya menyediakan fasilitas belajar yang memadai, seperti laboratorium praktik, ruang kelas yang nyaman, sarana teknologi informasi, serta lingkungan belajar yang kondusif. Selain itu, sekolah juga terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan melalui tenaga pendidik profesional dan staf administrasi yang ramah serta tanggap terhadap kebutuhan siswa. Akan tetapi, dalam proses penyelenggaraan pendidikan, masih terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan peserta didik. Beberapa di antaranya meliputi keterbatasan fasilitas praktik di beberapa jurusan, pelayanan administrasi yang belum sepenuhnya efisien, serta persepsi peserta didik dan orang tua mengenai biaya pendidikan yang dianggap belum sepenuhnya sebanding dengan manfaat dan kualitas yang diperoleh.

Kepuasan peserta didik merupakan salah satu faktor penting yang dapat mencerminkan keberhasilan lembaga pendidikan dalam memberikan nilai tambah kepada siswa. Menurut Kotler dan Keller (2022), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya. Dalam konteks pendidikan, peserta didik berperan sebagai pelanggan utama yang menerima layanan dari sekolah, sedangkan tenaga pendidik, fasilitas belajar, dan sistem manajemen sekolah menjadi elemen utama penyedia jasa. Apabila harapan peserta didik terhadap kualitas layanan, fasilitas, dan biaya terpenuhi bahkan terlampaui, maka mereka akan merasa puas. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan memiliki makna yang luas. Pelayanan tidak hanya terbatas pada aspek administrasi atau interaksi antara guru dan siswa, tetapi juga mencakup cara sekolah membangun komunikasi, memberikan perhatian, serta menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan menyenangkan.

Selain pelayanan, fasilitas belajar juga merupakan faktor kunci yang menentukan kenyamanan dan efektivitas proses pembelajaran. Menurut Mulyasa (2019), fasilitas belajar yang baik mencakup sarana fisik seperti ruang kelas, laboratorium, bengkel praktik, serta media pembelajaran yang mendukung kegiatan belajar mengajar. Fasilitas yang lengkap dan modern dapat menumbuhkan motivasi siswa, mempermudah pemahaman materi, dan meningkatkan hasil belajar. Sebaliknya, fasilitas yang terbatas dapat menjadi hambatan dalam pencapaian tujuan pembelajaran dan menurunkan tingkat kepuasan siswa terhadap sekolah.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah biaya pendidikan, yaitu biaya yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk memperoleh layanan pendidikan. Menurut Kotler dan Armstrong (2021), biaya merupakan nilai yang harus dibayar pelanggan untuk mendapatkan manfaat dari suatu produk atau jasa. Dalam konteks sekolah, biaya pendidikan tidak hanya berupa uang sekolah atau sumbangan, tetapi juga mencakup biaya kegiatan, seragam, dan perlengkapan belajar. Persepsi siswa dan orang tua terhadap harga pendidikan sangat bergantung pada seberapa besar manfaat dan kualitas layanan yang mereka rasakan. Apabila biaya yang dikeluarkan dianggap sebanding dengan mutu pelayanan dan fasilitas yang diterima, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Namun jika tidak, maka timbul perasaan ketidakpuasan dan persepsi negatif terhadap sekolah.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari fenomena yang di kemukakan di latar belakang, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik pada SMK Negeri 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi?
2. Apakah biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik pada SMK Negeri 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi?
3. Apakah kualitas pelayanan dan biaya pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik pada SMK Negeri 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi?

## **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis dapat menemukan tujuan yang ingin di capai dalam penelitian yaitu:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik pada SMK Negeri Tanah Pinem Kabupaten Dairi.
2. Menganalisis pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan peserta didik pada SMK Negeri 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan secara simultan terhadap kepuasan peserta didik pada SMK Negeri 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi.

## **Manfaat Penelitian**

1. Bagi Siswa  
Penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada siswa mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka selama mengikuti proses pendidikan di SMK Negeri 1 Tanah Pinem. Hasil penelitian diharapkan dapat memotivasi siswa agar lebih aktif memanfaatkan fasilitas belajar dan berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di sekolah.
2. Bagi Masyarakat  
Sekitar Penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi masyarakat yang memiliki anak dan berencana menyekolahkan anaknya di SMK Negeri 1 Tanah Pinem. Masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas tentang kualitas pelayanan, serta aspek biaya pendidikan yang berkaitan dengan kepuasan siswa, sehingga bisa membuat keputusan yang tepat dan bijaksana.
3. Bagi Pihak  
Sekolah Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan, , serta meninjau kebijakan biaya pendidikan agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan peserta didik, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif.

## **Kerangka Teori**

### **Manajemen Pemasaran**

#### **Pengertian Manajemen Pemasaran**

Menurut Sudarsono (2020) “manajemen pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan yang meliputi pengorganisasian, pengarahan, dan koordinasi operasi pemasaran di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif”.

Menurut Tjiptono (2020) “manajemen pemasaran merupakan sistem total aktivitas bisnis dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, dan mendistribusikan produk, jasa dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasional”.

#### **Indikator-indikator Kepuasan Peserta Didik**

Indikator-indikator kepuasan yang digunakan dalam penelitian meliputi:

- a. Kemampuan guru dalam memberikan materi yang jelas dan kontekstual.
- b. Motivasi dan semangat guru dalam mengajar.
- c. Ketersediaan dan kualitas fasilitas belajar.
- d. Respon sekolah dalam menanggapi keluhan siswa.
- e. Keselarasan antara harapan dan kenyataan layanan pendidikan.

## Kualitas Pelayanan

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kualitas pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

### Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dan Zeithaml (2021) menegaskan bahwa meskipun konteks layanan mengalami perubahan akibat digitalisasi dan dinamika kebutuhan pelanggan lima dimensi utama SERVQUAL tetap menjadi pondasi utama dalam menilai kualitas pelayanan, termasuk pada sektor pendidikan dan pelayanan publik, lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

1. *Reliabilitas (Reliability)* Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.
2. *Daya Tanggap (Responsiveness)* Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.
3. *Jaminan (Assurance)* Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.
4. *Empati (Empathy)* Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.
5. *Bukti Fisik (Tangible)* Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent.

### Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan

Beberapa indikator utama yang umum digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud): Sarana fisik, fasilitas, dan penampilan karyawan.
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan memberikan jasa sesuai janji dengan akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiapan dan kesiapan membantu pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan yang menimbulkan kepercayaan.

5. *Empathy* (Empati): Perhatian dan kepedulian pada kebutuhan individual pelanggan. Selain itu, beberapa indikator lainnya adalah kualitas produk, kebersihan, dan sanitasi.

### **Biaya Pendidikan**

Harga dalam konteks pendidikan merujuk pada biaya yang harus dikeluarkan siswa untuk memperoleh layanan pendidikan. Menurut Kotler dan Armstrong (2021), biaya adalah sejumlah nilai yang ditukarkan pelanggan untuk memperoleh manfaat dari suatu produk atau jasa.

Dalam lembaga pendidikan, harga pendidikan dapat berupa uang sekolah, biaya praktik, seragam, maupun biaya ekstrakurikuler. Teori persepsi nilai (Zeithaml, 1988) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh biaya rendah, tetapi oleh keseimbangan antara biaya yang dibayar dan manfaat yang diterima. Artinya, jika siswa merasa biaya yang dikeluarkan sebanding dengan layanan dan fasilitas yang diterima, maka kepuasan akan meningkat.

### **Indikator-Indikator Biaya Pendidikan**

Yubilianto (2020)– *Return to Education and Financial Value of Investment in Higher Education in Indonesia*

Indikator harga pendidikan yang digunakan:

- a. Biaya langsung pendidikan (SPP, buku, biaya hidup siswa).
- b. Biaya kesempatan (foregone earnings): pendapatan yang hilang selama seseorang menempuh pendidikan.
- c. Penghasilan lulusan dibandingkan lulusan yang tidak melanjutkan kuliah.

## **2. Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif digunakan karena penelitian ini berusaha menjelaskan hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis dengan data numerik. Pendekatan asosiatif dipilih untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas belajar, dan harga pendidikan terhadap kepuasan peserta didik pada SMK Negeri 1 Tanah Pinem. Desain ini digunakan agar peneliti dapat menjawab rumusan masalah secara terukur dan objektif melalui analisis statistik.

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Sugiyono (2022:126), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga mencakup benda-benda, peristiwa, atau konsep yang menjadi perhatian penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik yang terdaftar aktif di SMK Negeri 1 Tanah Pinem pada tahun ajaran 2024/2025 yang berjumlah 315 teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling proporsional random sampling, karena populasi terdiri dari beberapa jurusan yang berbeda dan peneliti ingin agar setiap jurusan memiliki peluang yang sama untuk terwakili.

#### **Sampel**

Sugiyono (2022:128), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan apabila peneliti tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya.

Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel yang harus diambil

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan (error tolerance) atau tingkat ketelitian yang diinginkan (biasanya 1%, 5%, atau 10%)

Sehingga jumlah sampel menjadi:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{315}{1 + 315 \cdot 10^2} = 75,90 = \text{dibulatkan menjadi } 76 \text{ responden.}$$

Peneliti menentukan atau membatasi sampel sebanyak 76 responden dengan taraf kesalahan 10% berdasarkan rumus Slovin sedangkan mengenai penarikan sampel, teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85) "*accidental sampling*" adalah proses pengambilan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan sampel yang kebetulan ditemui dengan peneliti.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis adalah proses pengelompokan berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, maka perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

### **Uji Regresi Linear Berganda**

Regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan bersal dari regresi linier sederhana, yaitu menambah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih pada variabel bebas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 1 Tanah Pinem, maka dengan demikian digunakan metode analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan regresi linear berganda.

### **Uji t (Uji Parsial)**

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan dan biaya pendidikan) terhadap variabel dependen (kepuasan peserta didik) secara parsial.

### **Uji F (Uji Simultan)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### **Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar proporsi variasi variabel dependen (kepuasan peserta didik) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (kualitas pelayanan dan biaya pendidikan).

### 3. Hasil Penelitian

#### Uji Asumsi Klasik

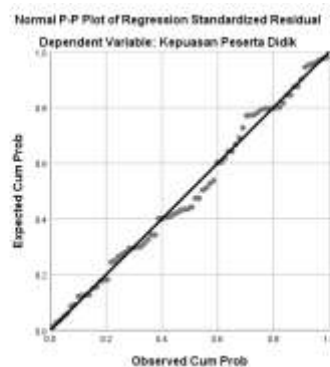
#### Uji Normalitas

Tabel 3.1 Hasil Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.07390301
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.071
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

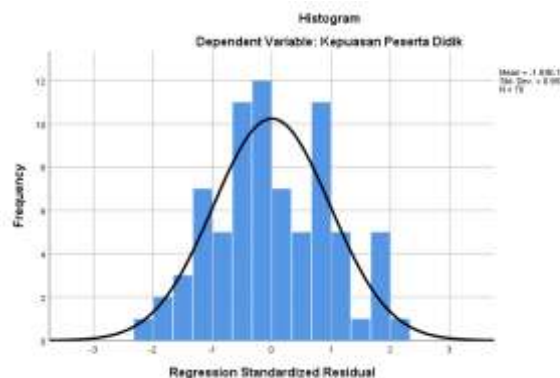
Sumber: Output IBM SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan pada tabel 3.1 diatas diperoleh nilai *asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,200 >0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada tabel diatas berdistribusi normal. Uji normalitas grafik Probability Plot, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Grafik Probability Plot  
 Sumber: Output IBM SPSS 25.0, 2026

Pada Gambar 3.1 diatas dapat dilihat bahwa pola atau titik-titik menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan data tersebut telah berdistribusi secara normal.



Gambar 3.2 Grafik Histogram  
 Sumber: Output IBM SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan Gambar diatas dapat diketahui bahwa seluruh variabel berdistribusi normal. Hal ini dikarenakan kurva histogram membentuk pola lonceng atau parabola.

### Uji Multikolinearitas

Tabel 3.2 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients <sup>a</sup>		
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Collinearity Statistics Tolerance VIF
1	(Constant)	12.415	1.127	
	Kualitas Pelayanan	.173	.021	.998 1.002
	Biaya Pendidikan	.187	.036	.998 1.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber: Output IBM SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan pada tabel 3.2 diatas diperoleh nilai tolerance masing-masing sebesar 0,998, 0,998serta VIF masing-masing variabel bebas sebesar 1,002dan 1,002 nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas.

### Uji Heterokedastisitas

Tabel 3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.416	.638		2.220	.030
	Kualitas Pelayanan	-.018	.012	-.170	-1.472	.145
	Biaya Pendidikan	.006	.021	.036	.314	.754

a. Dependent Variable: abs\_res

Sumber: Output IBM SPSS 25.0, 2026

Pada tabel 3.3 diperoleh nilai sig masing-masing variabel bebas sebesar 0,145, dan 0,754 seluruh nilai sig > 0,005, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heterokedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	12.415	1.127		11.018	.000
	Kualitas Pelayanan	.173	.021	.620	8.036	.000
	Biaya Pendidikan	.187	.036	.397	5.148	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber: Output IBM SPSS 25.0, 2026

Dari tabel 3.4 di atas maka bentuk persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = 12,415 + 0,173X_1 + 0,187X_2$$

Maka dari itu dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

1. Konstanta (12,415)  
Nilai konstanta sebesar 12,415 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan dan biaya pendidikan dianggap bernilai nol atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan peserta didik tetap berada pada nilai sebesar 12,415. Nilai ini mencerminkan tingkat kepuasan dasar yang dimiliki peserta didik di luar pengaruh kedua variabel independen.
2. Koefisien Kualitas Pelayanan (0,173)  
Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,173 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,173 satuan, dengan asumsi variabel lain (biaya pendidikan) dalam kondisi konstan. Hal ini menandakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan peserta didik cenderung meningkat.
3. Koefisien Biaya Pendidikan (0,187)  
Nilai koefisien regresi untuk variabel biaya pendidikan sebesar 0,187 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel biaya pendidikan akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,187 satuan, dengan asumsi variabel kualitas pelayanan tetap. Hal ini mengindikasikan bahwa biaya pendidikan yang dirasakan sesuai dengan manfaat yang diterima dapat meningkatkan kepuasan peserta didik.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji Hipotesis Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Cara melakukan uji t dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel dan membandingkan probabilitas/sig. Jika  $P\ value > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Adapun rumus untuk mencari t tabel adalah:  $t\ tabel = (\alpha/2; n-k-1)$ .

Keterangan:

- $\alpha$  = Tingkat Signifikansi
- n = Jumlah Responden
- k = Jumlah variabel bebas

Berdasarkan rumus tersebut maka:

$$t\ tabel = 0,05/2 ; 76-2-1$$

$$t\ tabel = 0,025 ; 73, \text{ maka diperoleh nilai } t\ tabel \text{ sebesar } 1,993$$

Tabel 3.5 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.415	1.127		11.018	.000
	Kualitas Pelayanan	.173	.021	.620	8.036	.000
	Biaya Pendidikan	.187	.036	.397	5.148	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber: Output IBM SPSS 25.0, 2026

Pada tabel 4.13 dapat dilihat bahwa:

1. Nilai t hitung kualitas pelayanan sebesar  $8,036 > t$  tabel  $1,987$  dan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.
2. Nilai t hitung biaya pendidikan sebesar  $5,148 > t$  tabel  $1,987$  dan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa biaya pendidikan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

### Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji simultan F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel-variabel independent". Kriteria pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan statistik F Adapun rumus untuk mencari  $F_{tabel}$  yaitu:

$$df_1 = k-1$$

$$df_2 = n-k$$

Keterangan:

$k$  = Jumlah Variabel Penelitian,  $n$  = Jumlah Responden

Maka,

$$df_1 = 3-1 = 2$$

$$df_2 = 76-3 = 73$$

Maka nilai F tabel =  $3,12$

Tabel 3.6 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112.913	2	56.456	47.648	.000 <sup>b</sup>
	Residual	86.495	73	1.185		
	Total	199.408	75			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

b. Predictors: (Constant), Biaya Pendidikan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Output IBM SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan tabel 3.6 diperoleh F hitung sebesar  $47,648 > 3,12$  dan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan biaya pendidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

### Analisis Koefesien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 3.7 Hasil Analisis Koefesien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 <sup>a</sup>	.566	.554	1.089

a. Predictors: (Constant), Biaya Pendidikan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber: Output IBM SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan tabel diatas besaran nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,554 atau sebesar 55,4%, artinya pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 55,4%, sisanya 100%-55,6% = 44,6% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji t), diperoleh nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 8,036 yang lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,987, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik SMKN 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan peserta didik. Pelayanan yang baik, seperti kecepatan dalam memberikan informasi, keramahan tenaga pendidik dan staf, serta ketepatan dalam menangani kebutuhan peserta didik, memberikan kesan positif terhadap lingkungan sekolah. Kondisi tersebut membuat peserta didik merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga menumbuhkan rasa nyaman dalam mengikuti proses pembelajaran. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh SMKN 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi. Upaya peningkatan pelayanan secara konsisten diharapkan mampu menjaga dan meningkatkan kepuasan peserta didik, yang pada akhirnya dapat mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar dan menciptakan suasana sekolah yang kondusif.

### **Pengaruh Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji t), diperoleh nilai t hitung variabel biaya pendidikan sebesar 5,148 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,987, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa biaya pendidikan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik SMKN 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa pengelolaan biaya pendidikan yang diterapkan oleh sekolah telah memberikan dampak yang baik terhadap tingkat kepuasan peserta didik. Biaya pendidikan yang dirasakan wajar, terjangkau, dan sesuai dengan fasilitas serta layanan yang diterima mampu menumbuhkan rasa puas di kalangan peserta didik. Selain itu, kejelasan dan keterbukaan dalam penetapan biaya pendidikan juga memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi peserta didik selama menempuh pendidikan di sekolah. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa biaya pendidikan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan peserta didik di SMKN 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi. Oleh karena itu, sekolah diharapkan dapat terus menjaga kebijakan biaya pendidikan agar tetap sesuai dengan kemampuan peserta.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Berdasarkan hasil uji hipotesis simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 47,648 yang lebih besar daripada nilai F tabel sebesar 3,12, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya pendidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh bersama antara kualitas pelayanan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan peserta didik dapat diterima. Pengaruh positif secara simultan ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan merupakan hasil dari kombinasi kualitas pelayanan yang diberikan sekolah dan kebijakan biaya pendidikan yang diterapkan. Kualitas pelayanan yang baik, disertai dengan biaya pendidikan yang dirasakan sesuai dan terjangkau, mampu menciptakan pengalaman belajar yang positif bagi peserta didik. Kondisi tersebut membuat peserta didik merasa nyaman, diperhatikan, dan puas selama menjalani proses pendidikan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan peserta didik dapat dicapai apabila sekolah secara konsisten menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengelola biaya pendidikan secara tepat. Oleh karena itu, SMKN 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi perlu memperhatikan kedua faktor tersebut secara bersamaan agar kepuasan peserta didik dapat terus ditingkatkan dan dipertahankan.

#### 4. Kesimpulan

Setelah melakukan pengujian di bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1). Berdasarkan hasil uji hipotesis t diperoleh nilai t hitung kualitas pelayanan sebesar  $8,036 > t$  tabel  $1,987$  dan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik, 2). Berdasarkan hasil uji hipotesis t diperoleh nilai t hitung biaya pendidikan sebesar  $5,148 > t$  tabel  $1,987$  dan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa biaya pendidikan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik, 3). Berdasarkan hasil uji hipotesis F diperoleh nilai F hitung sebesar  $47,648 > 3,12$  dan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan biaya pendidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik, 4). Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai nilai *Adjusted R Square* sebesar  $0,554$  atau sebesar  $55,4\%$ , artinya pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar  $55,4\%$ , sisanya  $100\% - 55,6\% = 44,6\%$  dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain. Saran: 1). Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik, pihak sekolah disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Peningkatan dapat difokuskan pada perbaikan dan perawatan fasilitas sekolah agar mendukung kenyamanan proses belajar mengajar, 2). Mengingat biaya pendidikan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik, sekolah disarankan untuk menjaga kebijakan biaya pendidikan agar tetap wajar, terjangkau, dan sesuai dengan fasilitas serta layanan yang diterima peserta didik, 3). Berdasarkan hasil distribusi jawaban responden yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik masih berada pada kategori cukup, sekolah disarankan untuk lebih memperhatikan harapan dan kebutuhan peserta didik secara berkelanjutan. Sekolah perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan dan kebijakan biaya pendidikan guna memastikan keduanya sesuai dengan ekspektasi peserta didik.

#### Referensi

1. Alma, B., & Hurriyati, R. (2022). *Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
2. Arifin, M., & Sari, R. (2021). Daya tanggap tenaga pendidik terhadap kebutuhan peserta didik di sekolah menengah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Modern*, 5(2), 115–128.
3. Armstrong, G., & Kotler, P. (2023). *Marketing: An introduction* (14th ed.). Pearson Education.
4. Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Education.
5. Kotler, P., & Keller, K.L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
6. Mulyasa, E. (2019). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
7. Nasution, H., & Lubis, R. (2022). Dimensi assurance dalam pelayanan pendidikan kejuruan. *Jurnal Administrasi dan Layanan Publik*, 6(3), 102–115.
8. Nayma, D., Rahman, F., & Hidayat, S. (2022). Pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa SMK. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 5(1), 77–85.
9. Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
10. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., (2021). Understanding service quality: Evolution and future directions. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
11. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
12. Suprianto, Y., Ahyani, N., & Kesumawati, E. (2024). Fasilitas belajar dan kepuasan mahasiswa: Analisis infrastruktur pendidikan tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Indonesia*, 9(2), 122–130.
13. Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
14. Utami, S., & Lestari, M. (2022). Pengaruh fasilitas belajar terhadap hasil belajar siswa. *Jurnal Pendidikan Modern*, 3(1), 15–22.
15. Widodo, H., Susanto, A., & Pratiwi, R. (2023). Responsivitas komunikasi digital dalam meningkatkan kepuasan peserta didik. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 5(2), 67–79.
16. Yusuf, M., & Lestari, P. (2020). Orientasi pasar dan manajemen merek dalam pemasaran pendidikan. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran Indonesia*, 3(2), 89–102.
17. Zeithaml, V.A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.