

The Effect of Perceptions of Service Quality on Parents' Decisions in Making Choices at IT Rabbani Private Middle School Bengkulu City

Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Dalam Menentukan Pilihan Pada Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu

Alvafindo ¹⁾; Khairul Bahrn ²⁾

¹⁾Study Program of Accountancy Faculty of Economic, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: ¹⁾ alvafindo29@gmail.com

How to Cite :

Alvafindo. A., Bahrn, K. (2023). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Dalam Menentukan Pilihan Pada Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu. JURNAL EMBA REVIEW, 3(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/emba.v3i1>

ARTICLE HISTORY

Received [18 Mei 2023]

Revised [07 Juni 2023]

Accepted [11 Juni 2023]

KEYWORDS

Perceptions of Service
Quality; Parents' Decision

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



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Dalam Menentukan Pilihan Pada Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang tua murid Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 132 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan menggunakan teknik analisis dengan menggunakan uji analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis yaitu uji t dan uji f. Berdasarkan hasil regresi linier berganda diperoleh bentuk persamaan regresi $Y = 10,646 + 0,436X$ dan hasil uji t dan uji f penelitian ini dapat disimpulkan Persepsi Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Orang Tua Murid, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t menunjukkan nilai $t_{hit} > t_{tabel}$ ($7,909 > 1,657$) dan ($\text{sig } \alpha = 0,03 < 0,50$). Ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Persepsi Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Keputusan Orang Tua Murid (Y) pada Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu, hal ini dibuktikan dengan uji F menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu yaitu ($62,545 > 3,16$) dan ($\text{sig } \alpha = 0,000 < 0,050$). Ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of the influence of perceived service quality on the decisions of parents in making choices at private junior high schools IT Rabbani Bengkulu City. This type of research uses a quantitative descriptive research method. The population used in this study were parents of IT Rabbani Private Middle School students, Bengkulu City. The number of respondents in this study amounted to 132 people. The data collection method uses a questionnaire and uses analytical techniques using multiple linear regression analysis tests and hypothesis testing, namely the t test and f test. Based on the results of multiple linear regression, the regression equation $Y = 10.646 + 0.436X$ and the results of the t-test and f-test of this study can be concluded that the perception of service quality has a significant effect on student parents' decisions. $7.909 > 1.657$) and ($\text{sig } \alpha = 0.03 < 0.50$). This means H_0 is rejected and

H_a is accepted. Perceptions of Service Quality (X) have a significant direct effect on Student Parents' Decisions (Y) at Private Junior High School IT Rabbani City of Bengkulu, this is evidenced by the F test showing the value of $F_{count} > F_{table}$, namely $(62,545 > 3.16)$ and $(sig \alpha = 0.000 < 0.050)$, this means that H_0 is rejected and H_a is accepted.

PENDAHULUAN

Ilmu pengetahuan sangat penting bagi masyarakat untuk meningkatkan kemampuan dan untuk dapat berkompetisi. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju harus dapat diikuti oleh masyarakat salah satunya melalui pendidikan. Pendidikan selain penting untuk membangun pemberdayaan masyarakat terpelajar, juga menjadi landasan yang kuat untuk memacu pertumbuhan ekonomi melalui penyediaan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, menguasai teknologi, mempunyai keahlian, keterampilan dan dapat meningkatkan kualitas hidup.

Menurut (Engkoswara dan Komariah, 2010), pendidikan menjadi investasi yang memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan individunya menjadi manusia yang memiliki derajat.

Seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang terjadi di Indonesia, membuat semua bidang usaha yang ada di Indonesia mengalami kemajuan dan persaingan di semua bidang usaha, baik transportasi, makanan dan minuman serta pendidikan. Kondisi persaingan di dunia pendidikan khususnya pendidikan dasar sudah mulai dirasakan oleh setiap sekolah dasar. Berbeda dengan jaman dahulu, dimana orang tua menyekolahkan anaknya di sekolah dasar dekat dengan rumah, tetapi seiring dengan perkembangan jaman pihak orang tua yang memiliki kredibilitas dan cara pengajaran yang memiliki mutu lebih baik. Pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Input adalah peserta didik, saran,

prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan atau alumni dan hasil penelitian. Jasa pelayanan pendidikan dalam hal ini adalah jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pendidikan kepada pihak yang menerima pelayanan tersebut secara langsung sesuai dengan standar mutu tertentu. Ini didasarkan pada kenyataan bahwa kegiatan pendidikan lebih merupakan kegiatan jasa dari pada kegiatan produksi barang. Mutu dalam jasa pendidikan dalam artian relatif adalah mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan atau melampaui harapan pihak-pihak yang memerlukan dan yang berkepentingan dengan jasa pendidikan tersebut.

Sebagai orang tua pasti mendambakan masa depan yang cerah untuk buah hatinya. Melihat perkembangan jaman yang berdampak buruk bagi pergaulan putra-putrinya seperti pergaulan bebas dan minuman keras serta minimnya pengetahuan agama dari orang tua dan sang buah hati, maka hal ini menjadi motivasi tersendiri bagi orang tua untuk menyekolahkan buah hatinya di Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani yang bernuansa islami.

Disamping adanya motivasi dari orang tua, Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani juga harus meningkatkan citranya agar orang tua mempunyai persepsi positif terhadap Sekolah Menengah Pertama tersebut. Seperti halnya kualitas pelayanan yang nyaman dan membuat orang tua berkeinginan untuk memutuskan memilih jasa pendidikan di Sekolah Menengah Pertama yang menurut persepsi mereka mempunyai nilai yang baik.

Menurut (Fandy Tjiptono, 2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Sedangkan menurut (Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwa, 2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Dari data murid SMP Swasta IT Rabbani di atas dapat dilihat bahwa pada tahun ajaran 2020 jumlah murid yang mendaftar berjumlah 33 murid, lalu mengalami peningkatan pada tahun ajaran 2021, kemudian pada tahun ajaran 2023 yang mendaftar mengalami penurunan.

Agar murid SMP Swasta IT Rabbani meningkat dapat terus bersaing dengan sekolah-sekolah lainnya, maka SMP Swasta IT Rabbani hendaknya berusaha untuk meningkatkan persepsi orang tua murid dengan meningkatkan kualitas pelayanannya yang tidak kalah dengan sekolah unggulan lainnya.

Dari uraian latar belakang dan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk menguji apakah variabel bebas dari persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu keputusan orang tua dalam menentukan pilihan pada Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani.

LANDASAN TEORI

Pengertian Persepsi

Persepsi adalah bagaimana kita melihat dan menilai apa yang ada di sekitar kita yang diakibatkan oleh stimulus yang merangsang panca indera dan akal manusia. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut intern dan ekstern. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu.

(Sugihartono dkk, 2007) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menjelaskan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Sedangkan menurut (suharman, 2005) , persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia. Menurutnya, ada tiga aspek dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kondisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian. Setiap orang memiliki sudut pandang yang berbeda dalam menilai sesuatu yang sama. Perbedaan tersebut dapat disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman, dan sudut pandang. (Waidi, 2006) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut (Gibson dkk dalam Rahmatullah, 2014), ada 2 faktor yang mempengaruhi persepsi, faktor tersebut adalah sebagai berikut

1. Faktor internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu yang mencakup beberapa hal antara lain :

- Fisiologis
- Perhatian
- Minat
- Kebutuhan yang Searah
- Pengalaman dan Ingatan
- Suasana Hati Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.

2. Faktor Eksternal yang mempengaruhi persepsi, merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlihat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah :

- Ukuran dan Penempatan

- b. Warna dari Obyek-obyek Obyek-obyek yang mempengaruhi cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (to be perceived) dibandingkan dengan yang sedikit.
- c. Keunikan dan Kontras Stimulus
- d. Intensitas dan Kekuatan dari Stimulus Stimulus dari luar akan memberi makna lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi.
- e. Motion atau Gerakan

Kualitas Pelayanan

(Lupiyoadi, 2013) menjelaskan kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut (Arianto, 2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan seseorang.

(Agus Ahyari, 1997) mendefinisikan kualitas (mutu) pelayanan sebagai jumlah dari atribut atau sifat-sifat sebagaimana dideskripsikan didalam produk dan jasa yang bersangkutan. Menurut (Tjiptono, 2014) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Keputusan Pembelian Jasa Layanan

Keputusan berarti memilih salah satu diantara banyak pilihan dari alternatif yang ada. Pada umumnya keputusan dibuat dalam rangka untuk memecahkan masalah atau persoalan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, keputusan adalah sesuatu yang berkaitan dengan putusan, segala sesuatu yang telah ditetapkan.

Keputusan merupakan suatu ketentuan untuk mengidentifikasi semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis dan obyektif serta sasaran-sasaran yang menentukan keuntungan serta kerugiannya masing-masing.

Koperasi

Koperasi adalah badan usaha atau organisasi yang dioperasikan oleh para anggotanya untuk memenuhi kepentingan bersama dibidang ekonomi. Koperasi yang berasal dari kata co-operation yang berarti kerja sama, jadi setiap anggota nya memiliki tanggung jawab masing-masing dalam operasional serta memiliki hak suara yang sama dalam pengambilan keputusan.

Menurut undang-undang no 17 tahun 2012 koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang atau badan hukum koperasi dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi kebutuhan bersama dibidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi.

Pengaruh Antar Variabel

Keputusan merupakan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Setiap orang pasti pernah mempertimbangkan sesuatu hal sebelum melakukan keputusan. Menurut Nasution (2005: 40) kualitas layanan merupakan tolak ukur dalam menentukan keputusan pembelian atau tidaknya seorang pengguna jasa, karena melalui kualitas layanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya mereka dengan layanan yang diberikan penyedia jasa. Sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, menurut Wyckof dalam Tjiptono (2006 : 42) mendefinikan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut (Lupiyoadi, 2008 : 65) dalam American Society For Quality Control, kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri

karakteristik dari setiap produk atau pelayanan dalam hal kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan atau bersifat laten. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2002). Konsumen merasa puas dan loyal, jika mereka mendapatkan kualitas layanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan (Tjiptono dalam Laemonta dan Padmalia, 2016).

Menurut Eni Sudjani (2019:123) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada penelitian di bidang pendidikan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haldalina dan M Riza Firdaus (2018:238), di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel service quality (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Andini (2010) dengan judul "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih Jasa Pendidikan Di SD IT Bina Insani Semarang". Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua murid dalam memilih jasa pendidikan di SD IT Bina Insani Semarang. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Faqihuddin (2016) yang berjudul "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah Untuk Putera-Puterinya (Studi Kasus Pada Orang Tua Santri Pondok Modern Almuttaqin Jayapura)". Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua santri dalam memilih sekolah untuk putera-puterinya di Pondok Modern Almuttaqin Jayapura.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Pada penelitian ini menggunakan metode asosiatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih mencari peranan, dan hubungan yang bersifat sebab-akibat, yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2018 : 51). Metode ini digunakan untuk mengetahui Persepsi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Keputusan Orang Tua (Y) pada Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani.

Sedangkan untuk analisis penelitian ini akan menggunakan analisis pendekatan kuantitatif yaitu merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menggambarkan hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018 : 15).

Tabel 1 Skala Likert

No	Keterangan	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Kurang Setuju	KS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono 2013

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistic dalam analisis regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS For Windowns versi 16. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut pada tabel :

Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.646	1.324		8.042	.000
Persepsi Kualitas Pelayanan	.436	.064	.570	7.909	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Orang Tua

Sumber : Output SPSS Pada Bulan Februari 2023

Dari perhitungan komputer yaitu perhitungan SPSS versi 16 for windows didapatkan persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 10,646 + 0,436X$$

1. Nilai konstanta sebesar 10,646 mengandung arti nilai konsisten variabel Keputusan Orang Tua adalah 10,646.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,436 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Persepsi Kualitas Pelayanan maka nilai Keputusan Orang Tua bertambah sebesar 0,436. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Orang Tua adalah positif.

Hasil Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang diduga sebelumnya, dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan baik secara parsial maupun secara simultan yang meliputi uji t dan uji f.

Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat digunakan uji t sebagai berikut :

Tabel 3. Uji Parsial (t-test)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.646	1.324		8.042	.000
Persepsi Kualitas Pelayanan	.505	.064	.570	7.909	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Orang Tua

Sumber : Output SPSS Pada Bulan Februari 2023

Melalui perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, maka perbandingan antara thitung dengan ttabel ($n-k-1 = 132-1-1=130$) maka mendapatkan nilai thitung sebesar 1,657. Berdasarkan hasil uji thitung untuk variabel Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu thitung $>$ ttabel ($7,909 > 1,657$) dan ($\text{sig } \alpha = 0,00 < 0,5$), hal tersebut menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan Persepsi Kualitas Layanan (X) terhadap Keputusan Orang Tua pada Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mentah yang dilakukan pada Orang Tua Murid melalui penyebaran kuesioner terhadap 132 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Dalam Menentukan Pilihan Pada Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu. Dilihat dari responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang responden kemudian jumlah responden perempuan sebanyak 98 orang responden, hal ini menunjukkan yang paling dominan menyekolahkan anaknya di SMP Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu adalah yang berjenis kelamin perempuan karena pada aspek afektif, motivasi orang tua murid perempuan menyekolahkan anaknya dalam subjek pelajaran seperti keagamaan lebih tinggi daripada laki-laki. Dilihat dari umur yang paling dominan menyekolahkan anaknya yaitu orang tua yang berumur 31-40 tahun karena di usia tersebut orang tua murid masih tergolong muda dan paling semangat bekerja. Dilihat dari tingkat pendidikannya, yang paling banyak menyekolahkan anaknya di SMP Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu adalah orang yang bergelar sarjana yaitu sebanyak 73 orang karena sudah mapan dalam bekerja dan sudah cukup besar dalam penghasilan sehingga mampu menyekolahkan anaknya di SMP Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu.

Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid

Hasil penelitian menyatakan bahwa adanya pengaruh variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Keputusan Orang Tua (Y) pada SMP Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu hal ini berarti bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Persepsi Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi Keputusan Orang Tua Murid karena dibuktikan dengan kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa yang ditunjukkan dengan adanya staf pengajar yang baik, staf pelayanan yang tanggap dan ramah dalam menyelesaikan administrasi akan memberikan pengaruh dalam keputusan pembelian jasa pendidikan. Menurut (Kotler & Keller, 2021) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan merupakan

suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Didukung juga dengan hasil penelitian dari Nurul Andini (2010) yang berjudul Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih Jasa Pendidikan Di SD IT Bina Insani Semarang dan menyatakan bahwa Persepsi Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua murid dalam memilih jasa pendidikan di SD IT Bina Insani Semarang. Menurut Eni Sudjani (2019:123) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada penelitian di bidang pendidikan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haldalina dan M Riza Firdaus (2018:238), di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel service quality (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Andini (2010) dengan judul "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih Jasa Pendidikan Di SD IT Bina Insani Semarang". Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua murid dalam memilih jasa pendidikan di SD IT Bina Insani Semarang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Dalam Menentukan Pilihan Pada Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu, maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Orang Tua Murid dalam menentukan pilihan pada Sekolah Menengah Pertama Swasta IT Rabbani Kota Bengkulu.

Saran

1. Pada variabel Persepsi Kualitas Pelayanan disarankan pada pihak SMP Swasta IT Rabbani untuk meningkatkan cara mengajar dan sarana pembelajarannya lebih ditingkatkan lagi agar para orang tua murid bisa merasa puas menyekolahkan anaknya secara maksimal.
2. Pada variabel Keputusan Orang Tua disarankan pada orang tua murid di SMP Swasta IT Rabbani untuk bisa lebih selektif lagi dalam memutuskan pilihan untuk menyekolahkan buah hatinya.
3. Pada penelitian selanjutnya yang ingin meneliti tentang Keputusan Orang Tua disarankan untuk mencari faktor lain diluar (Persepsi Kualitas Pelayanan).

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Ahyari. (1997). Manajemen Produksi. Yogyakarta: BPFE.
- Andini & Khasanah. (2010). Analisis pengaruh persepsi terhadap keputusan orang tua murid memilih jasa pendidikan di SDIT Bina Insani Semarang. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.
- Arianto. (2018). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.
- Arnoldi Zainal. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas dan Kepercayaan Orang Tua/Wali Murid dalam Memilih Sekolah Menengah Pertama Islam untuk Putra-Putrinnya (Studi pada SMP Islam Al-Azhar 12 Rawamangun). Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.
- Engkoswara dan Komariah. (2010). Administrasi Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

- Fandy Tjiptono. (2017). Manajemen Pemasaran jasa. Jakarta: Gramedia.
- Faqihuddin. (2016). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah Untuk Putera-Puterinya (Studi Kasus Pada Orang Tua Santri Pondok Modern Almuttaqin Jayapura). Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.
- George R. Terry. (2005). Principles of Management. New York: Alexander Hamilton.
- Gibson dkk dalam Rahmatullah. (2014). Organisasi dan Manajemen. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- James A.F. Stoner. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupiyoadi. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori). Jakarta: Salemba Empat.
- Nina Yulinda. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Menyekolahkan Anaknya di SMA Islam Bawari. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.
- Nur Hijjah Isriana, Rina Selva Johan & RM Riadi. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Memilih Sekolah. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.
- Nurul Andini. (2010). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih Jasa Pendidikan Di SD IT Bina Insani Semarang. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.
- Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwa. (2017). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah pada Perusahaan Asuransi. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi.
- Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Andi.
- Prajudi Atmosudirjo. (2004). Pokok-pokok Materi Teori Pengambilan Keputusan. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sondang P. Siagian. (2004). Filsafat Administrasi. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugihartono dkk. (2007). Psikologi Pendidikan. Yogyakarta: UNY Press.
- suharman. (2005). Psikologi Kognitif. Surabaya: Srikandi.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumiyati. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Orang Tua Menyekolahkan Anaknya Di TK Islam Bina Empat Lima Kecamatan Pontianak Timur. Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM.
- Tjiptono. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM.

- Udin Ahadin. (2019). Analisis Keputusan Orang Tua Siswa Memilih Pendidikan Melalui Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan (Studi Empiris Pada Taman Kanak-Kanak Islam Di Kelurahan Cinere Kota Depok). Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi.
- Waidi. (2006). Pemahaman dan Teori Persepsi. Bandung: Remaja Karya