

**PENGARUH PERSEPSI ORANG TUA TENTANG FASILITAS DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH
DI MI NW TIBU TANGKOK**

SKRIPSI



Oleh

MUHAMMAD ABDUL GAFUR
NPM.52931636FEA15

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS GUNUNG RINJANI
2019**

**PENGARUH PERSEPSI ORANG TUA TENTANG FASILITAS DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH
DI MI NW TIBU TANGKOK**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Universitas Gunung Rinjani Selong
Untuk Memenuhi sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Program Studi Pendidikan Akuntansi



Oleh

MUHAMMAD ABDUL GAFUR
NPM.52931636FEA15

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS GUNUNG RINJANI
2019**

DAFTAR ISI

Halaman persetujuan	
Halaman Pengesahan.....	
Halaman Pernyataan keaslian.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Abstrak.....	iii
Daftar isi.....	iv-vi
Daftar Lampiran.....	vii

BAB 1: PENDAHULUAN

A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat penelitian.....	6
G. Identifikasi variable dan definisi operasional variable.....	7

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Relevan.....	16

C. Kerangka berfikir.....	17
D. Hipotesis.....	18

BAB 3: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	20
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
C. Populasi dan Sampel.....	20
D. Jenis Data.....	21
E. Metode Pengumpul Data.....	22
F. Kisi Instrumen.....	23
G. Analisis data.....	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 32

A. HASIL PENELITIAN.....	32
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
2. Deskripsi Data	33
3. Analisis Data	34
a. Uji Instrument Penelitian.....	38
b. Uji Asumsi Klasik	41
c. Analisis Regresi Linear Berganda	48
d. Pengujian Hipotesis	51
e. Pengujian Hipotesis 2 (Uji Simultan).....	55
B. PEMBAHASAN	56

BAB V Kesimpulan Dan Saran

a. Kesimpulan.....	62
--------------------	----

b. Saran.....63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi persaingan di dunia pendidikan khususnya pendidikan dasar dewasa ini semakin ketat. Berbeda dengan zaman dahulu, di mana orang tua menyekolahkan anaknya di sekolah dasar yang dekat dengan rumahnya. Persaingan dalam dunia pendidikan ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya upaya-upaya dari sekolah-sekolah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, terlebih lagi dengan semakin meningkatnya jumlah sekolah yang ada terutama sekolah-sekolah swasta. Tidak dapat dipungkiri, bahwa ketatnya persaingan tersebut menuntut pihak sekolah untuk terus melakukan pembenahan-pembenahan dalam berbagai aspek seperti, fasilitas, kualitas layanan, harga atau biaya pendidikan, dan berbagai aspek yang lain. Aspek-aspek tersebut dapat mempengaruhi para orang tua siswa untuk menyekolahkan anaknya pada sekolah tersebut. Termasuk juga factor yang mempengaruhinya adalah lokasi atau tempat sekolah berada.

Apabila kita melihat pada beberapa kajian teoritis seperti yang dinyatakan oleh Dafid Wijaya (2016:70), bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen adalah lokasi, layanan, persepsi harga, fasilitas, produk yang unik, promosi, bukti fisik, dan proses.

Pada penelitian ini akan melihat factor yang mempengaruhi keputusan orang tua siswa memilih sekolah bagi anak-anak mereka. Ada dua variabel yang akan digunakan sebagai variabel yang mempengaruhi mempengaruhi

keputusan orang tua siswa atau disebut sebagai variabel bebas yaitu Fasilitas dan Kualitas Layanan yang diberikan.

Fasilitas dalam ilmu pemasaran berkaitan dengan pengambilan keputusan konsumen. Menurut Tjiptono (2001:148), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Serta juga mempengaruhi minat apabila fasilitas berstandar maka minat tinggi demikian sebaliknya. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap jumlah konsumen.

Selain fasilitas, faktor lain adalah kualitas layanan. Menurut Pujawan, 2010:97 menyatakan bahwa Kualitas layanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka akan semakin menimbulkan kepuasan pada konsumen.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan yang semakin bagus, maka akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan konsumen, semakin menarik perhatian konsumen, konsumen akan memilih produk yang ditawarkan karena sudah mengetahui fasilitas dan kualitas layanan yang diberikan.

Apabila dikaitkan dengan dunia pendidikan, hal tersebut sama artinya dengan semakin bagus fasilitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh

sekolah, maka akan semakin menarik minat para orang tua siswa dan akan memutuskan untuk menyekolahkan anak-anak mereka disekolah tersebut.

Akan tetapi dunia pendidikan kita diliputi dengan berbagai masalah, beberapa diantaranya berkaitan dengan fasilitas dan kualitas sekolah. Pemenuhan sarana pendidikan, pembangunan gedung dan fasilitas pendidikan lebih banyak dilakukan di kota daripada di desa, padahal ketika kita melihat aspek kebermanfaat justru aspek-aspek tersebut lebih dibutuhkan di daerah pinggiran, tetapi justru sebaliknya aspek-aspek tersebut disediakan di kota. Kesenjangan semacam ini sangat terlihat ketika kita melihat kawasan pinggiran kota, akan sangat terlihat kontras di antara keduanya. Akibatnya banyak orang tua memilih-milih pendidikan sesuai dengan apa yang mereka inginkan seperti fasilitas yang diberikan, ekstrakurikuler yang ada, serta sekolah mahal sebagai bagian dari prestise di dalam masyarakat. Kondisi tersebut kemudian akan sangat berpengaruh pada sekolah-sekolah yang tidak memiliki *brand image* yang kurang terkenal. Pemilihan orang tua dalam memutuskan sekolah bagi anaknya pun menjadi masalah yang mengemuka. Mereka cenderung lebih memilih sekolah yang favorit, yang notabene berada di luar desanya. Mereka berpandangan pendidikan yang bagus harus disekolahkan di sekolah yang bagus pula meskipun harus mengeluarkan biaya yang relatif

Sekolah yang akan dijadikan lokasi pada penelitian ini adalah MI NW Tibu Tangkok Desa Jineng Kecamatan Wanasaba. MI NW Tibu Tangkok adalah salah satu sekolah swasta yang terhitung jauh dari perkotaan yang masih memiliki berbagai permasalahan terkait dengan fasilitas dan kualitas.

Perkembangan jumlah murid MI NW Tibu Tangkok mengalami kenaikan secara terus menerus dari tahun ke tahun. Berikut ini adalah perkembangan jumlah murid MI NW Tibu Tangkok pada periode 6 tahun terakhir.

Tabel 1.1
Jumlah Siswa-Siswi MI NW Tibu Tangkok Dari Tahun 2013 -2019

KELAS	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019
I	24	32	34	38	43	45
II	23	24	27	28	44	46
III	26	28	31	33	35	38
IV	21	25	29	30	32	33
V	22	23	24	27	29	35
VI	24	25	27	33	36	40
JUMLAH	140	157	172	179	219	237

Sumber : Lapor Bulan MI NW Tibu Tangkok th. 2019

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan, di tahun 2013/2014 siswa-siswi MI NW TIBU TANGKOK berjumlah 140 siswa, th 2014/2015 berjumlah 157, th 2015/2016 mengalami kenaikan 172 siswa, th 2016/2017 juga mengalami kenaikan 179 siswa, th 2017 2018 mengalami kenaikan 219 siswa,dan th 2018/2019 mengalami kenaikan juga 237 siswa.

Meskipun jumlah siswa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun akan tetapi masih banyak persoalan yang dihadapi seperti fasilitas proses belajar, sarana belajar olah raga yang masih kurang memadai, kualitas input (siswa) yang rata-rata masih rendah, tingkat ekonomi orang tua siswa sehingga kurang dukungan dalam hal sumbangsih orang tua, guru, dan berbagai persoalan yang dialami pada umumnya oleh sekolah-sekolah swasta di Lombok Timur.

Kondisi-kondisi yang diuraikan pada latar belakang diatas yang mendasari penulis untuk meneliti tentang “*Pengaruh persepsi orang tua siswa tentang Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Memilih sekolah di MI NW Tibu Tangkok Desa Jineng*”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas proses belajar yang memadai di MI NW Tibu Tangkok.
2. Kualitas layanan yang diberikan masih kurang.
3. Adanya perlakuan yang berbeda pada masing-masing sekolah oleh pemerintah.

C. Batasan masalah

Adapun penelitian ini akan dibatasi pada masalah yang berkaitan dengan pengaruh tentang fasilitas dan kualitas layanan yang di berikan oleh MI NW Tibu Tangkok dan pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan oleh orang tua untuk memilih MI NW Tibu Tangkok.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh persepsi orang tua tentang fasilitas terhadap keputusan memilih sekolah MI NW Tibu Tangkok?
2. Apakah ada pengaruh persepsi orang tua tentang kualitas layanan terhadap keputusan memilih sekolah MI NW Tibu Tangkok?

3. Apakah ada pengaruh persepsi orang tua tentang fasilitas dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap keputusan memilih sekolah MI NW Tibu Tangkok?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi orang tua tentang fasilitas terhadap keputusan memilih sekolah MI NW Tibu Tangkok?
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi orang tua tentang kualitas layanan terhadap keputusan memilih sekolah MI NW Tibu Tangkok?
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi orang tua tentang fasilitas dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap keputusan memilih sekolah MI NW Tibu Tangkok?

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Dapat menambah pengetahuan, wawasan serta menerapkan pengalaman, dan ilmu yang telah didapat di bangku perkuliahan ke dalam praktek, khususnya mengenai hubungan dengan penelitian ini.
2. Bagi akademisi
Dapat memberikan tambahan informasi yang berguna terhadap dunia ilmu pendidikan khususnya pengetahuan di bidang pemasaran, selain itu dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
3. Bagi Sekolah

Adanya informasi bagi sekolah yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam pengambilan keputusan saat ini maupun masa yang akan datang.

G. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

1. Identifikasi Variabel

a. Variabel bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi yaitu fasilitas sebagai X1 dan kualitas layanan sebagai X2.

b. Variabel terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi yaitu keputusan memilih (Y).

2. Definisi Operasional Variabel

a. Persepsi Fasilitas

Penilaian orang tua siswa terhadap penampilan fisik dan kenyamanan (sarana prasarana) yang dimiliki oleh MI NW Tibu Tangkok dalam menunjang kegiatan belajar mengajar dengan indikator sebagai berikut:

- Gedung Sekolah
- Kantin yang sehat
- Fasilitas pendukung seperti aula, komputer, sarana olah raga, perpustakaan, sarana bermain.

b. Persepsi Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam penelitian ini adalah penilaian orang tua siswa terhadap mutu sekolah MI NW Tibu tangkok dengan indikator sebagai berikut:

- Kualitas tenaga pengajar
- Kualitas perkembangan pengetahuan siswa
- Ketanggapan dan keramahan

c. Keputusan Memilih

Keputusan memilih merupakan keputusan orang tua siswa memilih sekolah MI NW Tibu Tangkok pada periode penelitian tahun 2019. Adapun indikator pengambilan keputusan memilih MI NW Tibu Tangkok yaitu berdasarkan intuisi yaitu sugesti dari dalam diri sendiri, pengaruh luar, ataupun kejiwaan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari Hasil Uji hipotesis yang dilakukan maka bisa ditarik Kesimpulan antara lain:

1. fasilitas Berpengaruh secara Parsial dan signifikan terhadap Keputusan Memilih Program studi Pendidikan Akuntansi dengan nilai Signifikansi dibawah 0,05 yaitu 0,27 .
2. kualitas layanan Berpengaruh Secara Parsial tetapi tidak Signifikan terhadap Keputusan Memilih Program Studi Pendidikan Akuntansi dengan nilai Koefisien B positif 0,95 dengan signifikansi lebih besar dai 0,05 yaitu 0,182 dan dikuatkan oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada mahasiswa dengan inisial MYA dan H mengungkapkan alasannya memilih FKIP akuntansi ialah terkait tentang Pemahaman.
3. Persepsi dan Pemahaman Berpengaruh Secara simultan Terhadap Pengambilan Keputusan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis menyampaikan beberapa pesan sebagai masukan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Adapun saran penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti berikutnya sebaiknya melakukan penelitian dengan mengangkat faktor-faktor lain yang dapat menghubungkan Persepsi dan

pemahaman mahasiswa dengan keputusan memilih agar tidak terlepas dengan penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi yang lain.

2. Untuk mahasiswa penulis menyarankan supaya skripsi ini bisa dijadikan sebagai bahan bacaan tentang pengaruh persepsi dan pemahaman terhadap keputusan memilih untuk dapat menambah wawasan.

