

## **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Orang Tua dalam Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah Dasar dan Menengah Pertama Swasta Gracia Di Lippo Karawaci Kabupaten Tangerang**

**Muhammad Rezky Pratama<sup>1)✉</sup>; Nova Anggrainie<sup>2)</sup>**

*<sup>1,2</sup> Manajemen, Universitas Gunadarma Depok*

### **Abstrak**

Dalam suatu lingkup usaha dan bisnis, sekolah dapat dikatakan sebagai salah satu penyedia layanan jasa. Untuk meningkatkan mutu layanan jasanya sekolah banyak mempertimbangkan berbagai macam hal. Hal tersebut dilakukan agar orang tua tidak salah dalam memilih tempat untuk belajar dan ilmu yang disalurkan nantinya bermanfaat dan berguna. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi orang tua dalam pengambilan keputusan memilih sekolah dasar dan menengah pertama swasta Gracia di Lippo Karawaci, Kabupaten Tangerang. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer kuantitatif, tahap uji yang dilakukan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Berganda, dan Uji Hipotesis. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrument kuesioner, dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 205 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS v.26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, biaya sekolah, lokasi sekolah, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan dalam memilih sekolah swasta Gracia sedangkan, kualitas guru, fasilitas sekolah, budaya sekolah, dan keamanan sekolah tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan dalam memilih sekolah swasta Gracia. Secara simultan atau bersama-sama kualitas pelayanan, kualitas guru, fasilitas sekolah, budaya sekolah, biaya sekolah, lokasi sekolah, keamanan sekolah, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keputusan dalam memilih sekolah swasta Gracia.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Biaya Sekolah, Lokasi Sekolah, Kepuasan Pelanggan, Pengambilan Keputusan.*

### **Abstract**

In a business and business sphere, schools can be said to be one of the service providers. To improve the quality of its services, schools consider many things. This is done so that parents are not wrong in choosing a place to learn and the knowledge distributed will be useful and useful. The purpose of this study is to find out the factors that affect parents in making decisions on choosing a private primary and secondary school Gracia in Lippo Karawaci, Tangerang Regency. The analysis method in this study uses quantitative primary data, the test stages carried out are Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Test, and Hypothesis Test. The data used in this study used questionnaire instruments, and valid data were collected by 205 respondents. The sampling method in this study was non probability sampling with purposive sampling technique. The test tool used is SPSS v.26. The results showed that Partially the quality of services, school fees, school location,

and customer satisfaction had a significant effect on decision making in choosing Gracia private schools while, the quality of teachers, school facilities, school culture, and school safety did not have a significant effect on decision making in choosing Gracia private schools. Simultaneously or together the quality of service, quality of teachers, school facilities, school culture, tuition fees, school location, school safety, and customer satisfaction had a significant effect on the decision to choose a Gracia private school.

**Keywords:** *Service Quality, School Fees, School Location, Customer Satisfaction, Decision Making.*

Copyright (c) 2022 Muhammad Rezky Pratama

✉Corresponding author :

Email Address : [nurvadila.akmal@yahoo.com](mailto:nurvadila.akmal@yahoo.com)

## PENDAHULUAN

Mendidik anak merupakan tugas yang paling mulia yang diamanatkan Tuhan kepada para orang tua. Melalui pendidikan, orang tua dapat memberikan pengaruh dalam pembentukan pribadi dan sikap anak yang akan melekat hingga anak menjadi dewasa. Pilihan sekolah yang tepat akan sangat membantu memaksimalkan perkembangan kecerdasan anak. Sekolah bukan hanya sebagai tempat menimba ilmu tetapi sekolah juga menjadi tempat pembentukan karakter dan kepribadian pada anak. Jadi, orang tua jelas harus memilih sekolah yang terbaik untuk anak. Terbaik bukan berarti yang termahal. Terbaik adalah yang sesuai dengan kebutuhan anak.

Dalam suatu lingkup usaha dan bisnis, sekolah dapat dikatakan sebagai salah satu penyedia layanan jasa. Untuk meningkatkan mutu layanan jasanya sekolah banyak mempertimbangkan berbagai macam hal. Hal tersebut dilakukan agar orang tua tidak salah dalam memilih tempat untuk belajar dan ilmu yang disalurkan nantinya bermanfaat dan berguna.

Ada dua jenis pendidikan di Indonesia yaitu pendidikan formal dan pendidikan nonformal (kursus komputer, menari, melukis dan sebagainya). Pendidikan formal tujuannya untuk mendapatkan gelar kelulusan. Orang tua perlu memperhatikan bagaimana suatu sekolah (lembaga pendidikan) dapat terus bertahan dan mencetak suatu prestasi dari tahun ke tahun meskipun setiap tahunnya banyak bermunculan sekolah lain yang memberikan penawaran dan fasilitas yang jauh lebih menarik.

Sekolah merupakan tempat untuk memberikan pendidikan tambahan pada anak selain orang tua. Dunia pendidikan, khususnya sekolah merupakan salah satu sektor yang terdampak pandemi. Pada kondisi pandemi seperti ini tentunya ada perbedaan proses pembelajaran disekolah jika dibandingkan sebelum adanya pandemi. Seperti yang disebutkan oleh Mauruh (2020), saat sebelum terjadinya pandemi tatap muka adalah kewajiban bagi siswa, siswa dapat memaksimalkan kapasitas kelas, masuk sekolah selama lima sampai enam hari, selama sekolah siswa dapat berinteraksi secara bebas dan bisa berkumpul di fasilitas sekolah seperti kantin. Sedangkan selama pandemi siswa tidak wajib melakukan tatap muka, kapasitas kelas dibatasi 30%-50%, masuk secara bergantian karena biasanya kelas akan dibagi menjadi dua, pembatasan interaksi antar siswa dan ditutupnya fasilitas sekolah seperti kantin serta menerapkan protokol kesehatan seperti penggunaan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Orang Tua Dalam Pengambilan

Keputusan Memilih Sekolah Dasar dan Menengah Pertama Swasta Gracia di Lippo Karawaci Kabupaten Tangerang”.

## METODOLOGI

Pada penelitian ini yang akan dijadikan objek penelitian adalah sekolah SD dan SMP Gracia. Penelitian ini akan mengambil sampel orang tua siswa yang pernah belajar di SD dan SMP Sekolah Gracia dengan menyebarkan kuesioner melalui google form sebagai alat pengumpulan data. Objek ini dipilih karena banyak orang tua yang berkeinginan memasukkan anak mereka untuk belajar di Sekolah SD dan SMP Gracia karena Sekolah Gracia termasuk sekolah favorit dan berkualitas.

Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya. Jadi apabila tidak diketahui jumlahnya maka, penentuan jumlah sampel minimal pada penelitian skripsi ini mengacu pada pernyataan Hair, *et al.*, (2010) bahwa banyaknya jumlah sampel sebagian responden harus disesuaikan dengan banyaknya indikator pertanyaan yang digunakan pada kuesioner. Sebanyak 5 observasi untuk setiap estimated parameter dan maksimal adalah 10 observasi dari setiap estimated parameter, dengan asumsi n (item pernyataan) dikali 5, dalam penelitian ini jumlah indikator penelitian sebanyak 41 indikator (item pernyataan), sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian adalah sebanyak 205 responden.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui survey lapangan (*field survey*), diantaranya menggunakan kuesioner, yang selanjutnya kuesioner tersebut dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan analisis regresi berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode statistik dengan model regresi linier berganda dimana variabel yang diteliti yaitu tentang Pengaruh *service quality* dan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nene Mallomo Kabupaten Sidrap, khususnya terhadap pasien pengguna BPJS. Hasil uji regresi disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1  
Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                     |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |                     | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)          | 3.571                       | 1.001      |                           | 3.568  | .000 |
|                           | KUALITAS PELAYANAN  | .116                        | .070       | .116                      | 1.666  | .097 |
|                           | KUALITAS GURU       | -.061                       | .059       | -.062                     | -1.045 | .298 |
|                           | FASILITAS SEKOLAH   | .091                        | .065       | .100                      | 1.402  | .163 |
|                           | BUDAYA SEKOLAH      | .045                        | .059       | .054                      | .761   | .448 |
|                           | BIAYA SEKOLAH       | .175                        | .067       | .204                      | 2.597  | .010 |
|                           | LOKASI SEKOLAH      | .174                        | .076       | .187                      | 2.269  | .024 |
|                           | KEAMANAN SEKOLAH    | .032                        | .063       | .037                      | .506   | .614 |
|                           | KEPUASAAN PELANGGAN | .283                        | .063       | .326                      | 4.495  | .000 |

a. Dependent Variable: PENGAMBILAN KEPUTUSAN

**Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS v.26, 2022**

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 1 didapatkan hasil persamaan regresi linier berganda untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi orang tua dalam pengambilan keputusan memilih SD dan SMP swasta Gracia di Lippo Karawaci, Kabupaten Tangerang sebagai berikut :

$$Y = 3,571 + 0,116X_1 - 0,061X_2 + 0,091X_3 + 0,045X_4 + 0,175X_5 + 0,174X_6 + 0,032X_7 + 0,283X_8 + e$$

Dari hasil persamaan regresi diatas dapat dijelaskan bahwa sebagai berikut :

1.  $Y$  = Pengambilan Keputusan memilih Sekolah.
2. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 3,571 mengidentifikasi bahwa jika variabel dependen pengambilan keputusan memilih sekolah adalah nol (0) maka, pengambilan keputusan memilih sekolah adalah sebesar 3,571.
3. Nilai  $b_1$  atau koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,116 dan bertanda positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka variabel pengambilan keputusan memilih sekolah juga akan meningkat sebesar 0,116 dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai tetap. Dari hasil ini berarti apabila nilai variabel kualitas pelayanan semakin tinggi, maka nilai variabel pengambilan keputusan memilih sekolah semakin meningkat. Hal ini disebabkan bahwa kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam keyakinan pengambilan keputusan memilih sekolah. Pernyataan responden pun turut mendukung hasil penelitian ini yaitu SD dan SMP Gracia memiliki ruang kelas yang menarik dan selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.
4. Nilai  $b_2$  atau koefisien regresi kualitas guru sebesar - 0,061 dan bertanda negatif (-). Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas guru menurun sebesar satu satuan, maka variabel pengambilan keputusan memilih sekolah juga akan mengakibatkan penurunan kualitas guru sebesar - 0,061 dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai tetap. Dari hasil ini berarti apabila nilai variabel kualitas guru menurun, maka nilai variabel pengambilan keputusan memilih sekolah semakin menurun. Hal ini disebabkan karena selama masa transisi pandemi demi pembelajaran bersifat *hybrid* sesuai keputusan pemerintah daerah. Pernyataan responden pun turut mendukung hasil penelitian ini yaitu guru di SD dan SMP Gracia memberikan perhatian khusus kepada siswa yang pintar saja. Masa transisi pandemi yang menggunakan sistem pembelajaran *hybrid* mempengaruhi guru dalam pemberian perhatian secara menyeluruh.
5. Nilai  $b_3$  atau koefisien regresi fasilitas sekolah sebesar 0,091 dan bertanda positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel fasilitas sekolah meningkat sebesar satu satuan, maka variabel pengambilan keputusan memilih sekolah juga akan meningkat sebesar 0,091 dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai tetap. Dari hasil ini berarti apabila nilai variabel fasilitas sekolah semakin tinggi, maka nilai variabel pengambilan keputusan memilih sekolah semakin meningkat. Hal ini disebabkan bahwa fasilitas sekolah sangat berperan penting dalam keyakinan pengambilan keputusan memilih sekolah. Pernyataan responden pun turut mendukung hasil penelitian ini yaitu fasilitas ruangan sekolah SD dan SMP Gracia yang disediakan luas, bersih dan nyaman.

6. Nilai  $b_4$  atau koefisien regresi budaya sekolah sebesar 0,045 dan bertanda positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel budaya sekolah meningkat sebesar satu satuan, maka variabel pengambilan keputusan memilih sekolah juga akan meningkat sebesar 0,045 dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai tetap. Dari hasil ini berarti apabila nilai variabel budaya sekolah semakin tinggi, maka nilai variabel pengambilan keputusan memilih sekolah semakin meningkat. Hal ini disebabkan bahwa budaya sekolah sangat berperan penting dalam keyakinan pengambilan keputusan memilih sekolah. Pernyataan responden pun turut mendukung hasil penelitian ini yaitu kepala sekolah mengajak orang tua bersama siswa SD dan SMP Gracia untuk meningkatkan prestasi anak baik di bidang akademik maupun non akademik.
7. Nilai  $b_5$  atau koefisien regresi biaya sekolah sebesar 0,175 dan bertanda positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel biaya sekolah meningkat sebesar satu satuan, maka variabel pengambilan keputusan memilih sekolah juga akan meningkat sebesar 0,175 dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai tetap. Dari hasil ini berarti apabila nilai variabel biaya sekolah semakin tinggi, maka nilai variabel pengambilan keputusan memilih sekolah semakin meningkat. Hal ini disebabkan bahwa biaya sekolah sangat berperan penting dalam keyakinan pengambilan keputusan memilih sekolah. Pernyataan responden pun turut mendukung hasil penelitian ini yaitu biaya gedung, serta program studi SD dan SMP Gracia yang ditawarkan dapat diangsur dan relatif murah.
8. Nilai  $b_6$  atau koefisien regresi lokasi sekolah sebesar 0,174 dan bertanda positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel lokasi sekolah meningkat sebesar satu satuan, maka variabel pengambilan keputusan memilih sekolah juga akan meningkat sebesar 0,174 dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai tetap. Dari hasil ini berarti apabila nilai variabel lokasi sekolah semakin tinggi, maka nilai variabel pengambilan keputusan memilih sekolah semakin meningkat. Hal ini disebabkan bahwa lokasi sekolah sangat berperan penting dalam keyakinan pengambilan keputusan memilih sekolah. Pernyataan responden pun turut mendukung hasil penelitian ini yaitu saya memilih sekolah SD dan SMP Gracia ini untuk anak saya karena lokasinya dekat dengan tempat tinggal saya sehingga bisa dicapai dengan berjalan kaki.
9. Nilai  $b_7$  atau koefisien regresi keamanan sekolah sebesar 0,032 dan bertanda positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel keamanan sekolah meningkat sebesar satu satuan, maka variabel pengambilan keputusan memilih sekolah juga akan meningkat sebesar 0,032 dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai tetap. Dari hasil ini berarti apabila nilai variabel keamanan sekolah semakin tinggi, maka nilai variabel pengambilan keputusan memilih sekolah semakin meningkat. Hal ini disebabkan bahwa keamanan sekolah sangat berperan penting dalam keyakinan pengambilan keputusan memilih sekolah. Pernyataan responden pun turut mendukung hasil penelitian ini yaitu sekolah SD dan SMP Gracia ini tidak mengajarkan tindak kekerasan kepada anak.
10. Nilai  $b_8$  atau koefisien regresi kepuasan pelanggan sebesar 0,283 dan bertanda positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel harga meningkat sebesar satu satuan, maka variabel pengambilan keputusan memilih sekolah juga akan meningkat sebesar 0,283 dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai tetap. Dari hasil ini berarti apabila nilai variabel kepuasan pelanggan semakin tinggi,



maka nilai variabel pengambilan keputusan memilih sekolah semakin meningkat. Hal ini disebabkan bahwa kepuasan pelanggan sangat berperan penting dalam keyakinan pengambilan keputusan memilih sekolah. Pernyataan responden pun turut mendukung hasil penelitian ini yaitu sebagai orang tua siswa, saya dilibatkan oleh kepala sekolah SD dan SMP Gracia untuk membahas peningkatan dan pengembangan mutu sekolah pada waktu ulangan akhir semester.

Tabel 2  
Uji T (Parsial)

| Coefficients <sup>a</sup> |                     |                             |            |                           |       |
|---------------------------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|
| Model                     |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig.  |
|                           |                     | B                           | Std. Error | Beta                      |       |
| 1                         | (Constant)          | 3.571                       | 1.001      |                           | 3.568 |
|                           | KUALITAS PELAYANAN  | .116                        | .070       | .116                      | 1.666 |
|                           | KUALITAS GURU       | -.061                       | .059       | -.062                     | 1.045 |
|                           | FASILITAS SEKOLAH   | .091                        | .065       | .100                      | 1.402 |
|                           | BUDAYA SEKOLAH      | .045                        | .059       | .054                      | .761  |
|                           | BIAYA SEKOLAH       | .175                        | .067       | .204                      | 2.597 |
|                           | LOKASI SEKOLAH      | .174                        | .076       | .187                      | 2.269 |
|                           | KEAMANAN SEKOLAH    | .032                        | .063       | .037                      | .506  |
|                           | KEPUASAAN PELANGGAN | .283                        | .063       | .326                      | 4.495 |

a. Dependent Variable: PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS v.26, 2022

Berdasarkan Tabel 4.26, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas guru, fasilitas sekolah, budaya sekolah, biaya sekolah, lokasi sekolah, keamanan sekolah, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian. Adapun hasil analisis Uji T diuraikan sebagai berikut.

#### 1. Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah

Variabel kualitas pelayanan menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 1,666 dan  $T_{tabel}$  sebesar 1,652 ( $T_{hitung} > T_{tabel}$ ) dengan nilai signifikansi 0,097. Dengan menggunakan nilai signifikansi 0,05 dimana nilai signifikansi  $0,097 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel pengambilan keputusan memilih sekolah.

#### 2. Kualitas Guru Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah

Variabel kualitas guru menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar -1,045 dan  $T_{tabel}$  sebesar 1,652 ( $T_{hitung} < T_{tabel}$ ) dengan nilai signifikansi 0,097. Dengan menggunakan nilai signifikansi 0,05 dimana nilai signifikansi  $0,298 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas guru berpengaruh negatif secara tidak signifikan terhadap variabel pengambilan keputusan memilih sekolah.

#### 3. Fasilitas Sekolah Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah

Variabel fasilitas sekolah menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 1,042 dan  $T_{tabel}$  sebesar 1,652 ( $T_{hitung} < T_{tabel}$ ) dengan nilai signifikansi 0,163. Dengan menggunakan nilai signifikansi 0,05 dimana nilai signifikansi  $0,163 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel fasilitas sekolah berpengaruh secara tidak signifikan terhadap variabel pengambilan keputusan memilih sekolah.

#### 4. Budaya Sekolah Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah

Variabel budaya sekolah menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 0,761 dan  $T_{tabel}$  sebesar 1,652 ( $T_{hitung} < T_{tabel}$ ) dengan nilai signifikansi 0,488. Dengan menggunakan nilai signifikansi 0,05 dimana nilai signifikansi  $0,488 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, dapat

disimpulkan bahwa secara parsial variabel budaya sekolah berpengaruh secara tidak signifikan terhadap variabel pengambilan keputusan memilih sekolah.

##### 5. Biaya Sekolah Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah

Variabel biaya sekolah menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 2,597 dan  $T_{tabel}$  sebesar 1,652 ( $T_{hitung} > T_{tabel}$ ) dengan nilai signifikansi 0,010. Dengan menggunakan nilai signifikansi 0,05 dimana nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel biaya sekolah berpengaruh secara signifikan terhadap variabel pengambilan keputusan memilih sekolah.

##### 6. Lokasi Sekolah Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah

Variabel lokasi sekolah menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 2,269 dan  $T_{tabel}$  sebesar 1,652 ( $T_{hitung} > T_{tabel}$ ) dengan nilai signifikansi 0,024. Dengan menggunakan nilai signifikansi 0,05 dimana nilai signifikansi  $0,024 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel lokasi sekolah berpengaruh secara signifikan terhadap variabel pengambilan keputusan memilih sekolah.

##### 7. Keamanan Sekolah Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah

Variabel keamanan sekolah menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 0,506 dan  $T_{tabel}$  sebesar 1,652 ( $T_{hitung} < T_{tabel}$ ) dengan nilai signifikansi 0,614. Dengan menggunakan nilai signifikansi 0,05 dimana nilai signifikansi  $0,614 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel keamanan sekolah berpengaruh secara tidak signifikan terhadap variabel pengambilan keputusan memilih sekolah.

##### 8. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah

Variabel kepuasan pelanggan menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 4,495 dan  $T_{tabel}$  sebesar 1,652 ( $T_{hitung} > T_{tabel}$ ) dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan menggunakan nilai signifikansi 0,05 dimana nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel pengambilan keputusan memilih sekolah.

Tabel 3  
Uji F (Simultan)

| ANOVA <sup>a</sup>                                                                                                                                                    |            |                |     |             |        |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Model                                                                                                                                                                 |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                                                                                                                                                                     | Regression | 890.005        | 8   | 111.251     | 55.293 | .000 <sup>b</sup> |
|                                                                                                                                                                       | Residual   | 394.356        | 196 | 2.012       |        |                   |
|                                                                                                                                                                       | Total      | 1284.361       | 204 |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: PENGAMBILAN KEPUTUSAN                                                                                                                          |            |                |     |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), KEPUASAAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS GURU, KEAMANAN SEKOLAH, BUDAYA SEKOLAH, FASILITAS SEKOLAH, BIAYA SEKOLAH, LOKASI SEKOLAH |            |                |     |             |        |                   |

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS v.26, 2022

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.27 diatas, didapatkan hasil perhitungan uji diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar 55,293 dengan tingkat signifikan 0,000. Nilai  $F_{hitung}$

(55,293) lebih besar dari nilai  $F_{\text{tabel}}$  (2,06) dan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas guru, fasilitas sekolah, budaya sekolah, biaya sekolah, lokasi sekolah, keamanan sekolah, kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan memilih sekolah.

Untuk penelitian kualitatif, bagian hasil memuat bagian-bagian rinci dalam bentuk sub topik-sub topik yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian dan kategori-kategori.

Pembahasan dalam artikel bertujuan untuk: (1) menjawab rumusan masalah dan pertanyaan-pertanyaan penelitian; (2) menunjukkan bagaimana temuan-temuan itu diperoleh; (3) menginterpretasi/menafsirkan temuan-temuan; (4) mengaitkan hasil temuan penelitian dengan struktur pengetahuan yang telah mapan; dan (5) memunculkan teori-teori baru atau modifikasi teori yang telah ada.

Dalam menjawab rumusan masalah dan pertanyaan-pertanyaan penelitian, hasil penelitian harus disimpulkan secara eksplisit. Penafsiran terhadap temuan dilakukan dengan menggunakan logika dan teori-teori yang ada. Temuan berupa kenyataan di lapangan diintegrasikan/ dikaitkan dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya atau dengan teori yang sudah ada. Untuk keperluan ini harus ada rujukan. Dalam memunculkan teori-teori baru, teori-teori lama bisa dikonfirmasi atau ditolak, sebagian mungkin perlu memodifikasi teori dari teori lama.

Dalam suatu artikel, kadang-kadang tidak bisa dihindari pengorganisasian penulisan hasil penelitian ke dalam "anak subjudul". Berikut ini adalah cara menuliskan format pengorganisasian tersebut, yang di dalamnya menunjukkan cara penulisan hal-hal khusus yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah artikel.

## Pembahasan

Penelitian yang telah dilakukan memberikan beberapa implikasi *pertama* dimana *service quality* merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatnya kepuasan orang tua murid di Sekolah Gracia Kabupaten Tangerang. Berdasarkan temuan secara statistik terlihat adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *service quality* terhadap kepuasan orang tua murid. Artinya, semakin baik *service quality* yang diberikan oleh Sekolah Gracia Kabupaten Tangerang, maka kepuasan orang tua murid akan semakin meningkat. Menurut Garvin dalam Tjiptono (2012) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Beberapa penelitian sebelumnya memperkuat temuan dari penelitian ini antara lain oleh Nuning Kristiani (2016) yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Orang Tua Siswa Memilih SD Kasatriyan 45 Surakarta" menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Orang Tua Siswa Memilih Sekolah.

*Kedua*, Fasilitas Sekolah juga terbukti sebagai salah satu faktor penentu bagi peningkatan kepuasan orang tua murid. Hasil penelitian yang dilakukan berhasil mengungkap adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara sarana prasarana terhadap kepuasan orang tua murid. Artinya, semakin baik sarana prasarana Sekolah Gracia Kabupaten Tangerang, maka kepuasan orang tua murid akan semakin meningkat. Menurut Sulistiyono (2008) menyatakan bahwa fasilitas sekolah adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan



kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatankegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa Kualitas Guru H2 Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah 47 yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Beberapa penelitian sebelumnya memperkuat hasil penelitian ini diantaranya Nurul Khasanah (2012) yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Orang Tua Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah Dasar Swasta (SD Virgo Maria 2 dan SDIP. H. Soebandi Kecamatan Bawen Kabupaten Semarang)" menjelaskan bahwa Fasilitas Sekolah berpengaruh signifikan terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian yang telah dilakukan menghasilkan kesimpulan yaitu :

1. Secara parsial kualitas pelayanan, biaya sekolah, lokasi sekolah, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan dalam memilih sekolah swasta Gracia sedangkan, kualitas guru, fasilitas sekolah, budaya sekolah dan keamanan sekolah tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan dalam memilih sekolah swasta Gracia.
2. Secara simultan atau bersama-sama kualitas pelayanan, kualitas guru, fasilitas sekolah, budaya sekolah, biaya sekolah, lokasi sekolah, keamanan sekolah dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keputusan dalam memilih sekolah swasta Gracia.
3. Kualitas pelayanan, kualitas guru, fasilitas sekolah, budaya sekolah, biaya sekolah, lokasi sekolah, keamanan sekolah dan kepuasan pelanggan mempengaruhi pengambilan keputusan sebesar 68% sehingga sisanya sebesar 32% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti citra sekolah, promosi sekolah, status akreditasi, dan lain sebagainya.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan dari berbagai pihak, pertama yakni Prof. Dr. E.S. Margiyanti SE., MM., selaku Rektor Universitas Gunadarma, Ir. Toto Sugiharto, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Iman Murtono Soenhadi, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Dr. Edi Sukirman, Ssi., MM., selaku Kepala Bagian Sidang Ujian Universitas Gunadarma, Dr. Nova Anggrainie, SE., MMSI, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan waktu dan pikiran untuk memberikan masukan serta kritik dalam proses pengerjaan penulisan skripsi ini dengan baik, Segenap sivitas akademika Universitas Gunadarma khususnya seluruh dosen Ekonomi yang telah mengajarkan banyak ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat. Kedua, Bapak Thomas S.T selaku Koordinator Sekolah Gracia yang telah membantu menyelesaikan penelitian skripsi ini. Ketiga, Kepada orang tua tercinta Bapak Tulus Sudaryono dan Ibu Susita serta adik tercinta Muhammad Akmal Fadhilah dan Anisah Anindiyah Ramadhani, yang telah memberikan doa, kasih

sayang, dukungan dan semangat serta segala bantuannya baik berupa moril maupun material dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini. Terakhir, Responden (orang tua murid Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama Gracia) dalam penelitian tugas akhir ini yang telah membantu peneliti dalam aktivitas penelitian ini.

## Referensi :

- Adryana, S. (2009). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Sekolah Dasar Di Kota Depok Menggunakan Metode Proses Analisa Bertingkat. *Jurnal Basis Data, ICT Research Center UNAS*. Vol.4(1). 1978-9483.
- Alma, B. dan Djaslim, S. (2010). *Manajemen Pemasaran : Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab*. Bandung: CV. Linda Karya.
- Balitbang.(2003). *Pedoman Pengembangan Kultur Sekolah*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Umum, Direktorat Pendidikan Dasar Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Dahari, Z. (2011). *Factors that Influence Parents' Choice of Pre-Schools Education in Malaysia: An Exploratory Study*. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 2 No. 15.
- Direktorat Pendidikan Menengah Umum. (2002). *Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah*. Departemen Pendidikan Nasional. Pedoman Pengembangan Kultur Sekolah. Penerbit : School Reform 01.
- Fatmawati, I. (2009). *Kebutuhan Keamanan fisik (biologic safety) pada Klien dengan Pendekata Proses Keperawatan*. diakses dari <http://www.innappni.or.id>.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Hadi, N., dan Saino. (2015). Analisis faktor yang Mempengaruhi Keputusan Orang Tua Memilih Lembaga Pendidikan Taman Kanak Kanak Islam Terpadu (TK IT) Nurul Fikri Sukodono Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*. Vol. 3(3). 2337-6708
- Hadikusumo, K. (2012). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pengambilan Keputusan Orang Tua Siswa Dalam Memilih Sekolah di SDI Al-Azhar 14 Semarang. *Disertasi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Hair, J., & et, al. (2010). *Multivariate Data Analysis Seventh Edition*. New York: Pearson.
- Hsu, Y., and Yuan-fang, C. (2013). An Analysis of Factors Affecting Parents' Choice of a Junior High School. *International Journal of Business, Humanities and Technology*. Vol. 3 No. 2.
- Iriawan, D.P., dan Silvianita, A. (2016). Analisis Faktor Pendorong yang Mempengaruhi Keputusan Orang Tua Memilih SD Islam Al-Azhar 16 Cilcap. *Journal e-Proceeding of Management*. 3(2). 2355-9357
- Johar, P., Tita, R., Taufani, C.K. (2014). *Perencanaan dan Pembiayaan Pendidikan, Edisi 1*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka.
- Karen, L., and Keith, B. (2006). *Customer Service For Dummies, 3<sup>rd</sup> Edition*. New Jersey: Wiley Publishing, Inc.

- Kasmir. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Graya Grafindo Persada.
- Khasanah, N. (2012). Faktor- Faktor Yang mempengaruhi Orang Tua Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah Dasar Swasta (SD Virgo Maria dan SDIP.H.Soebandi Kecamatan Bawen Kabupaen Semarang). *Jurnal Manajemen Pendidikan*. 28(2). 137-146.
- Kotler, P., dan Kevin, L.K. (2016). *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> Edition. Global Edition. United Kingdom : Pearson Education.
- Kotler, P., dan Kevin, L.K. (2018). *Marketing Manajemen*, Edisi 13 Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- Kristiani, N. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Orang Tua Siswa Memilih SD Kasatriyan Surakarta. *Jurnal Manajemen Maranatha*. 16(1). 411-9293.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Muhaimin, dkk. (2011). *Manajemen Pendidikan : Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Mulyasa. (2011). *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung : PT. Remaja Rosda karya.
- Nilsen, T., & Gustafsson, J. E. (2016). *Teacher Quality, instructional quality, and student outcomes*. Oslo : Springer.
- Nurdin, D., & Sibaweh, I. (2019). *Pengelolaan Pendidikan Dari Teori Menuju Implementasi*. Depok : Raja Grafindo.
- P,F.W. (2013). Pembiayaan pendidikan: suatu kajian teoritis. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. 19(4). 565-578.
- P,F.W.(2013). Pembiayaan Pendidikan: Suatu Kajian Teoritis. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. 19(40). 568-573.
- Pianda, D. (2018). *Kinerja Guru : Kompetensi Guru, Motivasi Kerja, dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung : CV Jejak.
- Robbins, Stephen P. (2001). *Organizational Behavior*, 9<sup>th</sup> Edition. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Rosha, Z., Wati, Linda & Dharma, S. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Orang Tua dalam Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah Dasar Islam Al-Azhar 32 Padang. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*. 3.2337-399
- Saleh, Ahmad Muwafik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Santoso, Singgih. (2010). *Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Septhevian, Rani dan Tjiptono, Fandy. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Orang tua Dalam Memilih Sekolah Dasar (SD). *E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.
- Siswanto. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta,Cv.
- Sulastiyono, A. (2008). *Manajemen Penyelenggaraan*. Bandung : Alfabeta.
- Supardi. (2015). *Sekolah Efektif: Konsep Dasar dan Praktiknya*. Jakarta: Raja Grafinda Persada.
- Suppramaniam, S.,Kularajasinga, J. and Sharmin, N. (2019). Factors Influencing Parents Decision in Selecting Private Schools in Chittagong City, Bangladesh. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*. 7. 2277-3878.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*, Jakarta : Prenada Media.
- Suyanto dan Asep, J. (2013). *Menjadi Guru Profesional*. Jakarta : Erlangga.
- Syamsi, I. (2002). *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Tjiptono, F.,& Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik. Edisi Kedua*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran (Edisi 2)*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa. Edisi 2*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2002), *Metode Riset Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama.
- Walean, R., and Koyongian, Y. (2018). Factors Affecting Students' Selection Of Senior High School. *International Journal of Economics, Business and Management Research*. 2 (03). 2456-7760
- Zamroni. (2003). *Paradigma Pendidikan Masa Depan*. Jakarta : Bigraf Publishing.
- Zamroni. (2011). *Pendidikan Demokrasi pada Masyarakat Multikultural*. Yogyakarta : Gavin Kalam Utama.