

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA DI SMA PKP JAKARTA ISLAMIC SCHOOL**

SKRIPSI



NAMA : ANDREINA SHAVIRA PUTRI BUBUN

NIM : 43119210007

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA DI SMA PKP JAKARTA ISLAMIC SCHOOL**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta



Nama : Andreina Shavira Putri Bubun

NIM : 43119210007

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

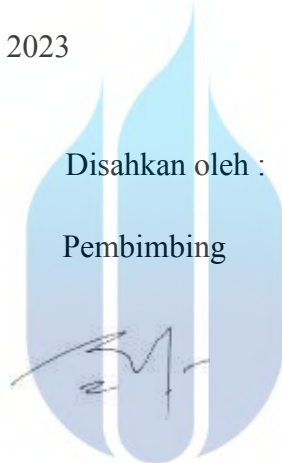
2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andreina Shavira Putri Bubun
NIM : 43119210007
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DI SMA PKP JAKARTA
ISLAMIC SCHOOL
Tanggal Sidang : 28 Januari 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

 
MERCU BUANA

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 02232116



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andreina Shavira Putri Bubun

NIM : 43119210007

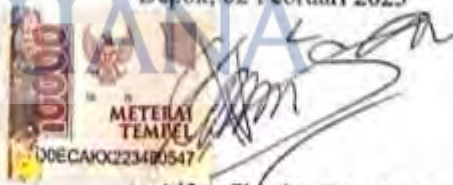
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Depok, 02 Februari 2023



Andreina Shavira Putri Bubun
NIM: 43119210007

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa di SMA PKP Jakarta Islamic School”** Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusun Proposal skripsi penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan sertadukung yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada ibu Dra. Yanti Murni, MM dan Bapak Dr. Eri Marlapa, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan kepada peneliti dan peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Eri Marlapa, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan ssebagai Dosen Pembimbing Penulis, yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Yanti Murni, MM selaku dosen metodologi penelitian, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama satu semester ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada peneliti.
7. Ibu Hajjah Ummi Atiyah, S.H selaku kepala SMA PKP Jakarta Islamic School, Bapak dan Ibu Guru beserta staff SMA PKP Jakarta Islamic School yang telah membantu dan memberikan saran yang sangat berarti untuk pengerjaan skripsi ini.

8. Teristimewa, terima kasih kepada orang tua saya dan seluruh anggota keluarga saya yaitu Bapak Jhonnyanto Bubun dan Ibu Luciana Hamzah Sunie, beserta nenek dan kakek saya yaitu Ibu Suryani dan Bapak Hamzah Sunie yang telah memberikan semangat, doa juga dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada saya serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Tercinta, terimakasih kepada saudara special saya yaitu Salsabila Ovyilia Janglar, Sherly Ayu Safitri, Lutfika Radhiansari serta sepupu saya Alvioni Lulita Dewi yang tak henti-henti memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Terhangat, terimakasih kepada sahabat saya Arjuna Satrio dan Miranda Fisa yang telah menemani dan kebersamai saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Tercinta, terimakasih kepada sosok kakak sekaligus sahabat online saya yaitu Fiore Rosie dan Istiqomah Rizky yang walaupun kita jarang bertemu tetapi selalu memberikan doa dan dukungan yang sangat luar biasa kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada segenap team multimedia saya yaitu Indri Kristin dan Rifaldi Simbolon yang telah kebersamai saya berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada partner leader komunitas Majelis Gerakan Ilmu Indonesia yaitu Risyad Ubaidillah, kepada segenap mentor, pengurus, beserta anggota dari komunitas Majelis Gerakan Ilmu Indonesia dan Cibubur Mengaji yang selalu memberikan support dan doa kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang dapat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Depok, 26 Desember 2022

Andreina Shavira Putri Bubun

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Alhamdulillah atas kemudahan dan jalan yang diberikan sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada empat orang hebat dalam hidup saya yaitu Papa, Bunda, Nenek, dan Kakek saya. Atas support dan doa mereka yang membuat saya semangat hingga bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Saya selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua dan wali yang luar biasa hebat.

Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian saya hingga saat ini adalah persembahan istimewa yang ingin saya berikan untuk Papa, Bunda, Nenek, dan Kakek. Semoga ini menjadi salah satu langkah awal untuk saya bisa menjadi anak yang sukses dan membuat bangga keluarga.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
A. Kajian Teoritis	7
1. Manajemen Pemasaran	7
a. Definisi Manajemen Pemasaran	7
b. Tugas Pokok Manajemen Pemasaran	8
c. Manajemen Pemasaran Pendidikan	10
2. Keputusan Penggunaan Jasa	11
a. Definisi Keputusan Penggunaan Jasa	11
b. Dimensi Keputusan Penggunaan Jasa	13

c. Tingkatan Dalam Keputusan Penggunaan Jasa	15
3. Fasilitas	15
a. Definisi Fasilitas	15
b. Dimensi Fasilitas	16
c. Fasilitas Pembelajaran	16
4. Lokasi	17
a. Definisi Lokasi	17
b. Dimensi Lokasi	18
c. Interaksi yang Mempengaruhi Lokasi	19
5. Citra Merek	19
a. Definisi Citra Merek	19
b. Dimensi Citra Merek	21
c. Citra Merek Sekolah	22
6. Penelitian Terdahulu	24
B. Kerangka Konseptual	29
C. Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	32
1. Definisi Variabel	32
a. Variabel Terikat	33
b. Variabel Bebas	33
2. Operasionalisasi Variabel	33
D. Skala Pengukuran	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	38
1. Populasi Penelitian	38
2. Sampel Penelitian	38
F. Metode Pengumpulan Data	41
G. Metode Analisis Data	41

1. Statistik Deskriptif.....	41
2. Uji Kualitas Data	42
a. Uji Validitas.....	42
b. Uji Reliabilitas.....	43
3. Uji Asumsi Klasik	44
a. Uji Normalitas	44
b. Uji Multikolonieritas	45
c. Uji Heterokedastisitas.....	45
4. Uji Kesesuaian Model	47
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
b. Uji F Analysis of Varian (ANOVA)	48
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
6. Uji Hipotesis.....	50
a. Uji Parsial (Uji t).....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Penelitian	51
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Daftar.....	54
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	55
B. Analisis Data	56
1. Hasil Uji Deskriptif.....	56
a. Hasil Uji Deskriptif untuk Variabel Keputusan Penggunaan Jasa	56
b. Hasil Uji Deskriptif untuk Variabel Fasilitas.....	58
c. Hasil Uji Deskriptif untuk Variabel Lokasi.....	59
d. Hasil Uji Deskriptif untuk Variabel Citra Merek.....	60
2. Hasil Uji Kualitas Data	62
a. Uji Validitas	62
1) Uji Validitas Keputusan Penggunaan Jasa.....	62

2) Uji Validitas Fasilitas (X1)	63
3) Uji Validitas Lokasi (X2)	64
4) Uji Validitas Citra Merek (X3)	65
b. Uji Reliabilitas	65
3. Uji Asumsi Klasik	67
a. Hasil Uji Normalitas	67
b. Hasil Uji Multikolinieritas	69
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
4. Analisis Regresi Linear Berganda	71
5. Uji Hipotesis	73
a. Hasil Uji Simultan (Uji Statistik F)	73
b. Hasil Uji Secara Parsial (Uji Statistik t)	74
1) Uji Hipotesis Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	75
2) Uji Hipotesis Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	75
3) Uji Hipotesis Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	75
6. Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
C. Pembahasan Hasil Penelitian	77
1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Penggunaa Jasa	77
2. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	77
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
C. Saran Peneliti Selanjutnya	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Data Penerimaan Peserta Didik Baru SMA PKP JIS.....	2
Tabel 1.2	Data Hasil Pra Survey Keputusan Penggunaan Jasa oleh Siswa di SMA PKP JIS.....	3
Tabel 2.1	Jurnal Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Operasionalisasi Keputusan Penggunaan Jasa.....	34
Tabel 3.2	Operasionalisasi Fasilitas.....	35
Tabel 3.3	Operasionalisasi Lokasi.....	36
Tabel 3.4	Operasionalisasi Citra Merek.....	36
Tabel 3.5	Instrument Skala Likert.....	37
Tabel 3.6	Data Sampel PPDB SMA PKP Jakarta Islamic School.....	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Tahun Daftar.....	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	55
Tabel 4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Keputusan Penggunan Jasa...	56
Tabel 4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Fasilitas.....	58
Tabel 4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Lokasi.....	59
Tabel 4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Varibel Citra Merek.....	60

Tabel 4.9	Validitas Keputusan Penggunaan Jasa.....	62
Tabel 4.10	Validitas Fasilitas.....	63
Tabel 4.11	Validitas Lokasi.....	64
Tabel 4.12	Validitas Citra Merek.....	65
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.14	Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.15	Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel 4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	71
Tabel 4.17	Hasil Statistik F (ANOVA).....	73
Tabel 4.18	Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t).....	74
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Rerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1	Grafik Histogram Keputusan Penggunaan Jasa.....	68
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	95

