



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
SEKOLAH TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH
SEKOLAH PADA SMK WIYATA MANDALA
KOTA BOGOR**

Anis Kharimah Yulianti¹, Purwanti²

¹Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jl. Surya
kencana No. 1 Pamulang Tangerang Selatan

²Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jl. Surya
kencana No. 1 Pamulang Tangerang Selatan

*Penulis Korespondensi: kharimahyulianti@gmail.com¹, dosen02578@unpam.ac.id²

Abstract. *This study aims to determine the influence of service quality and school facilities on students' decisions in choosing SMK Wiyata Mandala in Bogor City, both partially and simultaneously. The research method used is an associative quantitative approach. The population in this study was 551 students of SMK Wiyata Mandala in Bogor City for the 2023-2024 academic year. The sampling technique used was purposive sampling with the Slovin formula. A total of 85 respondents were recruited. Data analysis methods used included instrument testing consisting of validity testing, reliability testing, classical assumption testing consisting of normality testing, multicollinearity testing, heteroscedasticity and autocorrelation testing, multiple linear regression testing, correlation coefficient testing, hypothesis testing consisting of partial t-tests and simultaneous f-tests, and coefficient of determination testing. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on student decisions with the regression equation $Y = 10.479 + 0.747X_1$ and a calculated t value of 10.687 which is greater than the t table of 1.989. School facilities also have a positive and significant effect on student decisions with the regression equation $Y = 4.736 + 0.885X_2$ and a calculated t value of 15.168 which is greater than the t table of 1.989. Simultaneously, service quality and school facilities have a positive and significant effect on student decisions with the regression equation $Y = 3.114 + 0.228X_1 + 0.697X_2$ and a calculated F value of 126.877 which is greater than the F table of 3.10. The R-square value (coefficient of determination) was 0.756, indicating that service quality and school facilities collectively contributed 75.6% to student decision-making, while the remaining 24.4% was influenced by other factors not examined. Based on these findings, it can be concluded that improving service quality, and particularly school facilities, is a crucial strategy for SMK Wiyata Mandala, Bogor City, to increase student interest and decision-making.*

Keywords: *service quality, school facilities, student decisions*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah terhadap keputusan siswa dalam memilih SMK Wiyata Mandala Kota Bogor secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMK Wiyata Mandala Kota Bogor tahun ajaran 2023 – 2024 sebanyak 551 siswa. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan rumus slovin. Diperoleh 85 responden. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji instrumen terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan autokorelasi, uji Regresi linier berganda, koefisien korelasi, uji hipotesis yang terdiri dari uji t secara parsial dan uji f secara simultan, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa dengan persamaan regresi $Y = 10,479 + 0,747X_1$ dan nilai t hitung sebesar 10,687 lebih besar dari t tabel 1,989. Fasilitas sekolah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa dengan persamaan regresi $Y = 4,736 + 0,885X_2$ serta nilai t hitung sebesar 15,168 lebih besar dari t tabel 1,989. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa dengan persamaan regresi $Y = 3,114 + 0,228X_1 + 0,697X_2$ serta nilai F hitung sebesar 126,877 lebih besar dari F tabel 3,10. Hasil nilai R-square (koefisien determinasi) sebesar 0,756, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah secara bersama sama memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel keputusan siswa sebesar 75,6%, sedangkan sisanya sebesar 24,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS SEKOLAH TERHADAP KEPUTUSAN
SISWA MEMILIH SEKOLAH PADA SMK WIYATA MANDALA
KOTA BOGOR**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan terutama fasilitas sekolah merupakan strategi penting bagi SMK Wiyata Mandala Kota Bogor dalam meningkatkan minat dan keputusan calon siswa.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas sekolah, keputusan siswa

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia pendidikan, sekolah memiliki peran penting sebagai Lembaga yang tidak hanya menawarkan proses pembelajaran, tetapi juga menjadi tempat pengembangan keterampilan dan potensi siswa. Seiring dengan berkembangnya zaman, Persaingan Antar Lembaga Pendidikan, termasuk Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), Semakin ketat. Sekolah harus mampu bersaing dengan memberikan layanan terbaik dan menawarkan program-program unggulan agar dapat menarik minat calon siswa.

Keputusan siswa dalam memilih sekolah dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh sekolah. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menarik minat calon siswa. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek akademik seperti kompetensi guru. Tetapi juga mencakup fasilitas yang tersedia, dukungan administratif, serta lingkungan sekolah yang kondusif untuk pembelajaran. Sebuah sekolah dengan kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi siswa dan orang tua, sehingga mendorong mereka untuk merekomendasikan sekolah tersebut kepada calon siswa lainnya.

Tabel 1.1
Jumlah Siswa SMK Wiyata Mandala
Periode 2021 - 2024

Tahun Pelajaran	Rombel	Jumlah Siswa / Kelas			Jumlah	Ket
		X	XI	XII		
2021 / 2022	15	203	153	176	532	
2022 / 2023	16	229	190	142	561	
2023 / 2024	16	159	209	186	551	

Tabel 1.2
Data Lulusan SMK Wiyata Mandala
Periode 2021 - 2024

Jurusan	2021/2022			2022/2023			Ket.
	Tdpt	Lulus	%	Tdpt	Lulus	%	
Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran	68	68	100%	37	37	100%	
Bisnis Daring dan Pemasaran	39	39	100%	33	33	100%	
Akuntansi dan Keuangan Lembaga	33	33	100%	34	34	100%	
Multimedia	36	36	100%	38	38	100%	

Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan tidak kalah penting dibandingkan dengan sektor lain. Kualitas pelayanan di sekolah mencakup berbagai aspek seperti kecepatan dan ketepatan layanan administrasi, kenyamanan fasilitas, serta hubungan interpersonal antara guru, staf, dan siswa. Menurut Kotler (2012), kualitas pelayanan

adalah kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks sekolah, pelanggan utama adalah siswa dan orang tua siswa. Sekolah yang memberikan pelayanan yang baik akan lebih mampu menarik dan mempertahankan minat siswa untuk bersekolah di tempat tersebut.

Pelayanan yang baik juga terkait dengan pengelolaan fasilitas yang disediakan sekolah. Fasilitas yang memadai seperti laboratorium, perpustakaan, dan ruang kelas yang nyaman akan meningkatkan kenyamanan belajar siswa. Selain itu, ketersediaan bimbingan karir yang responsif terhadap kebutuhan siswa juga menjadi salah satu bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan di SMK. Karena SMK menyiapkan lulusannya untuk langsung terjun ke dunia kerja, maka pelayanan terkait bimbingan karir dan hubungan industri menjadi sangat penting.

Bagi SMK Wiyata Mandala, menjaga kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci untuk menarik siswa baru. Sekolah ini harus mampu membuktikan kepada calon siswa dan orang tua bahwa mereka dapat memberikan pengalaman pendidikan yang memadai, baik dari segi akademis maupun non-akademis. Kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan siswa dan orang tua mencari alternatif sekolah lain yang lebih memenuhi harapan mereka.

Berikut data kualitas pelayanan yang bisa menggambarkan kondisi pelayanan yang sebenarnya di sekolah SMK Wiyata Mandala:

Tabel 1.3

Tabel Tenaga Pendidik & Tenaga Kependidikan SMK Wiyata Mandala

Guru			Tata Usaha			Security & OB			Total
L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	
12	12	24	-	5	5	6	-	6	32

Selain kualitas pelayanan, Fasilitas juga merupakan faktor penting dalam menarik minat calon siswa. Fasilitas pendidikan adalah bentuk sarana dan prasarana yang disediakan sekolah untuk membantu siswanya dalam melaksanakan kegiatan proses belajar mengajar, ekstrakurikuler, dan pengembangan bakat. Menurut Siagian Sondang (2018), fasilitas adalah sarana pendukung yang digunakan untuk membantu individu atau kelompok dalam mencapai tujuan tertentu dengan lebih cepat dan efisien.

Fasilitas sekolah mencakup berbagai sarana dan prasarana yang mendukung proses belajar-mengajar dan pengembangan siswa secara holistik. Fasilitas ini meliputi ruang kelas yang nyaman, perpustakaan dengan koleksi buku yang memadai, laboratorium sains dan komputer, area olahraga, hingga fasilitas pendukung lainnya seperti ruang seni, musala, dan kantin. Keberadaan fasilitas yang memadai tidak hanya memberikan kenyamanan bagi siswa dan guru, tetapi juga berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Dengan fasilitas yang baik, siswa dapat lebih termotivasi untuk belajar, menggali potensi diri, dan mengembangkan bakat mereka secara optimal.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Manajemen

Setiap organisasi yang didirikan pastinya memiliki tujuan dan cita – cita yang ingin di capai bersama, sehingga untuk mencapai itu semua organisasi pastinya membutuhkan sistem manajemen agar organisasinya dapat berjalan sesuai dengan rencana dan target yang sudah di tetapkan, sistem manajemen yang buruk dapat

mengakibatkan organisasi tersebut menjadi berantakan dan kesulitan dalam mencapai tujuan – tujuannya.

2.1.2. Manajemen Pemasaran

1. Pengertian Pemasaran

Philip Kotler (2016) mendefinisikan pemasaran sebagai "proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai dengan orang lain." Selain pendapat Philip Kotler, American Marketing Association (AMA) (2017) mendefinisikan pemasaran sebagai serangkaian aktivitas, institusi, dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, serta mempertukarkan penawaran yang memiliki nilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat luas. Selanjutnya, Stanton, Etzel, dan Walker (2016) menyatakan bahwa pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen saat ini maupun potensial.

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan menurut Zeithaml et.al (Laksana, 2019), kualitas pelayanan yang di terima konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

1. Pengertian Fasilitas

Menurut Kotler (2019), fasilitas mencakup elemen-elemen fisik dan atmosfer yang dirancang untuk mendukung kenyamanan, efisiensi, serta pengalaman positif bagi pengguna layanan. Elemen fisik ini meliputi struktur dan fitur seperti desain interior, tata letak ruangan, dan kualitas kebersihan. Sementara itu, elemen atmosfer mencakup aspek seperti pencahayaan, warna, aroma, dan tingkat kebisingan, yang secara tidak langsung memengaruhi persepsi dan emosi pengguna terhadap layanan yang diberikan.

1. Pengertian Keputusan

Keputusan pembelian merupakan proses yang dilalui oleh konsumen sebelum melakukan pembelian produk atau layanan, yang melibatkan beberapa tahap seperti pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, hingga keputusan akhir untuk membeli. Proses ini merupakan hasil dari pertimbangan dan evaluasi konsumen terhadap berbagai faktor, termasuk kebutuhan, preferensi, serta informasi yang tersedia. Dalam konteks pemasaran, keputusan pembelian menjadi aspek yang sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap strategi perusahaan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen.

METODOLOGI PENELITIAN

1.1. Metode Penelitian

1. Pengertian Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan metode yang digunakan untuk memunculkan pengetahuan baru melalui pengolahan dan pengujian data – data dan fakta – fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan. Menurut Enny Radjab (2017) penelitian atau riset berasal dari bahasa inggris *research* yang artinya adalah proses pengumpulan informasi dengan tujuan meningkatkan, memodifikasi, atau mengembangkan sebuah penyelidikan atau

kelompok penyelidikan. Pada dasarnya riset atau penelitian adalah setiap proses yang menghasilkan ilmu pengetahuan. Dalam buku *Metodologi Penelitian* oleh Utari Yolla Sundari dan rekan-rekan (2022), penelitian didefinisikan sebagai "suatu proses sistematis yang dilakukan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data guna memahami fenomena tertentu serta memecahkan masalah yang dihadapi" (hlm. 15). Definisi ini menekankan pentingnya pendekatan yang terstruktur dan metodis dalam upaya memperoleh pengetahuan yang valid dan reliabel.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat menggambarkan suatu fenomena, peristiwa, gejala, baik menggunakan data kuantitatif maupun kualitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu hasil penelitian melalui hubungan antara variabel yang diteliti.

Sedangkan metode penelitian deskriptif verifikatif menurut Sugiono (2016) merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data terkait dengan masalah yang akan diteliti, kemudian data tersebut diolah dan dianalisis untuk menggambarkan mengenai suatu hal dan dilakukan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang terdapat dalam penelitian.

Sehingga dari teori tersebut didapat bahwa penelitian deskriptif verifikatif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan pengaruh dan hubungan antara kualitas pelayanan dan promosi sebagai variabel bebas, terhadap pengaruhnya kepada keputusan siswa sebagai variabel terikatnya untuk membuktikan kebenaran hipotesisnya.

1.2. Teknik Analisis Data

Rancangan analisis data merupakan bagian integral dari proses penelitian yang dituangkan baik dalam bentuk tulisan atau tidak. Rancangan ini telah terformat sebelum kegiatan pengumpulan data dan pada saat merumuskan hipotesis. Artinya, rancangan analisis data hasil penelitian telah di persiapkan mulai dari penentuan jenis data yang akan di kumpulkan, sumber data yang di temui, dan rumusan hipotesis yang akan di uji telah di buat.

1. Uji Instrumen Penelitian Validalitas

Terdapat beberapa cara untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dengan terikat. Adapun dalam penelitian ini memiliki variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Keputusan Siswa (Y), penelitian ini menggunakan beberapa analisis data yaitu sebagai berikut :

Uji validalitas

Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat kevalidan kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:121) hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang di gunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat di percaya atau di andalkan. Bila suatu alat ukur di pakai beberapa kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, realibilitas menunjukan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Menurut Sugiyono (2017:121) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila di gunakan beberapa kali untuk

mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Asumsi Klasik

4.1.1. Uji Normalitas

Tabel 4.1
Hasil Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov Test*)
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.78408584
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.074
	Negative	-.117
Test Statistic		.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.006 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: SPSS 26 (2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* terhadap nilai residual, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.006, lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual tidak berdistribusi normal. Meskipun demikian, regresi linear berganda tetap dapat digunakan karena metode ini masih bekerja dengan baik meskipun terdapat ketidakteraturan pada data, terutama jika jumlah sampel lebih dari 30 responden.

4.1.2. Uji Multikoleniaritas

Tabel 4.2
Uji Multikoleniaritas
Dengan Variabel Dependen Keputusan
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	Total_X1	.387
	Total_X2	.387

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: SPSS 26 (2025)

Berdasarkan hasil uji multikoleniaritas pada tabel 4.13, diketahui bahwa kedua variabel independen memiliki nilai tolerance sebesar 0,387 dan nilai VIF sebesar 2,582. Nilai tolerance yang lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF yang berada di bawah 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang kuat antar variabel bebas dalam model. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah multikoleniaritas dan seluruh variabel independen layak digunakan dalam analisis regresi.

4.1.3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.3
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.193	1.638		2.560	.012
	Total_X1	.035	.059	.104	.597	.552
	Total_X2	-.088	.062	-.251	-1.436	.155

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: SPSS 26 (2025)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser, terlihat bahwa nilai signifikansi variabel Total_X1 sebesar 0.552 dan Total_X2 sebesar 0.155. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap nilai absolut residual (ABS_RES). Dengan demikian, model regresi ini tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Hal ini berarti bahwa varians residual pada model bersifat konstan atau memenuhi asumsi homoskedastisitas.

4.2. Uji Hipotesis

4.2.1. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Tabel 4.4

Hasil Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Siswa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.479	2.882		3.637	.000
	Kualitas Pelayanan	.747	.070	.761	10.687	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Siswa

Sumber: SPSS 26 (2025)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 10,687 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,989. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Siswa dalam memilih sekolah.

4.2.2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Tabel 4.5

Uji Hipotesis (Uji F) Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2014.858	2	1007.429	126.877	.000 ^b
	Residual	651.095	82	7.940		
	Total	2665.953	84			

a. Dependent Variable: Keputusan Siswa

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Sekolah, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel ANOVA, diperoleh nilai Fhitung sebesar 126,877 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 dan Fhitung jauh lebih besar dibandingkan Ftabel sebesar 3,10. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas Sekolah (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Siswa (Y).

4.3. Pembahasan

4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Siswa (Y) dalam memilih SMK Wiyata Mandala Kota Bogor. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,747 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan berpotensi meningkatkan keputusan siswa sebesar 0,747 poin. Hubungan tersebut secara matematis dapat dinyatakan dalam persamaan regresi $Y = 10,479 + 0,747X_1$, di mana konstanta 10,479 menunjukkan nilai keputusan siswa ketika kualitas pelayanan bernilai nol. Nilai standardized beta sebesar 0,761 juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel dengan pengaruh yang kuat dan dominan dalam memengaruhi keputusan siswa.

Hasil ini sejalan dengan uji hipotesis parsial (uji t), di mana diperoleh nilai t hitung sebesar 10,687, lebih besar dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,989. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Siswa. Temuan ini memperkuat bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi siswa dalam menentukan pilihan sekolah.

Selanjutnya, hasil analisis korelasi parsial menunjukkan bahwa ketika pengaruh variabel Fasilitas Sekolah (X_2) dikendalikan, hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Keputusan Siswa (Y) tetap positif dan signifikan dengan nilai $r = 0,281$ dengan signifikansi 0,010. Meskipun kekuatan hubungan berada pada kategori rendah, hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tetap memberikan kontribusi terhadap keputusan siswa secara independen, bahkan tanpa pengaruh fasilitas sekolah.

Nilai koefisien determinasi parsial (r^2) sebesar 0,079 atau 7,9% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 7,9% terhadap variasi Keputusan Siswa setelah variabel lain dikendalikan. Artinya, meskipun pengaruhnya secara mandiri tidak terlalu besar, kualitas pelayanan tetap memiliki peranan penting dalam memengaruhi minat dan keputusan siswa.

Secara keseluruhan, ketiga hasil analisis regresi linier, uji t, dan korelasi parsial konsisten menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) merupakan faktor signifikan yang memengaruhi Keputusan Siswa memilih SMK Wiyata Mandala Kota Bogor. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek strategis yang perlu mendapatkan perhatian sekolah dalam upaya menarik minat dan kepercayaan calon siswa.

4.3.2. Pengaruh Fasilitas Sekolah terhadap Keputusan Siswa

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh bahwa variabel Fasilitas Sekolah (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Siswa (Y). Hubungan tersebut secara matematis dapat dinyatakan dalam persamaan regresi $Y = 4,736 + 0,885X_2$, yang menunjukkan bahwa nilai konstanta 4,736 merupakan nilai

Keputusan Siswa ketika Fasilitas Sekolah bernilai nol. Hal ini diperkuat oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,885 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada fasilitas sekolah berpotensi meningkatkan keputusan siswa sebesar 0,885 poin. Nilai *standardized beta* sebesar 0,857 menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Sekolah memiliki pengaruh yang sangat kuat dan dominan terhadap keputusan siswa.

Hasil uji *t* juga mendukung temuan tersebut, dimana nilai *t* hitung sebesar 15,168 lebih besar dibandingkan *t* tabel sebesar 1,989 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga fasilitas sekolah terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan siswa memilih sekolah.

Selanjutnya, hasil korelasi parsial menunjukkan bahwa meskipun pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dikendalikan, Fasilitas Sekolah tetap memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan Keputusan Siswa, dengan nilai *r* sebesar 0,648 dan signifikansi 0,000. Koefisien determinasi parsial sebesar 0,420 mengindikasikan bahwa X_2 mampu menjelaskan 42% variasi keputusan siswa secara mandiri, sehingga memiliki kontribusi yang besar dibandingkan variabel lainnya.

Secara keseluruhan, seluruh hasil analisis menunjukkan bahwa Fasilitas Sekolah merupakan faktor yang sangat berpengaruh, kuat, dan signifikan dalam menentukan keputusan siswa memilih SMK Wiyata Mandala Kota Bogor.

4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Sekolah terhadap Keputusan Siswa

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = 3,114 + 0,228X_1 + 0,697X_2 + \alpha$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 3,114 berarti bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas Sekolah (X_2) bernilai nol, maka Keputusan Siswa (Y) tetap memiliki nilai sebesar 3,114 satuan. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,228 mengindikasikan bahwa apabila variabel lain dianggap konstan, setiap peningkatan 1 satuan pada Kualitas Pelayanan (X_1) akan meningkatkan Keputusan Siswa (Y) sebesar 0,228 satuan. Sementara itu, koefisien regresi X_2 sebesar 0,697 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada Fasilitas Sekolah (X_2), dengan asumsi variabel lain konstan, akan meningkatkan Keputusan Siswa (Y) sebesar 0,697 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas Sekolah memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan Kualitas Pelayanan.

Nilai korelasi (*R*) sebesar 0,869 berada pada kategori hubungan sangat kuat, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Sekolah secara bersama-sama memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap Keputusan Siswa. Nilai koefisien determinasi (*R*-Square) sebesar 0,756 menunjukkan bahwa 75,6% variasi dalam Keputusan Siswa dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sedangkan sisanya sebesar 24,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil uji hipotesis simultan menunjukkan bahwa nilai *F* hitung sebesar 126,877 lebih tinggi dibandingkan *F* tabel 3,10, dengan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah batas 0,05. Kondisi ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Sekolah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Siswa dalam memilih SMK Wiyata Mandala Kota Bogor dapat diterima.

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada SMK Wiyata Mandala, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis parsial (uji t), dan korelasi parsial, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa (Y) dalam memilih SMK Wiyata Mandala Kota Bogor. Hubungan tersebut dinyatakan dalam persamaan regresi $Y = 10,479 + 0,747X_1$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan keputusan siswa sebesar 0,747 satuan. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,687, lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,989, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Meskipun kontribusi kualitas pelayanan secara mandiri relatif kecil setelah variabel lain dikendalikan, kualitas pelayanan tetap memberikan pengaruh yang signifikan dan independen terhadap keputusan siswa. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang perlu mendapat perhatian strategis pihak sekolah dalam meningkatkan minat dan kepercayaan calon siswa.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis parsial (uji t), dan korelasi parsial, dapat disimpulkan bahwa fasilitas sekolah (X_2) berpengaruh positif, kuat, dan signifikan terhadap keputusan siswa (Y) dalam memilih SMK Wiyata Mandala Kota Bogor. Hubungan tersebut dinyatakan dalam persamaan regresi $Y = 4,736 + 0,885X_2$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan fasilitas sekolah akan meningkatkan keputusan siswa sebesar 0,885 satuan. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 15,168, yang jauh lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,989, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu, fasilitas sekolah tetap memiliki pengaruh yang kuat meskipun variabel kualitas pelayanan dikendalikan, dengan kontribusi mandiri sebesar 42% terhadap variasi keputusan siswa. Dengan demikian, fasilitas sekolah merupakan faktor dominan yang perlu menjadi prioritas utama pihak sekolah.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis simultan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas sekolah (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa (Y) dalam memilih SMK Wiyata Mandala Kota Bogor. Hubungan tersebut dinyatakan dalam persamaan regresi $Y = 3,114 + 0,228X_1 + 0,697X_2$, yang menunjukkan bahwa fasilitas sekolah memiliki pengaruh lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 126,877, lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 3,10, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Kedua variabel independen memiliki hubungan yang sangat kuat dan mampu menjelaskan sebagian besar variasi keputusan siswa, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan terutama fasilitas sekolah merupakan strategi penting dalam meningkatkan keputusan calon siswa.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya agar memperoleh hasil penelitian

yang lebih komprehensif dan akurat. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Keterbatasan Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Sekolah sebagai faktor yang memengaruhi Keputusan Siswa. Padahal, masih terdapat berbagai faktor lain yang berpotensi memengaruhi keputusan siswa, seperti citra sekolah, biaya pendidikan, lokasi sekolah, promosi, pengaruh orang tua, serta faktor sosial dan lingkungan. Keterbatasan ini menyebabkan hasil penelitian belum sepenuhnya menggambarkan seluruh faktor yang memengaruhi keputusan siswa.

2. Keterbatasan Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, sehingga sangat bergantung pada persepsi dan subjektivitas responden. Dalam beberapa kasus, jawaban yang diberikan responden belum tentu sepenuhnya mencerminkan kondisi atau pendapat yang sebenarnya. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan pemahaman terhadap pernyataan kuesioner, perbedaan sudut pandang antarresponden, serta faktor kejujuran dan kesungguhan responden dalam mengisi kuesioner.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh pernyataan dengan skor terendah yaitu pernyataan ke dua “Laboratorium praktik di SMK Wiyata Mandala sudah dilengkapi dengan peralatan yang memadai” dengan rata-rata 3,88. oleh karena itu, peneliti menyarankan SMK Wiyata Mandala perlu melakukan peninjauan kembali terhadap kelengkapan peralatan yang ada diruangan laboratorium praktik agar siswa bisa memiliki banyak pilihan praktik mata pelajaran yang bisa meningkatkan pemahaman mereka terhadap teori yang sudah mereka pelajari di kelas.
2. Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel fasilitas sekolah (X_2) diperoleh pernyataan dengan skor terendah yaitu pernyataan ke satu “Desain bangunan sekolah mendukung kegiatan belajar mengajar yang efektif” dengan rata-rata 3,86. oleh karena itu, peneliti menyarankan SMK Wiyata Mandala perlu melakukan peninjauan kembali terhadap bentuk, desain ruang kelas, dan tata letak kursi murid dan guru diruang kelas agar murid yang posisinya berada diberbagai arah bisa dengan jelas mendengarkan dan melihat langsung penjelasan dari gurunya dengan detail. Desain kelas yang modern akan meningkatkan daya tarik sekolah serta memperkuat keputusan calon siswa dalam memilih SMK Wiyata Mandala Kota Bogor.
3. Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel keputusan (Y) diperoleh pernyataan dengan skor terendah yaitu pernyataan ke tujuh “Anda memilih SMK Wiyata Mandala sejak awal tanpa mempertimbangkan sekolah lain” dengan rata-rata 3,84. oleh karena itu, peneliti menyarankan SMK Wiyata Mandala perlu melakukan evaluasi setiap tahunnya agar kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah menjadi konsisten dalam berkembang dari tahun ke tahun agar citranya di masyarakat menjadi baik dan unggul dibanding sekolah yang lain, sehingga dalam proses memilih sekolah masyarakat langsung tertuju ke SMK Wiyata Mandala sebagai pilihan pertama yang nyaman dan berkualitas untuk proses belajar anak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afandi, M. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Zanafa Publishing.
- American Marketing Association. (2017). *Definition of marketing*.
<https://www.ama.org/the-definition-of-marketing/>
- Arianto, N. (2018). *Manajemen pelayanan*. Deepublish.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen pemasaran: Dasar, konsep, dan strategi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Chandra, R., & Rifa'i, M. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Zahir Publishing.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Dahlius. (2016). *Manajemen perkantoran modern*. RajaGrafindo Persada.
- Djaali. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Fayol, H. (2018). *Manajemen industri dan umum (General and industrial management)*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2017). *Basic econometrics* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.
- Hendro, & Hidayat, R. (2018). *Manajemen pemasaran*. Prenadamedia Group.
- Johnston, R., & Clark, G. (2017). *Service operations management* (4th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P. (2016). *Marketing management*. Pearson Education.
- Kotler, P. (2019). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kuleh, A. M. (2024). *Strategi pemasaran modern*. Alfabeta.
- Kuncoro, M. (2021). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi* (4th ed.). Erlangga.
- Laksana, F. (2019). *Manajemen pemasaran: Pendekatan praktis*. Graha Ilmu.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Moenir, A. S. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nalendra, A. R. A., Winarno, A., Susanti, D., & Latumahina, J. (2019). *Perilaku konsumen dan keputusan pembelian*. Media Sains Indonesia.
- Nurdiansyah, H., & Rahman, A. (2019). *Pengantar manajemen*. Alfabeta.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purwani, A., & Wahdiniwaty, R. (2017). *Manajemen pemasaran jasa*. Alfabeta.
- Radjab, E., & Jam'an, A. (2017). *Metodologi penelitian bisnis*. Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer behavior* (12th ed.). Pearson Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research methods for business: A skill-building approach* (6th ed.). Wiley.
- Sofyan, H. (2016). *Manajemen fasilitas dan lingkungan kerja*. Alfabeta.
- Solomon, M. R. (2018). *Consumer behavior: Buying, having, and being* (12th ed.). Pearson Education.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2016). *Fundamentals of marketing* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sudarmi, S. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sundari, U. Y., et al. (2022). *Metodologi penelitian*. Media Sains Indonesia.
- Terry, G. R. (2017). *Principles of management*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2016). *Manajemen jasa*. Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran: Esensi dan aplikasi*. Andi.
- Yusuf, M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*. Kencana.
- Jurnal**
- Alfandi, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1).
- Angelina, C. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan memilih siswa pada SMK Strada Daan Mogot. *Prosiding Ekonomi dan Bisnis*, 3(1).
- Anisa, N. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan AHASS Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 5(3), 9629–9636.
- Aprilliani, S., & Meryati, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada dealer motor Honda cabang Bintaro Tangerang Selatan. *Jurnal ARASTIRMA*, 2(1), 9–18.
- Aryandi, J., & Onsardi. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen pada Café Wreg Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis (JMMIB)*, 1(1), 117–127.
- Fitri, E. N., & Kurniawati, D. (2021). Optimalisasi kualitas pelayanan pendidikan melalui peningkatan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan. *Keberlanjutan: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 6(1), 15–26.
- Hadju, H. Z. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi PT PELNI Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(8).

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS SEKOLAH TERHADAP KEPUTUSAN
SISWA MEMILIH SEKOLAH PADA SMK WIYATA MANDALA
KOTA BOGOR**

- Kurbani, A. (2017). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4).
- Rahmawati, S., Rahmayanti, F., Hidayat, A. N. S., & Wulansari, R. (2024). Tingkat kepuasan mahasiswa pada fasilitas kampus di Universitas Pamulang. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 4(1), 846–853.
- Saputra, F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan, citra sekolah, loyalitas siswa, dan keputusan memilih sekolah. *JEMPPER: Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 2(1).
- Soewarno, E., Hudyani, A., & Sugiarti, F. F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan menginap pada Hotel Abadi di Pangkalan Bun. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2).
- Stanley, V., & Sidharta, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan rumah kost Surabaya Barat. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 8(4).
- Yustifara, S., & Wijoyo, A. (2025). Pengaruh kualitas pengembangan minat bakat siswa dan fasilitas sekolah terhadap keputusan pelanggan pada PKBM Generasi Juara di Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 3(9).