

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
BIMBINGAN BELAJAR O'ZONE EDUCATION CIREBON**



SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

RAJENDRA DIAZ ATHALLAH

14030118140119

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2023



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Rajendra Diaz Athallah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030118140119
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 5 September 2000
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Sumber Asri No 163, Kecamatan Sumber,
Kabupaten Cirebon

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar O'zone Education Cirebon

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 7 September 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Pembuat Pernyataan,

Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D
NIP. 195403091980031003

Rajendra Diaz Athallah
NIM. 14030118140119

Ketua Program Studi

Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar O'Zone Education Cirebon

Nama Penyusun : Rajendra Diaz Athallah

Departemen : S1 – Administrasi Bisnis

Semarang, 11 September 2023

Dekan

Wakil Dekan Akademik dan
Kemahasiswaan,



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.

NIP. 196408271990011001

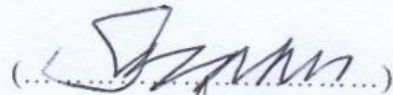


Dr. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin

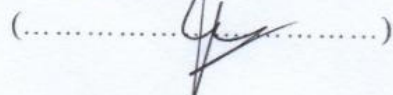
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Prof. Sudharto P. Hadi, MES., Ph.D
2. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si, Akt.



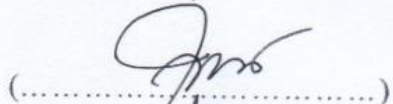
(.....)



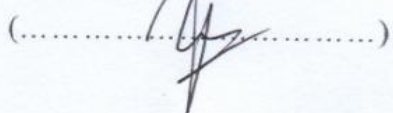
(.....)

Dosen Penguji:

1. Dr. Priyotomo, S.Sos, M.M
2. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si, Akt.



(.....)



(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"TAKE THE RISK OR LOSE THE CHANCE."

Persembahan:

Teruntuk ibunda tercinta sebagai inspirasi dalam hidup, yang selalu mendukung dari segi moril dan juga material.

ABSTRAK

Dalam usaha pengembangan bisnis, seorang pengusaha tidak hanya mengandalkan barang dan jasa yang dijual begitu saja. Pengusaha juga perlu menunjukkan nilai tambah yang disediakan untuk konsumen seperti keuntungan apa yang mampu diperoleh jika menggunakan atau mengkonsumsi produk barang atau jasa yang ditawarkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan belajar O'Zone Education Cirebon. Tipe penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 98 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan studi pustaka. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, regresi linear sederhana dan berganda, uji determinasi, uji T dan uji F. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat korelasi sedang antara harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa. Pelanggan yang mendapatkan penawaran harga dan kualitas pelayanan yang baik akan menstimulasi keputusan penggunaan jasa yang ditawarkan. Hal tersebut akan berdampak pada peningkatan keputusan penggunaan jasa oleh pelanggan untuk menggunakan jasa bimbingan belajar O'Zone Education Cirebon. Adapun saran yang diberikan oleh penulis adalah membuat variasi harga yang lebih murah, penyediaan loker penyimpanan barang bagi siswa dan penerapan sistem pembayaran yang valid sehingga orang tua siswa sebagai pelanggan tidak merasa dirugikan.

Kata kunci: Lembaga bimbingan belajar, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Penggunaan Jasa

ABSTRACT

In business development efforts, an entrepreneur didnt only rely on goods and services that was sold casually. Entrepreneurs also needed to show the added value provided to consumers such as what benefits can be obtained if using or consuming the products or services offered. The purpose of this study was to determine the effect of price and service quality on the decision to use O'Zone Education Cirebon tutoring services. The type of research used was quantitative with a sample of 98 respondents. Data collection techniques using questionnaires, observations and literature studies. The analysis techniques used are validity, reliability, correlation coefficient, simple and multiple linear regression, determination test, T test and F test. Based on the results of data analysis, it showed that there is a moderate correlation between price and service quality on service usage decisions. Customers who get a good price quote and service quality will stimulate the decision to use the services offered. This will have an impact on increasing the decision to use services by customers to use O'Zone Education Cirebon tutoring services. The advice given by the author is to make price variations cheaper, provide storage lockers for students and implement a valid payment system so that parents of students as customers do not feel disadvantaged.

Keywords: Tutoring institution, Price, Quality of Service, Service Use Decision

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar O’Zone Education Cirebon”. Penyusunan Skripsi merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I (S1) di Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam menyelesaikan dan menyusun Skripsi ini penulis banyak memperoleh masukan dari berbagai pihak yang mana masukan tersebut sangat membantu untuk membuat Skripsi ini menjadi sempurna. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Drs. Hardi Warsono selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.si selaku Ketua Departemen Administrai Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Prof. Sudharto P. Hadi, MES., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si, Akt. selaku Dosen Pembimbing II atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Dr. Priyotomo, S.Sos, M.M selaku Dosen Wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi Universitas Diponegoro.
7. Seluruh staff dan pengajar Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Diponegoro.

8. Titin Husodo selaku Pimpinan O'Zone Education Cirebon yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan praktek bisnis di perusahaannya.
9. Seluruh staf dan tutor O'Zone Education Cirebon yang telah memberi kesempatan serta ilmunya selama penulis melaksanakan Praktek Bisnis selama 2 bulan.
10. Orang tua penulis, yang selalu memberikan kasih sayang, doa nasehat dan juga kesabaran yang luar biasa. Penulis berharap bisa menjadi anak yang dapat dibanggakan.
11. Seluruh teman-teman Departemen Administrasi Bisnis 2018 yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi isi, bahasa dan juga penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan pembaca berkenan memberikan kritik dan saran yang membangun demi menyempurnakan penulisan laporan ini.

Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi maupun pembaca sebagai refrensi untuk membuat penelitian yang lebih baik lagi kedepannya.

Semarang, 11 September 2023



Rajendra Diaz Athallah

NIM 14030118140119

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Kerangka Teori.....	13
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	13
1.5.2 Teori Harga	21
1.5.3 Teori Kualitas Pelayanan	25
1.6 Penelitian Terdahulu.....	28
1.7 Hipotesis	37
1.8 Definisi Konseptual	38
1.8.1 Variabel Independen	38
1.8.2 Variabel Dependen.....	39
1.9 Definisi Operasional.....	39
1.10 Metodologi Penelitian	41
1.10.1 Tipe Penelitian	41
1.10.2 Populasi dan Sampel	42
1.10.3 Jenis dan Sumber Data.....	44

1.10.4 Skala Pengukuran.....	45
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
1.10.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
1.10.7 Teknik Analisis Data.....	49
1.10.8 Uji Asumsi Klasik.....	51
1.10.9 Pengujian Hipotesis	53
BAB II GAMBARAN UMUM O’ZONE EDUCATION CIREBON	56
2.1 Sejarah Singkat Berdirinya O’Zone Education Cirebon	56
2.2 Visi dan Misi O’Zone Education Cirebon.....	59
2.2.1 Visi O’Zone Education Cirebon	59
2.2.2 Misi O’Zone Education Cirebon.....	59
2.3 Logo O’Zone Education Cirebon	59
2.4 Budaya Perusahaan.....	61
2.5 Lokasi Perusahaan	61
2.6 Struktur Organisasi.....	62
2.7 Deskripsi Pekerjaan	62
2.8 Gambaran Umum Responden.....	65
2.8.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
2.8.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia Orang Tua	66
2.8.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir Orang Tua.....	68
2.8.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua	69
2.8.5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua	70
2.8.6 Identitas Responden Berdasarkan Lama Waktu Bergabung dengan O’Zone Education Cirebon.....	70
2.8.7 Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman Mengikuti Bimbingan Belajar Lainnya	72
BAB III PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA BIMBINGAN BELAJAR O’ZONE EDUCATION CIREBON.....	74
3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	75
3.1.1 Uji Validitas	75
3.1.2 Uji Reliabilitas	85
3.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	87
3.2.1 Variabel Harga (X1)	87

3.2.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	99
3.2.3	Variabel Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	127
3.3	Koefisien Korelasi	142
3.4	Keputusan Determinasi (R^2)	144
3.5	Uji Asumsi Klasik	145
3.5.1	Uji Normalitas	145
3.5.2	Uji Multikolinearitas	147
3.5.3	Uji Heteroskedastisitas	148
3.6	Analisis Regresi Linear Berganda	150
3.7	Uji Hipotesis	152
3.7.1	Uji t-Test(Uji Signifikansi Parsial)	152
3.7.2	Uji F (Uji Signifikansi Simultan)	153
3.8	Pembahasan	154
3.8.1	Variabel Harga (X1)	155
3.8.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	155
3.8.3	Variabel Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	156
3.8.4	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	157
3.8.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	158
3.8.6	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	159
BAB IV PENUTUP		161
4.1	Kesimpulan	161
4.2	Saran	162
DAFTAR PUSTAKA		164
LAMPIRAN		166

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Indeks Pendidikan Terendah di Provinsi Jawa Barat Tahun 2020 - 2022	2
Tabel 1. 2 Jumlah Peserta Bimbingan Belajar O'Zone Education Tahun 2019-2021	3
Tabel 1.3 Daftar Harga Beberapa Bimbingan Belajar di Cirebon	5
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 1.5 Definisi Operasional	39
Tabel 1.6 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	49
Tabel 2.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 2.4 Identitas Responden Berdasarkan Usia Orang Tua.....	67
Tabel 2.5 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	68
Tabel 2.6 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua	69
Tabel 2.7 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua.....	70
Tabel 2.8 Identitas Responden Berdasarkan Lama Waktu Bergabung dengan O'Zone Education Cirebon	71
Tabel 2.9 Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman Mengikuti Bimbingan Belajar Lainnya	73
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	76
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Indikator dari Variabel Harga	77
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	78
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	80
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....	82
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....	83
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Indikator Variabel	85
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	86
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....	86

Tabel 3.11 Harga yang Ditawarkan O'Zone Education Sesuai dengan Kemampuan Orang Tua Siswa	88
Tabel 3.12 Harga yang Ditawarkan O'Zone Education Terjangkau Bagi Orang Tua Siswa	89
Tabel 3.13 Harga yang Ditawarkan O'Zone Education Bervariasi Sesuai dengan Jenjang Kelas.....	90
Tabel 3.14 Harga yang Ditawarkan O'Zone Education Sesuai dengan Harapan Orang Tua Siswa	91
Tabel 3.15 Harga yang Ditawarkan O'Zone Education Cenderung Stabil Sampai Saat Ini.....	92
Tabel 3.16 Harga Sesuai dengan Kualitas Pelayanan dari Para Pengajar.....	93
Tabel 3.17 Harga Sesuai dengan Manfaat yang Diterima Siswa.....	94
Tabel 3.18 Harga yang Ditawarkan O'Zone Education Lebih Murah dari Bimbel Lainnya.....	95
Tabel 3.19 Harga yang Ditawarkan O'Zone Education Mampu Bersaing dengan Bimbel	96
Tabel 3.20 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga.....	99
Tabel 3.21 Kondisi Kelas di O'Zone Education Cirebon Layak Digunakan dan Sangat Nyaman Bagi Siswa	100
Tabel 3.22 Fasilitas (Proyektor, Kursi, Meja, Kipas Angin, WIFI) Dapat Digunakan dengan Baik oleh Siswa	101
Tabel 3.23 Adanya Penanganan Atas Kerusakan Fasilitas dengan Cepat	102
Tabel 3.24 Terdapat Loker Penyimpanan Barang di dalam Kelas.....	103
Tabel 3.25 Kelas Kondusif dan Diisi Maksimal oleh 15	104
Tabel 3.26 Pembelajaran Jarak Jauh Tetap Dilaksanakan dengan Baik	105
Tabel 3.27 Pelayanan yang Diberikan Sudah Sesuai dengan Harapan	106
Tabel 3.28 Tutor Sangat Ramah dan Peduli dengan Masalah yang Siswa Hadapi Selama Proses Pembelajaran.....	107
Tabel 3.29 Tutor Merespon Keluhan Siswa dengan Cepat Tanggap.....	108
Tabel 3.30 Saran yang Diberikan oleh Tutor Sangat Berguna Bagi Siswa	109
Tabel 3.31 Tutor Melakukan Absensi Setiap Kali Pertemuan.....	110

Tabel 3. 32 Tutor Menanyakan Kesulitan Siswa Saat Proses Pembelajaran	111
Tabel 3.33 Tutor Memberikan Perhatian dan Akrab dengan Para Siswa	112
Tabel 3.34 Tutor Mementingkan Kenyamanan Siswa Saat Proses Pembelajaran	113
Tabel 3.35 Tutor Memberikan Pengertian dan Toleransi Kepada Siswa Saat Ada	114
Tabel 3.36 Tutor Menyampaikan Informasi dan Pembelajaran dengan Jelas Kepada Siswa	115
Tabel 3.37 Tutor Bersedia Membimbing Siswa dalam Pengerjaan PR	116
Tabel 3.38 Tutor Bersedia Membimbing Siswa untuk Mendapatkan Peringkat di Sekolah	117
Tabel 3.39 Tutor Memberikan Motivasi yang Baik untuk Siswa	118
Tabel 3.40 O'Zone Education Memberikan Jaminan Keamanan terhadap Anak	119
Tabel 3.41 O'Zone Education Memberikan Refund Berupa Uang Kembali Jika Anak Tidak Hadir dalam Pertemuan	120
Tabel 3.42 O'Zone Education Menangani Keluhan Saya dengan Cepat	121
Tabel 3.43 O'Zone Education Menanyakan Perkembangan Anak Saya di Sekolah	122
Tabel 3.44 O'Zone Education Menjaga Anak Saya dari Perundungan (Bully) Antar Siswa selama Pembelajaran Berlangsung	123
Tabel 3.45 O'Zone Education Mampu Membuat Anak Saya Bisa Berkompetisi dengan Siswa Lainnya di Sekolah maupun di Tempat Bimbel	124
Tabel 3.46 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	126
Tabel 3.47 Saya Memilih Bimbel O'Zone Education karena Dekat dari Rumah	127
Tabel 3.48 Saya Memilih Bimbel O'Zone Education karena Merasa Butuh Jasa Bimbingan Belajar untuk Anak	128
Tabel 3.49 Menggunakan Jasa O'Zone Education merupakan Keputusan yang Tepat Bagi Saya	129
Tabel 3.50 Bimbel O'Zone Education Sudah Terkenal di Kota Saya	130
Tabel 3.51 Bimbel O'Zone Education Terjamin Kualitasnya	131

Tabel 3.52 Saya Mendapatkan Referensi dari Teman atau Keluarga tentang Bimbel O'Zone Education	132
Tabel 3.53 Program yang Ditawarkan O'Zone Education Lebih Lengkap dari Bimbel Lainnya	133
Tabel 3.54 Saya Telah Membandingkan O'Zone Education dengan Bimbel Lainnya dan Tetap Memilih O'Zone Education.....	134
Tabel 3.55 Jam Pembelajaran O'Zone Education Sudah Sesuai dengan Jadwal	135
Tabel 3.56 Waktu pembelajaran sudah cukup efisien.....	135
Tabel 3.57 O'Zone Education Menawarkan Sistem Pembelian Sesuai dengan Kedatangan dan Absensi Siswa.....	136
Tabel 3.58 O'Zone Education Menawarkan Pembayaran yang Mengikat dalam Suatu Waktu	137
Tabel 3.59 O'Zone Education Menawarkan Metode Pembayaran Secara Tunai dan Non-Tunai	138
Tabel 3.60 Pembayaran Disesuaikan dengan Kedatangan.....	139
Tabel 3.61 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....	141
Tabel 3.62 Hasil Uji Korelasi Variabel Harga, Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Penggunaan Jasa.....	143
Tabel 3.63 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Variabel Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	144
Tabel 3.64 Uji Kolmogorov Smirnov	147
Tabel 3.65 Uji Multikolinearitas	148
Tabel 3.66 Uji Glejser Heteroskedastisitas	149
Tabel 3.67 Uji Regresi Linear Berganda Variabel Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	150
Tabel 3.68 Uji Hipotesis H3 dengan Uji F.....	154

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hipotesis Penelitian.....	38
Gambar 2. 1 Logo O'Zone Education Cirebon.....	59
Gambar 2.2 Struktur Organisasi O'Zone Education Cirebon	62
Gambar 3. 1 Histogram Uji Normalitas	146
Gambar 3. 2 Plot Uji Normalitas	146
Gambar 3. 3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	149

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	166
Lampiran 2 Distribusi Nilai r	172
Lampiran 3 Tabel t dk 90 -100.....	172
Lampiran 4 Tabel F df= 90 – 95	172
Lampiran 5 Uji Validitas.....	173