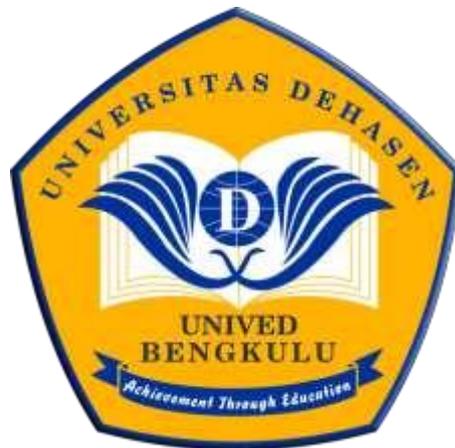


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENETAPAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA DIDIK SMA SINT CAROLUS BENGKULU**



**SKRIPSI**

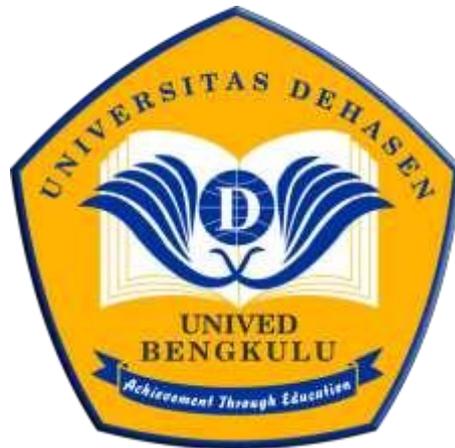
**OLEH**

**AGATA INTAN ARISTA PRATIWI**

**NPM. 21040184P**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DEHASEN  
BENGKULU  
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENETAPAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA DIDIK SMA SINT CAROLUS BENGKULU**



**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu

**OLEH**

**AGATA INTAN ARISTA PRATIWI**

**NPM. 21040184P**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DEHASEN  
BENGKULU  
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENETAPAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA DIDIK SMA SINT CAROLUS BENGKULU**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**AGATA INTAN ARISTA PRATIWI**  
**NPM. 21040184P**

*Telah disetujui dan disahkan  
Oleh Dosen Pembimbing*

Pembimbing Utama,



**IDA AYU MADE Er. M.G., S.E., M.M**  
NIDN. 0231058501

Pembimbing Pendamping,



**DENNIS R. DARTO T., S.E., M.M., Ak.**  
NIDN. 0209017101

Bengkulu, 8 Mei 2025

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Dehasen Bengkulu



**Dr. E. AHMAD SOLEH, S.E., M.Si.**  
NIDN. 0201128101

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENETAPAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA DIDIK SMA SINT CAROLUS BENGKULU**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**AGATA INTAN ARISTA PRATIWI**  
**NPM. 21040184P**

*Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji  
Pada tanggal 8 Mei 2025  
Dan dinyatakan LULUS*

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

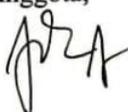
Ketua,

  
**IDA AYU MADE Er. M.G., S.E., M.M**  
NIDN. 0231058501

Sekretaris,

  
**DENNIS RYDARTO T., S.E., M.M., Ak.**  
NIDN. 0209017101

Anggota,

  
**IDA ANGGRIANI, SH, SE, MM**  
NIDN. 0216066801

Anggota,

  
**Dr. M. RAHMAN F., SE., MM**  
NIDN. 0201028901

Bengkulu, 8 Mei 2025

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Dehasen Bengkulu

  
**Dr. SUWARNI, S.KOM., M.M.**  
NIDN: 0211047001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Motto :*

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.” (Thomas Alfa Edison)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.” (Confusius)

“Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar. Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah”. (Susi Pudjiastuti)

"Pendidikan bukan cuma pergi ke sekolah dan mendapatkan gelar. Tapi, juga soal memperluas pengetahuan dan menyerap ilmu kehidupan." (Shakuntala Devi)

"Dalam berdoa, lebih baik punya hati tanpa kata-kata, daripada kata-kata tanpa hati. Tetaplah percaya bahwa ada kuasa di dalam doa."

Karya ini penulis persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena selalu memberikan harapan dan mujizat di waktu yang tepat di tengah keputusan penulis. Terima kasih sudah menjadi rumah bagi penulis untuk meneteskan air mata sukacita.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Andreas Rapih Indarto, S.M dan Ibu MG. Banon Fitri Wahjuni, M. Pd yang selalu menjadi orang tua hebat dan selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi kepada anak-anaknya.
3. Kakak dan adik penulis, Alexander Agung Prastowo, S.T, Aloysius Adi Prasetya, Apt. Alexius Ario Panduwaskito, S.Farm dan Albertus Andika Pamungkas, S.Kom yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan kepada penulis.
4. Keponakanku Nuno Alva Biantara atas keceriaan dan kelucuan yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
5. Bapak Dr. E. Ahmad Soleh, S.E., M. Si selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menentukan judul skripsi.

6. Ibu Ida Ayu Made Er. Meytha Gayatri, S.E., M.M selaku Pembimbing Utama yang telah membantu memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dennis Rydarto T, S.E., M.M., Ak selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan saran dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak RJ. Sulistyanta, S.Pd selaku Kepala Sekolah SMA Sint Carolus Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Alexius Gunawan selaku Kepala Tata Usaha, Ibu F. Karyani W dan Bapak Muridi selaku staf Tata Usaha SMA Sint Carolus yang telah membantu penulis untuk memberikan data kepada penulis dalam menyusun skripsi.
10. Bapak Laudo Enrico, S.Psi selaku Guru Bimbingan Konseling yang telah membantu penulis dalam menyebarkan kuesioner kepada peserta didik SMA Sint Carolus dan mengajarkan penulis dalam menggunakan Program SPSS serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
11. Maria Cecilia N Langgam yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
12. Made Tiara Devi dan Muhammad Ferdi yang telah membantu dan memberikan saran kepada penulis dalam menyusun skripsi.
13. Teman-teman seperjuangan yang telah lulus dari Universitas Dehasen Bengkulu selalu memberikan semangat kepada penulis agar tidak menyerah dalam menyusun skripsi.
14. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri, Agata Intan Arista Pratiwi. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri Agata Intan Arista Pratiwi. Rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjejakkan kaki. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu panjatkan kepada Tuhan. Tuhan sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga Tuhan selalu menjaga setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Amin.

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENETAPAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMA SINT CAROLUS BENGKULU**

Oleh  
Agata Intan Arista Pratiwi <sup>1)</sup>  
Ida Ayu Made Er. Meytha Gayatri dan Dennis Rydarto Tambunan <sup>2)</sup>

## **RINGKASAN**

SMA Sint Carolus merupakan salah satu sekolah swasta yang berperan mencerdaskan anak-anak bangsa, terutama di Bengkulu. Untuk menarik minat peserta didik, SMA Sint Carolus memberikan pelayanan terbaik, menyediakan fasilitas lengkap dan menentukan penetapan biaya sekolah dengan sistem subsidi silang, sesuai kemampuan ekonomi orang tua peserta didik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan penetapan biaya terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu. Sampel dalam penelitian berjumlah 73 responden, pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner dan metode analisis yang digunakan yaitu metode kuantitatif.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan persamaan:  
 $Y = -2,959 + 0,353 X_1 + 0,419 X_2 + e$ , hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan penetapan biaya ( $X_2$ ) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik ( $Y$ ) di SMA Sint Carolus Bengkulu. Besarnya nilai koefisien determinasi dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari *R square* sebesar 0,677. Hal ini bahwa nilai kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan nilai penetapan biaya ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik ( $Y$ ) sebesar 67,70% sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian. Jadi kualitas pelayanan dan penetapan biaya sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penetapan Biaya dan Kepuasan Peserta Didik**

- 1) *Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)*
- 2) *Dosen Pembimbing*

***The Influence of Service Quality and Cost Determination on Student Satisfaction at SMA Sint Carolus Bengkulu***

**By**

**Agata Intan Arista Pratiwi 1)**

**Ida Ayu Made Er. Meytha Gayatri and Dennis Rydarto Tambunan 2)**

**Abstract**

SMA Sint Carolus is one of the private schools that plays a role in educating the nation's children, especially in Bengkulu. To attract students, SMA Sint Carolus provides the best service, provides complete facilities and determines the determination of school fees with a cross-subsidy system, according to the economic capabilities of the parents of students. The purpose of this research was to determine the influence of service quality and cost determination on student satisfaction at SMA Sint Carolus Bengkulu. The sample in the research amounted to 73 respondents, data collection using a questionnaire and the analysis method used was the quantitative method. The results of multiple linear regression analysis show the equation:  $Y = -2.959 + 0.353 X1 + 0.419 X2 + e$ , this illustrates a positive regression direction, meaning that the service quality variables (X1) and cost determination (X2) have a positive influence on student satisfaction (Y) at SMA Sint Carolus Bengkulu. The value of the coefficient of determination from the calculation results using SPSS can be seen from the coefficient of determination of R square of 0.677. This means that the value of service quality (X1) and cost determination (X2) have an effect on student satisfaction (Y) of 67.70% while the remaining 32.3% is influenced by other variables not examined in the study. So service quality and cost determination have a very significant effect on student satisfaction.

**Keywords: Service Quality, Cost Determination and Student Satisfaction**

1) Candidate of Bachelor (Management)

2) Supervisor



## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya jugalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu”.

Di dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, saran-saran dan masukan secara moral maupun material. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada :

1. Ibu Dr. Suwarni, S.Kom.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu.
2. Bapak Dr. E. Ahmad Soleh, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Ida Ayu Made Er. Meytha Gayatri, S.E., M.M. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
4. Bapak Dennis Rydarto T, S.E., M.M., Ak. selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Bapak RJ. Sulistyanta, S.Pd. selaku Kepala Sekolah SMA Sint Carolus Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua Bapak Andreas Rapih Indarto, S.M dan Ibu MG. Banon Fitri Wahjuni, M.Pd serta kakak dan adik penulis Alexander Agung Prastowo, S.T, Aloysius Adi Prasetya, Apt. Alexius Ario Panduwaskito, S.Farm dan Albertus

Andika Pamungkas, S.Kom yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan kepada penulis.

7. Bapak, Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu.
8. Seluruh Staf Karyawan/ti pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu atas bantuannya.
9. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, Untuk itu, dengan senang hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan nilai-nilai skripsi ini dan untuk penyusunan skripsi ini selanjutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembacanya.

Bengkulu, 8 Mei 2025



Penulis



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENETAPAN BIAYA  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMA SINT CAROLUS  
BENGKULU**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Agata Intan Arista Pratiwi

NPM : 21040184P

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Dehasen Bengkulu. Atau dengan kata lain, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila skripsi saya terbukti ketidakasliannya, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Apabila kelak dikemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu ditemukan bukti yang meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Dehasen Bengkulu.

Bengkulu, 8 Mei 2025

Yang Menyetakan



**Agata Intan Arista Pratiwi**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL LENGKAP</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	
Error! Bookmark not defined.	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Penetapan Biaya.....	14
2.1.4 Kepuasan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Analisis.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Definisi Operasional.....	23

3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	24
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5 Metode Analisis.....	26
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	26
3.5.2 Regresi Linear Berganda.....	27
3.5.3 Koefisien Determinasi.....	28
3.5.4 Pengujian Hipotesis.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	30
4.1.1 Sejarah Singkat SMA Sint Carolus.....	30
4.1.2 Visi dan Misi SMA Sint Carolus.....	31
4.1.3 Struktur Organisasi.....	33
4.1.4 Karakteristik Responden.....	38
4.1.5 Uji Validitas.....	40
4.1.6 Uji Reliabilitas.....	42
4.1.7 Regresi Linear Berganda.....	43
4.1.8 Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	44
4.1.9 Pengujian Hipotesis Secara Partial (Uji T).....	45
4.1.10 Hasil Secara Simultan (Uji F).....	46
4.2 Pembahasan.....	47
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu.....	48
4.2.2 Pengaruh Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu.....	49
4.2.3 Kualitas Pelayanan dan Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu.....	50
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Skala Likert.....	26
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas.....	39
Tabel 5. Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	43
Tabel 8. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	44
Tabel 9. Hasil Uji Partial (T).....	45
Tabel 10. Hasil Uji Simultan (F).....	46
Tabel 11. Hasil Analisis Uji Validitas, Regresi Linear Berganda, Uji Determinasi dan Uji Hipotesis.....	47

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Analisis.....	22
Gambar 2. Struktur Organisasi SMA Sint Carolus.....	33

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sekolah merupakan salah satu sistem pendidikan yang berfungsi untuk membantu meningkatkan sumber daya manusia. Dari pendidikan yang telah diterima anak bangsa di bangku sekolah, mampu mengubah pola pikir dan daya kreativitas untuk menciptakan negara dan taraf kesejahteraan yang baik dan perekonomian yang meningkat. Rancangan yang dibuat oleh pemerintah di bidang pendidikan dengan landasan operasional yaitu kurikulum. Kurikulum adalah seperangkat rencana dan tujuan, isi, dan bahan pelajaran yang dikembangkan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk tujuan pendidikan tertentu.

Apabila membahas tentang mutu pendidikan maka tidak akan lepas dari kegiatan belajar mengajar. Kegiatan belajar mengajar di sekolah merupakan kegiatan yang paling *fundamental*. Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang menampung peserta didik dan membina siswa-siswi agar memiliki kemampuan, kecerdasan, dan keterampilan.

Sekolah merupakan lembaga yang menyediakan pelayanan jasa. Agar sekolah semakin diminati oleh peserta didik, sekolah perlu memberikan pelayanan yang berkualitas dan menyediakan fasilitas yang lengkap. Dengan demikian akan terwujud tujuan sekolah yang sesungguhnya, yaitu dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam proses kegiatan belajar mengajar demi mencerdaskan peserta didik.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2014:268), “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.” Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan, perusahaan atau lembaga melakukan pemenuhan kebutuhan konsumen. Sekolah sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa juga tetap harus bersaing agar mendapat peminat dari peserta didik.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:1) “Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas sebuah produk atau jasa, atas jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut”.

Salah satu Sekolah Swasta Menengah Atas terbaik di Kota Bengkulu adalah SMA Sint Carolus Bengkulu. Meskipun sebagai sekolah swasta namun SMA Sint Carolus turut mencerdaskan anak-anak Bengkulu dalam meraih prestasi di berbagai bidang. Sebagai sekolah swasta tentu SMA Sint Carolus berbeda dengan sekolah negeri, terutama dalam pembiayaan operasional yang harus mandiri, tidak banyak dibantu oleh pemerintah. Apakah SMA Sint Carolus masih mampu memberikan pelayanan yang baik dan menyediakan fasilitas yang memadai.

Untuk menghadapi persaingan Sekolah Menengah Atas baik sekolah negeri dan sekolah swasta di Bengkulu, SMA Sint Carolus harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta didik agar tetap diminati oleh masyarakat. Mengingat SMA Sint Carolus sebagai sekolah swasta yang

terbatas tenaga pendidik dan tenaga kependidikannya, penulis meneliti apakah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di SMA Sint Carolus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap peserta didik.

Sumber keuangan untuk biaya operasional SMA Sint Carolus Bengkulu sebagian besar berasal dari pungutan uang sekolah. Di tengah program sekolah gratis oleh pemerintah, khususnya untuk sekolah negeri, apakah sekolah swasta seperti SMA Sint Carolus masih mampu bersaing dengan sekolah negeri dan sekolah swasta yang lain? Penetapan biaya (uang sekolah) menjadi tantangan tersendiri bagi pihak sekolah agar SMA Sint Carolus diminati oleh peserta didik. Semakin besar biaya sekolah yang ditetapkan, sekolah harus mampu memberi pelayanan yang maksimal serta menjamin lulusan yang berprestasi agar terwujud kepuasan bagi peserta didik.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis memilih judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu.*”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu?
2. Bagaimana pengaruh penetapan biaya terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan biaya terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh penetapan biaya terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan biaya terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu.

### 1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang sumber daya manusia khususnya tentang kualitas pelayanan, penetapan harga dan kepuasan sebagai bekal ilmu yang telah diterapkan dalam perkuliahan.

2. Bagi Pihak SMA Sint Carolus

Hasil penelitian ini bisa menjadi *feedback* untuk melihat sejauh mana kepuasan siswa-siswi SMA Sint Carolus terhadap sekolah yang akan menjadi bahan refleksi pihak sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penetapan biaya terhadap peserta didik.

### 3. Pembaca/Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi untuk penelitian dengan permasalahan yang sama meskipun dengan objek yang berbeda.

## 1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari pokok masalah dan lebih terarah maka penulis membatasi penelitian ini pada **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu**. Dengan masing-masing indikator variabel penelitian sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan dengan indikator menurut Kotler dan Keller (2016:284), mengemukakan terdapat 5 indikator kualitas pelayanan antara lain : Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Berwujud (*Tangibles*).
2. Variabel Penetapan Biaya dengan indikator menurut Kotler dan Armstrong (2012:278) antara lain : Keterjangkauan Harga, Kesesuaian Harga dengan kualitas produk atau jasa, Daya Saing Harga, dan Kesesuaian Harga dengan Manfaat Produk atau Jasa.
3. Variabel Kepuasan dengan indikator menurut Tjiptono (2014:101) terdiri dari : Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, dan Kesiediaan Merekomendasi.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen Pemasaran**

Pemasaran merupakan proses manajerial yang menjadikan individu atau kelompok mendapatkan yang diinginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen (Sudarsono, 2020:2). Menurut Suryati (2015:142), pemasaran merupakan kriteria sukses dari suatu perusahaan, bahkan manajemen pemasaran merupakan *benefit generating process* bagi perusahaan, sedangkan fungsi manajerial yang lainnya adalah *cost generating process*. Pemasaran juga merupakan solusi baik bagi perusahaan agar kelanjutan bisnisnya terus berkembang maupun masyarakat konsumen yang terpenuhi kebutuhan, keinginan, dan permintaannya.

American Marketing Association (AMA) mendefinisikan “*Marketing is a social process in which people and groups get what they want and need by creating, offering, and freely exchanging valuable items and services with others*”. Yang artinya pemasaran adalah proses sosial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka inginkan dan butuhkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan barang dan jasa dengan orang lain.

Sedangkan arti manajemen pemasaran adalah proses analisis, perencanaan, pengorganisasian, dan pengelolaan program yang mencakup konsep, penetapan harga, dan distribusi produk atau jasa, serta ide-ide yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar untuk mencapai tujuan perusahaan (Suparyanto dan Rosad, 2015:1).

Menurut Sudarsono (2020:2), manajemen pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan (yang meliputi pengorganisasian, pengarahan, dan koordinasi) operasi pemasaran di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Tentu saja dalam fungsi manajemen pemasaran terdapat kegiatan menganalisis yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui pasar dan lingkungan pemasarannya, sehingga dapat diperoleh seberapa besar peluang untuk merebut pasar dan seberapa besar ancaman yang harus dihadapi.

Menurut Sudarsono (2020:4), manajemen pemasaran, menggambarkan perbedaan pemikiran antara konsep penjualan dan konsep pemasaran, yaitu:

1. Penjualan berfokus pada kebutuhan penjual.
2. Pemasaran berfokus pada kebutuhan pembeli.
3. Penjualan memberi perhatian pada kebutuhan penjual untuk menjadikan produknya uang tunai.

4. Pemasaran mempunyai gagasan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan melalui sarana-sarana produk dan keseluruhan kelompok barang yang dihubungkan dengan hal menciptakan, menyerahkan, dan akhirnya mengonsumsinya.

Menurut Panjaitan (2018:15), tujuan manajemen perusahaan adalah menemukan, menarik, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan sasaran dengan menciptakan, memberikan, dan mengkomunikasikan keunggulan produk atau jasa kepada konsumen.

Fungsi manajemen pemasaran menurut Panjaitan (2018:19):

1. Perencanaan pemasaran

Perencanaan segala sesuatu sebelum melakukan kegiatan pemasaran yang meliputi tujuan, strategi, kebijaksanaan, dan taktik yang akan dijalankan.

2. Implementasi pemasaran

Implementasi pemasaran adalah proses yang mengubah strategi dan rencana pemasaran menjadi tindakan pemasaran untuk mencapai sasaran. Implementasi mencakup aktivitas sehari-hari secara efektif dalam pelaksanaan rencana pemasaran. Kegiatan ini dibutuhkan tindakan yang menarik semua orang atau semua aktivitas serta struktur organisasi formal yang dapat memainkan peranan penting dalam mengimplementasikan strategi pemasaran.

3. Pengendalian/evaluasi kegiatan pemasaran

Usaha memberikan petunjuk pada para pelaksana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan rencana.

Proses manajemen pemasaran menurut Tjiptadi (2019:22), terdiri dari:

1. Menganalisis kesempatan pasar

Perusahaan yang mencoba untuk mempromosikan produk mereka menghadapi berbagai situasi dan kondisi. Dalam hal ini, bisnis harus menyadari peluang yang tersedia dan memanfaatkannya semaksimal mungkin. Penelaahan terhadap peluang pasar perusahaan diperlukan agar perusahaan dapat memahami peluang pasar yang ada. Mengidentifikasi peluang pasar, memantau dan meramalkan permintaan, segmentasi pasar, memilih pasar sasaran, dan menentukan posisi pasar adalah semua tugas yang harus diselesaikan oleh organisasi.

2. Meneliti dan memilih pasar sasaran

Setelah analisis peluang pasar, organisasi siap untuk melakukan penelitian dan memilih target pasar. Perusahaan harus dapat menghitung dan meramalkan daya tarik pasar, dengan mempertimbangkan ukuran total pasar, pertumbuhan, dan profitabilitas. Pemasar harus terbiasa dengan teknik-teknik untuk menilai potensi pasar dan memproyeksikan permintaan di masa depan. Pengukuran dan peramalan pasar merupakan komponen penting dalam menentukan pasar dan produk baru mana yang harus mendapat perhatian pemasaran.

3. Merancang strategi pasar

Setelah siap untuk menetapkan strategi pasar yang akan digunakan dalam kegiatan pemasarannya setelah menyelidiki dan memilih pasar sasaran. Perusahaan harus memilih bagaimana ia akan membedakan dirinya dari

pesaingnya dan bagaimana ia akan menjangkau pasar sasarannya. Untuk mengembangkan rencana pemasaran terbaik untuk mempromosikan produknya, perusahaan juga harus memeriksa secara menyeluruh posisi pesaingnya di pasar sasaran yang sama. Perencanaan target pesaing lebih penting daripada tujuan pelanggan pada saat perkembangan pasar yang menantang.

#### 4. Merancang program pemasaran

Perusahaan setelah membuat rancangan strategi bisnis dasar, selanjutnya perusahaan membuat program pemasaran untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan. Strategi pemasaran yang terdiri dari prinsip-prinsip dasar manajemen pemasaran dalam mencapai usaha bisnis, mengandung keputusan penting tentang pengeluaran pemasaran, bauran pemasaran, dan distribusinya. Untuk mencapai pangsa pasar yang lebih besar, manajemen pemasaran harus mengetahui berapa rasio anggaran penjualan yang normal. Untuk tujuan ini, manajemen pemasaran harus memeriksa pekerjaan pemasaran yang diperlukan untuk mempertahankan tingkat penjualan atau pangsa pasar tertentu, serta biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi anggaran yang diperlukan. Perusahaan harus memutuskan bagaimana mendistribusikan total anggaran pemasaran di berbagai bagian bauran pemasaran.

#### 5. Mengorganisasi, melaksanakan, dan mengendalikan usaha pemasaran

Proses manajemen pemasaran diakhiri dengan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya pemasaran. Perusahaan kecil memiliki manajer pemasaran yang dapat menangani semua tugas

pemasaran, seperti riset pasar, penjualan, periklanan, dan dukungan pelanggan, sedangkan perusahaan besar memiliki spesialis dalam bidang pemasaran.

Secara umum manajemen pemasaran adalah kegiatan perencanaan, tindakan, pengawasan, inovasi, dan evaluasi yang berhubungan dengan proses memperkenalkan produk atau jasa kepada khalayak luas atau konsumen.

Berdasarkan definisi di atas dapat diartikan bahwa manajemen pemasaran adalah suatu bentuk kegiatan yang telah disusun untuk dilakukan agar mencapai keuntungan dan tujuan Perusahaan.

### **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovelock dalam Tjiptono 2004: 59). Bitner dalam Sulistyio (1999: 10) “mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan hasil dari perbandingan kinerja dan yang diterima konsumen dari penyedia jasa”.

Oliver dalam Sulistyio (1999: 10) “menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen”.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Sulistyio 1999:10). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau

persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyekof dalam Sinollah (2019) “kualitas pelayanan yaitu seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Adapun ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik adalah

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang memadai.
- b. Tersedia guru dan karyawan SMA Sint Carolus yang baik, ramah, sopan, dan menarik.
- c. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- d. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016:284), antara lain :

- a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.

- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan guru dan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

d. Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

e. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan Menurut Parasuraman, dkk dalam Sumadi (2001: 60). Ciri-ciri kualitas pelayanan dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi pokok, yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik), untuk mengukur fasilitas fisik, peralatan serta sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan; bebas dari bahaya; bebas dari resiko dan keragu-raguan.

5. *Empathy* (perhatian), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

### **2.1.3 Penetapan Biaya**

Penetapan biaya sekolah SMA bervariasi tergantung pada jenis sekolah dan jenjangnya. Biaya masuk SMA negeri berkisar antara Rp 3.000.000 - Rp 10.000.0000. SPP SMA negeri umumnya tidak dikenakan biaya karena didukung program BOS dari pemerintah. Biaya masuk SMA swasta bisa mencapai puluhan juta rupiah. SPP SMA swasta berkisar antara Rp 500.000 - Rp 3.000.000. Sedangkan biaya sekolah SMA internasional bisa mencapai ratusan juta rupiah.

Istilah penetapan biaya di sebuah lembaga pendidikan identik dengan penetapan harga di sebuah perusahaan. Di lembaga pendidikan yang menjadi konsumen adalah peserta didik, sedangkan lembaga pendidikan itu sendiri bertindak sebagai produsen yang menjual jasa.

Harga adalah pengganti dari suatu nilai, jumlah yang harus dibayar, atau dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sesuatu yang ditawarkan atas produk, pembayaran bisa berupa uang, barang layanan/jasa.

Penetapan harga merupakan salah satu keputusan terpenting dalam pemasaran. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran).

Menurut Kotler dan Amstrong (2008:345) “harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai tukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut dibayar pelanggan untuk produk itu”. Sedangkan menurut Tjiptono (2008:151) “harga merupakan satu-satunya unsur bauran, pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan.”.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa yang dibelinya guna memenuhi kebutuhan maupun keinginannya.

Indikator penetapan harga menurut Kotler dan Amstrong (2012:278) antara lain :

1. Keterjangkauan Harga

Adalah aspek harga yang dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan kemampuan beli konsumen.

2. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Jasa

Aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan kualitas produk yang dapat diperoleh konsumen.

3. Daya Saing Harga

Penawaran harga yang diberikan oleh produsen atau penjual berbeda dan bersaing dengan yang diberikan oleh produsen lain pada suatu jenis produk yang sama.

#### 4. Kesesuaian Harga dengan Manfaat Jasa

Aspek penetapan harga dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh konsumen dari produk yang dibeli.

#### 2.1.4 Kepuasan

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik dan “*facto*” melakukan atau membuat. Dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Sedangkan, istilah kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut (Irawan, 2003:3) dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian pelanggan setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sebagaimana yang disebutkan oleh Richard Oliver “Kepuasan adalah respon dari pemenuhan pelanggan bahwa produk atau pelanggan telah memberikan tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang”.

Dalam kajian literatur kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese & Cote (2000), mereka mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi

tersebut bervariasi bahkan beberapa diantaranya saling tidak konsisten satu sama lain, kedua pakar dari Washington State University ini menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama antara lain :

1. Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif).
2. Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya)
3. Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif dan lain-lain).

Kotler (2002) “menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya”.

Mowen and Minor (2002) “menyatakan kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakan”.

Kotler (1991:268) “mengemukakan kepuasan pelanggan berkaitan dengan perasaan pelanggan setelah membeli barang atau jasa. Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan”. Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang akan ia rasakan dengan harapannya.

Indikator kepuasan menurut Tjiptono (2014:101), antara lain :

- a. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

b. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan peserta didik untuk melakukan berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.

c. Kesediaan Merekomendasi

Merupakan kesediaan peserta didik untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman, saudara atau keluarga.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang mirip dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu.”

1. Yulianti, (2019) pada Universitas Muhammadiyah Makassar dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Papa Ong di Kota Makassar.*” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan dengan nilai koefisien dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) 0,489, variabel Harga (X2) 0,373. Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) yang memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada nilai R square 0,563 yang menunjukkan variabel independent yang terdiri dari kualitas pelayanan dan harga dapat dijelaskan dengan kepuasan konsumen sebesar 56,3% mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y) sedangkan sisanya sebesar 43,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti

dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada kedai kopi papa Ong di Kota Makassar.

2. Dwita Rien, Rahmadan, F.S, Hidayat Al Rahmad (2024) pada Universitas Dehasen Bengkulu dengan judul “*Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online (Grab) Kota Bengkulu*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi online Grab di Kota Bengkulu. Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi dan internet telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dan berbisnis, termasuk dalam sektor transportasi. Kualitas pelayanan yang baik dan harga yang kompetitif diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna layanan Grab. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung 1,940 dan nilai signifikansi 0,055. Sebaliknya, harga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung 7,983 dan nilai signifikansi 0,000. Uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai F hitung 115,617 dan nilai signifikansi

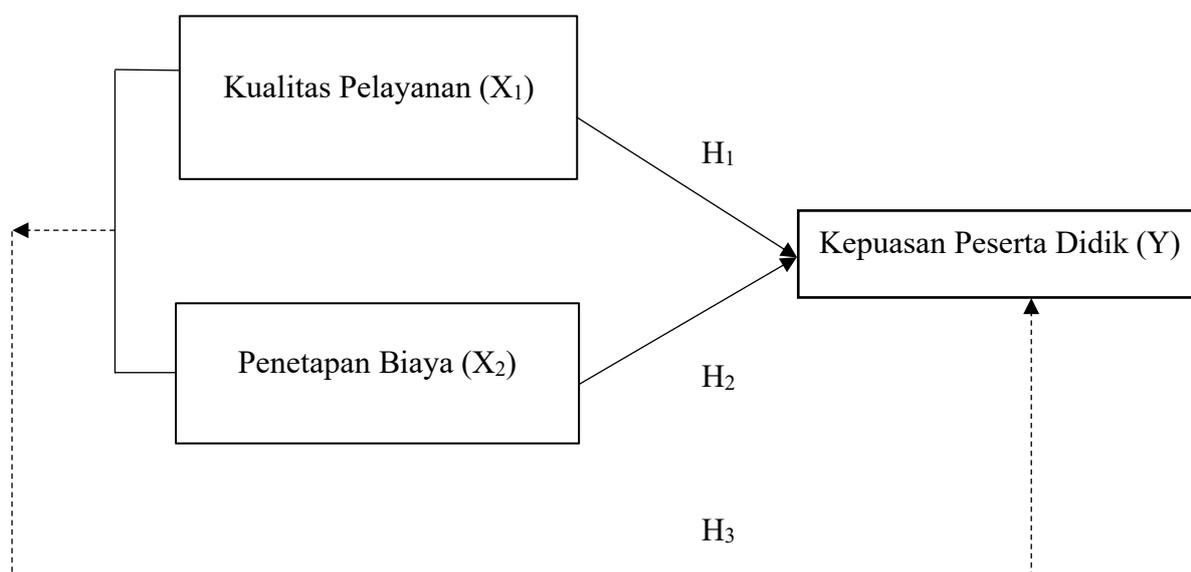
0,000. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan, harga memiliki peran yang lebih penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan agar Grab terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan harga yang kompetitif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di Kota Bengkulu.

3. Kencana, NP, Wahidah NR. (2024) pada Universitas Pamulang dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Busana Muslim Preview Cabang ITC Depok.”* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Busana Muslim Preview Cabang ITC Depok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, uji analisa menggunakan uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan dari Toko Busana Muslim Preview Cabang ITC Depok sebanyak 99 orang. Dari hasil penelitian diperoleh hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $46,756 > 3,09$ ) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,005$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### 2.3 Kerangka Analisis

Berdasarkan tinjauan landasan teori, maka dapat disimpulkan sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini adalah

**Gambar 1. Kerangka Analisis**



Sumber : *Sugiyono (2018:16)*

Keterangan :

—————▶ : Arah Pengaruh Secara Parsial

- - - - -▶ : Arah Pengaruh Secara Simultan

Variabel Independen : Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Penetapan Biaya ( $X_2$ )

Variabel Dependen : Kepuasan Peserta Didik ( $Y$ )

Kerangka analisis di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penetapan biaya memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu.

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah satu kesimpulan sementara yang belum final, jawaban sementara, dugaan sementara yang merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara dua atau lebih variabel (Ismael Nurdin dan Sri Hartati, 2019). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Diduga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu.
- H2 : Diduga ada pengaruh yang signifikan antara penetapan biaya terhadap Kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu.
- H3 : Diduga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan penetapan biaya terhadap kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory*. Menurut Djajasudarma (2006:1) metode merupakan cara utama yang digunakan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji fakta atau data sebab dapat digunakan yang diteliti. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara kualitas pelayanan dan penetapan biaya terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu yang mana dalam penganalisaan datanya menggunakan statistik, artinya data yang ada berbentuk kuantitatif, maka jenis penelitiannya adalah penelitian kuantitatif.

#### **3.2 Definisi Operasional**

Definisi Operasional dalam penelitian ini adalah

1. Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh sekolah kepada peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu atau tingkat keunggulan yang diharapkan dan dikontrol untuk memenuhi keinginan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu.
2. Penetapan Biaya adalah jumlah uang yang dibebankan kepada konsumen (peserta didik) atas suatu jasa yang diperoleh dari pihak sekolah atau jumlah dari nilai tukar konsumen (peserta didik) atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan jasa.

3. Kepuasan adalah nilai yang diperoleh dari kinerja yang dirasakan sesuai harapan peserta didik terhadap kualitas pelayanan dan penetapan biaya sekolah.

### 3.3 Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2015:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu tahun pelajaran 2024/2025 yang telah mengenyam pendidikan di SMA Sint Carolus kelas X, XI, dan XII yang berjumlah 276 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

Di mana :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (10%)<sup>2</sup>

Diketahui jumlah populasi sebanyak 276 orang, maka perhitungan jumlah sampelnya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+(N \times e^2)} \\
 &= \frac{276}{1+(276 \times 10\%^2)} \\
 &= \frac{276}{1+(276 \times 0,01)} \\
 &= \frac{276}{1+(2,76)} \\
 &= \frac{276}{3,76} \\
 &= 73,40 \text{ dibulatkan} = 73
 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan hasil di atas sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah sebanyak 73 responden dengan taraf kesalahan 10%. 73 responden tersebut diambil dari peserta didik kelas X, XI, dan XII.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian data diperoleh langsung dari pengisian kuesioner.

Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner diberi skor 1-5 dengan skala likert. Skor 1-5 digunakan peneliti karena lebih sederhana dan memiliki nilai tengah yang digunakan untuk menjelaskan keraguan dalam pemilihan jawaban.

Oleh karena itu, Skala Likert lazim digunakan di Indonesia untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang. Untuk analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1. Skala Likert**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : (Sugiyono, 2014)

### 3.5 Metode Analisis

#### 3.5.1 Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2013:76).

Dalam uji validitas digunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) 25.0 for window. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *Coefficient Corelation Pearson*. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas adalah :

- 1) Jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka variabel tersebut valid.
- 2) Jika  $r_{hitung}$  tidak positif serta  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka variabel tersebut tidak valid.

### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest, equivalent dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2015:87).

Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien *Alpha Cronbach* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60, maka dikatakan reliabel dan kalau dibawah 0,60 berarti tidak reliabel (Ghozali, 2015:66).

### 3.5.2 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan yang kuat antara variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Bentuk umum persamaan regresi berganda menurut (Sugiyono, 2013:192) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :  $Y$  = Kepuasan Peserta Didik

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Penetapan Biaya

$a$  = Nilai konstanta

$e$  = Error

$b_1, b_2$  = Koefisien regresi

Analisa regresi berganda ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara kuantitatif. Besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat diperkirakan dengan melakukan interpretasi angka koefisien regresi partial b.

### 3.5.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

### 3.5.4 Pengujian Hipotesis

#### a. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Formula hipotesis:

1.  $H_0 : b_i = 0$ , artinya variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.
2.  $H_a: b_i \neq 0$ , artinya variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2015:48) adalah dengan

menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

1. Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### **b. Uji F**

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Rumusan hipotesis yang diuji:

1.  $H_0 : b_1 = b_2 = 0$ , berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
2.  $H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$ , berarti secara bersama-sama ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Apabila probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Hasil Penelitian**

#### **4.1.1 Sejarah Singkat SMA Sint Carolus**

SMA Sint Carolus didirikan oleh Sr. Timothe, CB pada 8 Januari 1968. Sekolah ini berdiri untuk menjawab permasalahan masyarakat Bengkulu mengenai pengadaan Sekolah Menengah Atas dan untuk memenuhi syarat agar Bengkulu dapat menjadi provinsi yang berdiri sendiri.

Pada awal berdirinya, kegiatan belajar mengajar SMA Sint Carolus masih dilaksanakan di gedung yang sama dengan SMP Sint Carolus di Jalan Todak No. 162 Sumur Meleleh. Pada tahun 1988, SMA Sint Carolus menempati gedung baru yang berlokasi di Jalan Kapuas Raya No. 73 Lingkar Barat. Pada 4 Juni 2000, gempa bumi berkekuatan 7,4 SR menghancurkan gedung berlantai tiga ini. Selama dua tahun gedung sekolah direnovasi dan pada akhir tahun 2002 sekolah sudah dapat ditempati kembali untuk kegiatan belajar mengajar. Lima tahun berselang, tepatnya 12 September 2007, gempa berkekuatan 7,9 SR mengguncang Bengkulu dan kembali menghancurkan gedung sekolah.

Sejak itu kegiatan belajar mengajar kembali dilaksanakan di gedung SMP Sint Carolus selama kurang lebih 2 tahun, sambil menunggu gedung SMA dibangun kembali. Setelah pembangunan selesai, kegiatan belajar kembali dilaksanakan di gedung yang baru hingga sekarang.

#### 4.1.2 Visi dan Misi SMA Sint Carolus

##### 1. Visi

Yayasan Tarakanita, sebagai Yayasan Pendidikan Katolik yang dijiwai oleh semangat Kongregasi Suster-Suster Cintakasih St. Carolus Borromeus, bercita-cita menjadi penyelenggara karya pelayanan pendidikan menekankan terbentuknya pribadi manusia yang cerdas, utuh, dan berbelarasa.

##### 2. Misi

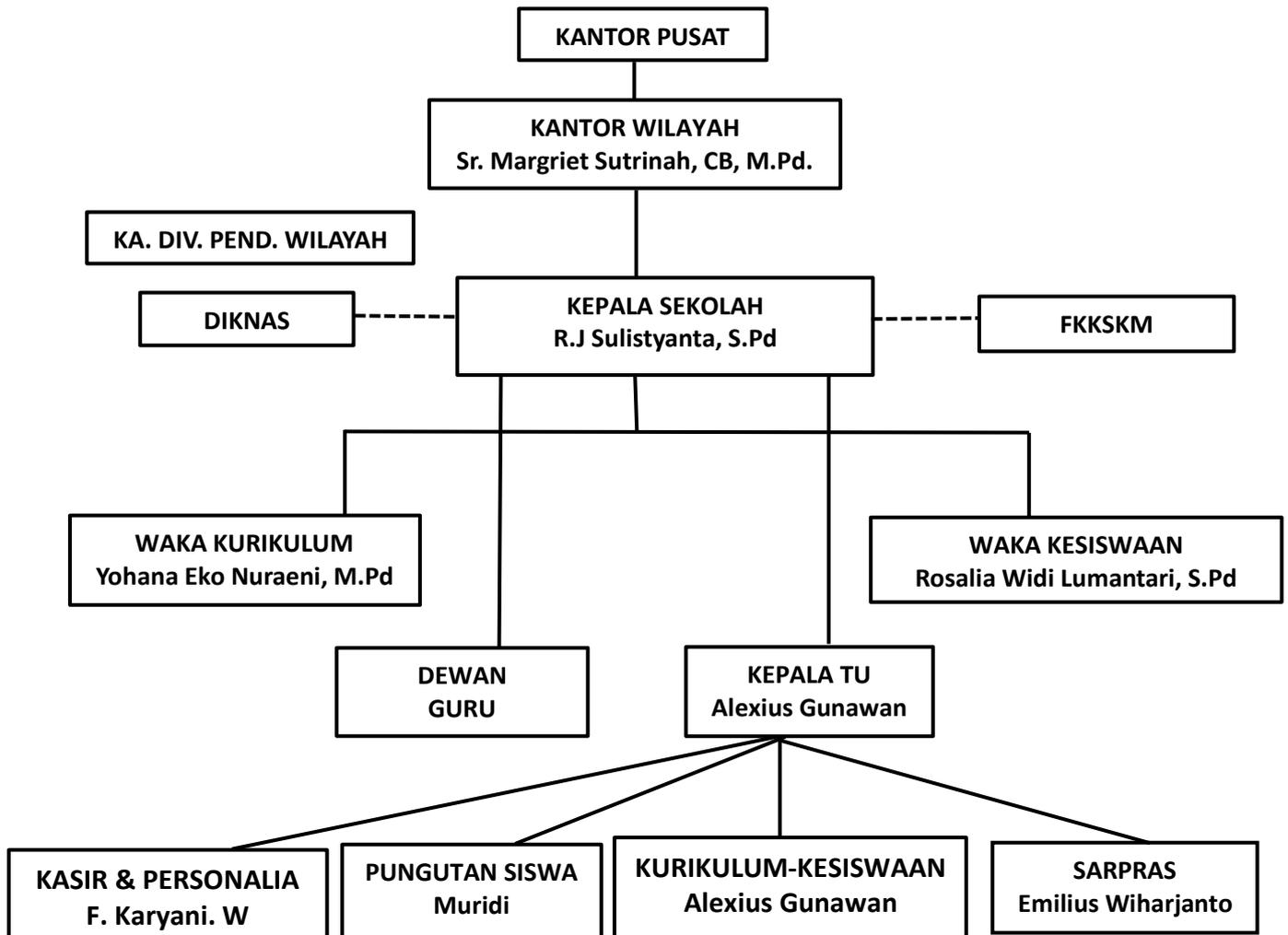
Guna mewujudkan cita-cita luhur yang telah digariskan dalam Visi, Yayasan Tarakanita mengemban misi sebagai berikut:

- a. Ambil bagian dalam misi pendidikan Gereja Katolik.
- b. Mengupayakan agar di sekolah-sekolah, keunggulan akademik sungguh dikejar, dan kualitas pembelajaran serta pelatihan peserta didik senantiasa ditingkatkan, sehingga peserta didik terbentuk menjadi pribadi yang cerdas, mandiri, kreatif dan terampil.
- c. Berperan serta mengembangkan penegakan hak asasi manusia dan memperjuangkan keadilan termasuk keadilan gender.
- d. Melakukan koordinasi dan menciptakan iklim yang kondusif di sekolah-sekolah yang dikelolanya guna terselenggaranya proses pembelajaran sehingga terbentuk manusia dengan kepribadian yang utuh (memiliki integritas diri).
- e. Mengupayakan agar di sekolah-sekolah diselenggarakan pendidikan tentang religiositas dan pendidikan nilai (sikap jujur, adil dan berwawasan kebangsaan).

- f. Mengupayakan agar sekolah-sekolah mengembangkan semangat persaudaraan sejati dalam masyarakat yang majemuk.
- g. Ikut serta dalam perjuangan menegakkan keadilan, menciptakan perdamaian dunia, dan menjaga keutuhan ciptaan.
- h. Menciptakan iklim religius dan mengembangkan semangat kasih yang berbela rasa dalam seluruh proses pembelajaran.
- i. Memperhatikan, mengembangkan dan memberdayakan para pendidik dan tenaga kependidikan agar karya pendidikan dapat terus berlangsung dan berkembang.

### 4.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 1. Struktur Organisasi SMA Sint Carolus



Sumber : *Data SMA Sint Carolus*

Berdasarkan uraian diatas maka tugas masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

### **1. Kepala Sekolah**

Kepala sekolah mempunyai tugas dan tanggung jawab :

- a. Membimbing dan membina karyawan edukatif dan non-edukatif.
- b. Membimbing dan mengembangkan kemampuan sumber daya karyawan edukatif dan non-edukatif.
- c. Menguasai perkembangan IPTEK.
- d. Menyusun program sekolah.
- e. Menyusun organisasi ke karyawan di sekolah.
- f. Meningkatkan kinerja karyawan.
- g. Mengelola administrasi KBM dan BK.
- h. Mengelola administrasi kesiswaan.
- i. Mengelola administrasi KBM.
- j. Mengelola administrasi keuangan.
- k. Mengelola administrasi gedung sarana prasarana.
- l. Mengelola administrasi persuratan.
- m. Menyusun dan melaksanakan program supervisi pendidikan.
- n. Memanfaatkan hasil supervisi untuk pembinaan karyawan.
- o. Membuat catatan pribadi karyawan.
- p. Melaksanakan visi misi sekolah.
- q. Mengambil keputusan yang tepat sesuai visi misi sekolah.
- r. Mengatur lingkungan kerja fisik.

- s. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis.
- t. Menetapkan penghargaan dan hukuman terhadap karyawan.

## **2. Waka Kurikulum**

Waka Kurikulum mempunyai tugas dan tanggung jawab :

- a. Melaksanakan sebagai guru mata pelajaran sesuai bidangnya.
- b. Mengelola administrasi proses pembelajaran.
- c. Mengembangkan kemampuan belajar.
- d. Mengelola administrasi pengajaran/kurikulum semua guru meliputi :  
program bimbingan, kalender sekolah, penjabaran tugas, dan tanggung jawab guru.
- e. Membantu kepala sekolah membuat catatan pribadi karyawan.
- f. Menjabarkan visi misi sekolah.
- g. Membantu kepala sekolah dalam membuat keputusan penting.

## **3. Waka Kesiswaan**

Waka Kesiswaan mempunyai tugas dan tanggung jawab :

- a. Melaksanakan sebagai guru mata pelajaran sesuai bidangnya.
- b. Mengelola administrasi proses pembelajaran.
- c. Mengembangkan kemampuan belajar.
- d. Mengelola administrasi kesiswaan.
- e. Membantu kepala sekolah membuat catatan pribadi karyawan.
- f. Menjabarkan visi misi sekolah.
- g. Membantu kepala sekolah dalam membuat keputusan penting

#### **4. Dewan Guru**

Dewan Guru mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan materi pelajaran yang sesuai dengan jenjang dan mata pelajaran yang diampu.
- b. Melaksanakan pembelajaran dan berkomunikasi dengan peserta didik sesuai dengan jenjang pendidikan.
- c. Melaksanakan penilaian, evaluasi proses, dan hasil belajar serta memanfaatkan untuk meningkatkan proses pembelajaran.
- d. Memahami karakteristik peserta didik, mengembangkan dan memonitor tingkat kemajuannya.
- e. Mengelola administrasi proses pembelajaran.

#### **5. Kepala Tata Usaha (TU)**

Kepala Tata Usaha (TU) mempunyai tugas :

- a. Mengelola administrasi sekolah, seperti pengelolaan data siswa, guru, dan staf.
- b. Mengatur keuangan sekolah, termasuk pengelolaan anggaran dan pengeluaran.
- c. Mengelola sarana dan prasarana sekolah, seperti perawatan gedung dan fasilitas.
- d. Mengkoordinasikan kegiatan administrasi dan operasional sekolah.
- e. Menjadi penghubung antara sekolah dan pihak luar, seperti pemerintah dan masyarakat.
- f. Mengelola dokumentasi dan arsip sekolah.

- g. Mengawasi dan mengontrol kegiatan administrasi sekolah

## **6. Kasir & Personalia**

Kasir & Personalia mempunyai tugas :

- a. Mengelola data pegawai, termasuk guru dan staf administrasi.
- b. Mengurus proses rekrutmen dan seleksi pegawai baru.
- c. Mengelola absensi dan kehadiran pegawai.
- d. Mengurus proses kenaikan pangkat dan gaji pegawai.
- e. Mengelola pelatihan dan pengembangan pegawai.
- f. Mengurus masalah kepegawaian, seperti cuti dan pensiun.
- g. Mengelola hubungan industrial dan menyelesaikan konflik kepegawaian.
- h. Mengupdate database kepegawaian dan membuat laporan terkait.

## **7. Pungutan Siswa**

Pungutan Siswa mempunyai tugas :

- a. Mengumpulkan pembayaran dari siswa untuk biaya sekolah, seperti SPP, biaya ujian, atau kegiatan ekstrakurikuler.
- b. Mengeluarkan bukti pembayaran kepada siswa/orang tua.
- c. Mencatat dan mengelola data pembayaran siswa.
- d. Mengirimkan laporan pembayaran kepada pihak terkait, seperti orang tua atau administrator sekolah.
- e. Mengelola tunggakan pembayaran dan melakukan tindak lanjut dengan siswa/orang tua.

#### 4.1.4 Karakteristik Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada konsumen. Maka diketahui karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, dan kelas sebagai berikut :

##### 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	36	49,32
2	Perempuan	37	50,68
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil penelitian, 2025

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa terdapat responden yang mengikuti berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Dari 73 responden 36 orang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 49,32% dan 37 orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 50,68%. Pada kategori berjenis kelamin ini, yang paling dominan adalah perempuan. Hal ini dikarenakan peserta didik di SMA Sint Carolus lebih banyak perempuan.

##### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	14-15 tahun	12	16,43
2	16-17 tahun	50	68,49
3	18-19 tahun	11	15,08
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil penelitian, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi 3 bagian yaitu usia 14-15 tahun, 16-17 tahun, dan 18-19 tahun. Dari tabel diatas, responden terbanyak ada pada usia 16-17 tahun yaitu 50 orang dengan persentase 68,49%. Kemudian usia 14-15 tahun dengan jumlah responden 12 orang, dan persentase sebesar 16,43%. Dan jumlah responden terkecil ada pada usia 18-19 tahun dengan jumlah responden 11 orang dan persentase 15,08%.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

No	Kelas	Jumlah	Persentase (%)
1	XA	8	10,96
2	XB	8	10,96
3	XC	9	12,32
4	XI A	6	8,22
5	XI B	6	8,22
6	XI C	6	8,22
7	XI D	6	8,22
8	XII MIPA 1	6	8,22
9	XII MIPA 2	6	8,22
10	XII IPS 1	6	8,22
11	XII IPS 2	6	8,22
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil penelitian, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden berdasarkan kelas dikelompokkan menjadi 11 bagian yaitu XA, XB, XC, XI A, XI B, XI C, XI D, XII MIPA 1, XII MIPA 2, XII IPS 1, dan XII IPS 2. Dari tabel diatas, responden kelas XC memiliki jumlah terbanyak yaitu 9 orang dengan persentase 12,32%. Kemudian kelas XA dan XB dengan

responden 8 orang dengan persentase masing-masing 10,96%. Dan kelas XI A, XIB, XIC, XID, XII MIPA1, XII MIPA2, XII IPS1, XII IPS 2 memiliki jumlah responden paling sedikit yaitu masing-masing 6 orang dengan persentase sebesar 8,22%.

#### **4.1.5 Uji Validitas**

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid (sah) bila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur. Pada program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) 25.0 teknik pengujian yang digunakan korelasi *Correction Item-Total Corelation*. Adapun hasil pengujian validitas dari indikator penelitian seperti pada tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Vaiditas

Variabel	Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan</b>	X1.1	0,497	0,1940	Valid
	X1.2	0,700	0,1940	Valid
	X1.3	0,822	0,1940	Valid
	X1.4	0,824	0,1940	Valid
	X1.5	0,729	0,1940	Valid
	X1.6	0,719	0,1940	Valid
	X1.7	0,710	0,1940	Valid
	X1.8	0,736	0,1940	Valid
	X1.9	0,585	0,1940	Valid
	X1.10	0,786	0,1940	Valid
<b>Penetapan Biaya</b>	X2.1	0,758	0,1940	Valid
	X2.2	0,734	0,1940	Valid
	X2.3	0,514	0,1940	Valid
	X2.4	0,751	0,1940	Valid
	X2.5	0,746	0,1940	Valid
	X2.6	0,744	0,1940	Valid
	X2.7	0,790	0,1940	Valid
	X2.8	0,698	0,1940	Valid
	X2.9	0,747	0,1940	Valid
	X2.10	0,832	0,1940	Valid
	X2.11	0,834	0,1940	Valid
	X2.12	0,653	0,1940	Valid
<b>Kepuasan</b>	Y.1	0,600	0,1940	Valid
	Y.2	0,789	0,1940	Valid
	Y.3	0,746	0,1940	Valid
	Y.4	0,769	0,1940	Valid
	Y.5	0,817	0,1940	Valid
	Y.6	0,825	0,1940	Valid
	Y.7	0,816	0,1940	Valid
	Y.8	0,792	0,1940	Valid

Sumber : Output SPSS versi 25.0, 2025

Berdasarkan tabel di atas bahwa 30 item pertanyaan yang diajukan tersebut seluruhnya memiliki tingkat kevalidan sesuai yang diharapkan pada penelitian ini, yaitu semua indikator memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai alat penelitian.

#### 4.1.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest, equivalent dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2015:87).

Suatu instrumen penelitian berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien *Alpha Cronbach* dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60, maka dikatakan reliabel dan kalau dibawah 0,60 berarti tidak reliabel (Ghozali, 2015:66).

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,893	Reliabel
2	Penetapan Biaya	0,920	Reliabel
3	Kepuasan	0,899	Reliabel

Sumber : Output SPSS versi 25.0, 2025

Dari hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, penetapan biaya, dan kepuasan memiliki nilai *Cronbach Alpha* variabel penelitian lebih besar dari nilai 0,60 yang berarti bahwa seluruh

instrumen penelitian adalah reliabel (andal).

#### 4.1.7 Regresi Linear Berganda

Untuk mempermudah perhitungan regresi dari data yang cukup banyak maka dalam penelitian ini diselesaikan dengan bantuan perangkat lunak (software) computer program SPSS 25.0. Hasil pengujian terhadap model regresi berganda terhadap variabel kualitas pelayanan (X1), penetapan biaya (X2), dan mempengaruhi kepuasan dilihat dalam tabel 7 berikut :

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	<b>-2.959</b>	3.102		-.954	.343
1 X1	<b>.353</b>	.079	.343	4.485	.000
X2	<b>.419</b>	.053	.606	7.910	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil penghitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 25.0 pada tabel 7 maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = -2,959 + 0,353 X1 + 0,419 X2 + 3.102$$

Persamaan dari regresi linear berganda tersebut adalah :

- a. Nilai konstanta sebesar -2,959 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel penetapan biaya (X2) dianggap sama dengan 0 maka variabel kepuasan (Y) memiliki penurunan sebesar -2,959.

- b. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,353 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan X1 sebesar 1 kali maka Y akan meningkat sebesar 0,353 dengan asumsi variabel yang lain konstan.
- c. Nilai koefisien penetapan biaya (X2) sebesar 0,419 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan X2 sebesar 1 kali maka Y akan meningkat sebesar 0,419 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

#### 4.1.8 Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 8. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	<b>.677</b>	.667	3.595

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil dari tabel diatas *R square* sebagai koefisien determinasi ialah sebesar 0,677. Hasil tersebut dapat menunjukkan seberapa besarnya pengaruh variabel independen secara menyeluruh terhadap naik

turunnya variabel dependen. Dapat dijelaskan bahwa nilai kualitas pelayanan (X1) dan nilai penetapan biaya (X2) mempunyai kemampuan sebesar 67,70% dalam menjelaskan varian terhadap variabel dependent Y sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian.

#### 4.1.9 Pengujian Hipotesis Secara Partial (Uji T)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Tabel 9. Hasil Uji Partial (T)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2.959	3.102		<b>-1.954</b>	.343
1 X1	.353	.079	.343	<b>4.485</b>	.000
X2	.419	.053	.606	<b>7.910</b>	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas hasil uji t dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil regresi yang di lihat dari tabel diatas dapat diketahui perhitungan uji t variabel X1 mendapatkan nilai t hitung sebesar 4,485 dan nilai signifikansi (sig) adalah 0,000. Berarti nilai signifikansi (sig) (0,000)  $< (\alpha) 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$

artinya ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu (Y).

2. Berdasarkan hasil regresi yang di lihat dari tabel diatas dapat diketahui perhitungan uji t variabel X2 mendapatkan nilai t hitung sebesar 7,910 nilai signifikansi (sig) adalah 0,000. Berarti nilai signifikansi (sig) (0,000) < ( $\alpha$ ) 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan menerima Ha artinya ada pengaruh signifikan antara penetapan biaya (X2) terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu (Y).

#### 4.1.10 Hasil Secara Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu: Apabila probabilitas signifikansi < 0.05, maka H0 ditolak dan Ha diterima.

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (F)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.892.861	2	946.430	<b>73.247</b>	<b>.000<sup>b</sup></b>
	Residual	904.482	70	12.921		
	Total	2.797.342	72			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel diatas, hasil pengolahan uji stastitik secara simultan maka diperoleh nilai signifikan F sebesar 73,247 dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $73,247 > F$  tabel 3,12

maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan penetapan biaya ( $X_2$ ).

#### 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dan penetapan biaya memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu dengan nilai berdasarkan analisis menggunakan SPSS 25.0. Hasil pengujian analisis regresi linear berganda, uji determinasi dan uji hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 11. Hasil Analisis Uji Validitas, Regresi Linear Berganda, Uji Determinasi dan Uji Hipotesis

Variabel	Nilai Koef	Standard Error	R Square	Sig	Keterangan
Persamaan : $Y = -2,959 + 0,353 X_1 + 0,419 X_2 + 3,102 + 32,3$					
Kualitas Pelayanan	0,353	0,079		0,000	Signifikan
Penetapan Biaya	0,419	0,053		0,000	Signifikan
Uji Validitas				0,000	Valid
Uji F				0,000	Signifikan
Uji T				0,000	
Determinasi			0,677		67,70%

#### **4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA**

##### **Sint Carolus Bengkulu**

Dari hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu, karena hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu.

Nilai koefisien kualitas pelayanan yang didapat setelah melakukan penelitian dengan menggunakan program SPSS 25.0 bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,353. Hal tersebut dilihat dalam variabel kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Sulistyio 1999:10). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

#### **4.2.2 Pengaruh Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu**

Berdasarkan hasil uji penelitian menggunakan uji t dan uji f serta regresi linear berganda variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus. Hasil pengujian untuk variabel penetapan biaya pada uji partial (t) menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  karena nilai signifikansi penetapan biaya lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel penetapan biaya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik SMA Sint Carolus Bengkulu.

Hasil yang telah dilakukan pada penelitian tersebut diketahui bahwa nilai koefisien penetapan biaya sebesar 0,149 yang artinya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Namun, berdasarkan nilai koefisien regresi standar error (yang sebesar 0,053) dapat dipahami bahwa variabel penetapan biaya memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik. Oleh sebab itu, semakin tinggi pengaruh variabel penetapan biaya, maka semakin tinggi tingkat kepuasan peserta didik.

### **4.2.3 Kualitas Pelayanan dan Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta**

#### **Didik SMA Sint Carolus Bengkulu**

Berdasarkan penelitian tersebut variabel kualitas pelayanan dan penetapan biaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan  $0,000 < 0,05$  serta penetapan biaya  $0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan nilai koefisien determinasi menggunakan model *R Square*. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui oleh nilai koefisien determinasi dari *R Square* sebesar 0,677. Hal ini berarti bahwa nilai kualitas pelayanan (X1) dan nilai penetapan biaya (X2) sedikit berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Y) yang hanya sebesar 67,7 % sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di SMA Sint Carolus Bengkulu, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda tersebut adalah Persamaan :  
$$Y = -2,959 + 0,353 X_1 + 0,419 X_2 + 3,102$$
 hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan penetapan biaya ( $X_2$ ) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik ( $Y$ ) di SMA Sint Carolus Bengkulu.
2. Besarnya nilai koefisien determinasi dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai determinasi dari *R square* sebesar 0,677. Hal ini berarti bahwa nilai kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan nilai penetapan biaya ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik ( $Y$ ) yang hanya sebesar 67,70 % sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian.
3. Hasil uji t pada taraf signifikan 0,05 menjelaskan bahwa secara partial kualitas pelayanan dan penetapan biaya mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Sint Carolus Bengkulu.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diambil dari penelitian ini, penulis \perlu menuliskan beberapa saran mengenai penelitian ini yaitu sebagai berikut :

### 1. Bagi SMA Sint Carolus

SMA Sint Carolus tetap mempertahankan kualitas pelayanan kepada peserta didik, baik dari segi fasilitas maupun pelayanan prima para guru dan karyawan. Sistem penetapan biaya sebaiknya juga tetap menggunakan subsidi silang, serta mempertimbangkan kemampuan ekonomi orang tua peserta didik. Semakin tinggi penetapan biaya hendaknya diikuti dengan pelayanan yang lebih baik terhadap peserta didik.

### 2. Peneliti Selanjutnya

Dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan penetapan biaya terhadap kepuasan peserta didik di suatu sekolah. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti kepuasan peserta didik, misalnya untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan, penetapan biaya, dan kepuasan pelanggan ditambah dengan metode wawancara terhadap guru dan karyawan serta peserta didik sehingga informasi yang diperoleh lebih lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, Jurnal of Marketing, Vol 60.
- Agung, A.K Roynaldus, Kurniawan Philipus Antonius, Juru Paulus. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere*. Projemen UNIPA - Vol. 9 No 2 Mei 2022.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- C. Mowen, John, Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Djajasudarma, Fatimah. 2006. *Metode Lingustik: Ancangan Metode Penelitian dan Kajian*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Dwita Rien, Rahmadan, FS, Hidayat Al Rahmad. 2024. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online (Grab) Kota Bengkulu*. Bengkulu: Seminar Nasional Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (SN-EMBA) Ke-3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen.
- Fandy Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ghozali, I. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). *Defining Costumer Satisfaction*. Academy of Marketing Science Review. 2000(1), 1.
- <https://www.smadwiwarna.sch.id/biaya-sekolah-sma/>
- <http://repository.iainbengkulu.ac.id/4807/1/SKRIPSI%20VIR%20OK.pdf>
- [https://digilib.stituwjombang.ac.id/191/5/2021112014941\\_BAB%20III.pdf](https://digilib.stituwjombang.ac.id/191/5/2021112014941_BAB%20III.pdf)
- <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/3009/4/BAB%20III%20METODE%20PENELITIA N.pdf>
- <http://repository.stieipwija.ac.id/1178/1/EVA%20MAI%20SULFITA%20FULL%20DOC.pdf>
- <http://repository.stei.ac.id/5372/3/BAB%20II.pdf>

- <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/337809-metodologi-penelitian-34df25d8.pdf>
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kencana, P.N, Wahidah N.R. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Busana Muslim Preview Cabang ITC Depok*. Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen Volume 12, Issue 1, Februari, pages 37-43 p-ISSN 2355-1488, e-ISSN 2615-2932.
- Kotler, Philip. (1991). *Manajemen Pemasaran: Analisa Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid Keenam. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P. (2002) *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: PT Indeks.
- Kompasiana.com.<https://www.kompasiana.com.suasana lingkungan sekolah>.
- Microsoft Word - 17 Januari\_2022\_9(1) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere*.
- Nasution. 2016. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuriana. 2023. *Pengaruh Locus Of Control dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Lebong*. Bengkulu.
- Panjaitan, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 1-122.
- [repository.stieipwija.ac.id/1178/1/EVA%20MAI%20SULFITA%20FULL%20DOC.pdf](https://repository.stieipwija.ac.id/1178/1/EVA%20MAI%20SULFITA%20FULL%20DOC.pdf)
- Sinollah. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)*. Jurnal Dialektika. 4(1): 45-64.
- Sudarsono, H. (2020). *Buku ajar: Manajemen pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

- 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D (Vol. 19)*. Bandung: Alfabeta.
- 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran, In Media*, Yogyakarta.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Syamsudin, dan Damaianti. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*. Bandung: Refika Aditama.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptadi, M. 2019. *Konsep Pemasaran dan Proses Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono (2014: 101). Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan*. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32-42.
- Walanda, D. V., Suwarni, S., Kalulan, K. 2020. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Bengkulu Cabang Utama*. *Jurnal Emak: Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1). DOI:
- Wyckof. 2014. *Kualitas Pelayanan oleh Fandi Tjiptono*. Yogyakarta.
- Yulianti. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Papa Ong di Kota Makassar*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## **Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**

### **KUESIONER PENELITIAN**

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Agata Intan Arista Pratiwi, saya merupakan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu.

Peneliti meminta kesediaan Saudara/i sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Besar harapan bahwa Saudara/i bersedia untuk menjawab setiap pertanyaan guna untuk menyelesaikan tugas akhir proposal saya.

Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan (bukan individual). Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang sedang dilakukan. Sesuai dengan etika penelitian bahwa jawaban yang Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan. Atas perhatian dan kerjasama, peneliti mengucapkan terima kasih.

#### **I. IDENTITAS PENELITIAN**

Nama	: <b>AGATA INTAN ARISTA PRATIWI</b>
NPM	: 21040184P
Universitas	: Universitas Dehasen
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu.

## II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama		
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Perempuan	<input type="checkbox"/> Laki-laki
Kelas	<input type="checkbox"/> X A <input type="checkbox"/> X B <input type="checkbox"/> X C <input type="checkbox"/> XI A <input type="checkbox"/> XI B <input type="checkbox"/> XI C	<input type="checkbox"/> XI D <input type="checkbox"/> XII MIPA 1 <input type="checkbox"/> XII MIPA 2 <input type="checkbox"/> XII IPS 1 <input type="checkbox"/> XII IPS 2
Usia	<input type="checkbox"/> 14-15 tahun <input type="checkbox"/> 16-17 tahun	<input type="checkbox"/> 18-19 tahun

## III. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan teliti.
2. Saudara/i diminta untuk mengisi jawaban yang sebenar-benarnya, dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia.
3. Keterangan Pilihan Jawaban :
  - Sangat Setuju (SS) : 5
  - Setuju (S) : 4
  - Netral (N) : 3
  - Tidak Setuju (TS) : 2
  - Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

## 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b><i>Reliability (Keandalan)</i></b>						
1.	Bapak, Ibu guru dan karyawan datang ke sekolah tepat waktu.					
2.	Bapak, Ibu guru dan karyawan yang piket, setiap pagi menyambut kedatangan peserta didik dengan ramah dan penuh perhatian.					
<b><i>Responsiveness (Ketanggapan)</i></b>						
3.	Bapak, Ibu guru dan karyawan selalu memberikan informasi yang jelas kepada peserta didik apabila ada hal-hal yang ditanyakan.					
4.	Bapak, Ibu guru dan karyawan memberikan solusi kepada peserta didik yang mendapat kesulitan dalam hal belajar maupun bergaul dengan sesama teman.					
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>						
5.	Bapak, Ibu guru dan karyawan bersikap mengayomi dan mementingkan kebutuhan peserta didik.					
6.	Bapak Ibu guru dan karyawan menjawab pertanyaan peserta didik dengan sikap yang baik, ramah, dan mampu menjaga rahasia pribadi peserta didik.					
<b><i>Empathy (Empati)</i></b>						
7.	Bapak, Ibu guru menyampaikan pelajaran secara klasikal maupun individual apabila ada peserta didik yang belum memahami pelajaran.					
8.	Bapak, Ibu guru memberikan reward kepada peserta didik yang berprestasi dan memberikan pelajaran tambahan kepada peserta didik yang tidak bisa mengikuti pelajaran.					
<b><i>Tangibles (Berwujud)</i></b>						
9.	Bapak, Ibu guru dan karyawan selalu tampil dengan pakaian yang rapi sesuai ketentuan seragam sekolah.					
10.	Bapak, Ibu guru mengajar dengan metode bervariasi dan alat-alat pembelajaran masa kini.					

## 2. Variabel Penetapan Biaya (X2)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Keterjangkauan Harga</b>						
1.	Uang sekolah terjangkau oleh orang tua peserta didik.					
2.	Penetapan uang sekolah menggunakan sistem subsidi silang, sesuai kemampuan orang tua peserta didik.					
3.	Peserta didik yang kurang mampu mendapat bantuan dari pihak sekolah.					
<b>Kesesuaian Harga dengan Kualitas Jasa</b>						
4.	Penetapan uang sekolah sesuai dengan kualitas pelayanan para guru dan karyawan.					
5.	Penetapan uang sekolah sebanding dengan fasilitas yang disediakan pihak sekolah untuk menunjang kegiatan belajar.					
6.	Penetapan uang sekolah sebanding dengan ilmu yang didapat dari Bapak/Ibu guru.					
<b>Daya Saing Harga</b>						
7.	Uang sekolah lebih terjangkau dibandingkan dengan sekolah swasta yang lain.					
8.	Pihak sekolah sering memberikan reward (penghargaan) kepada peserta didik yang berprestasi.					
9.	Pada saat penetapan uang sekolah pihak sekolah akan memberikan diskon bagi peserta didik yang berprestasi di jenjang pendidikan sebelumnya.					
<b>Kesesuaian Harga dengan Manfaat Jasa</b>						
10.	Penetapan uang sekolah sesuai dengan manfaat ilmu pengetahuan yang didapat.					
11.	Penetapan uang sekolah sesuai dengan manfaat pendidikan karakter yang di dapat.					
12.	Penetapan uang sekolah sesuai dengan manfaat jaringan peserta didik dengan sekolah negeri maupun sekolah swasta yang lain karena sekolah selalu memberi kesempatan berprestasi dalam ajang berbagai lomba antar SMA.					

### 3. Variabel Kepuasan (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
1.	Pelayanan Bapak, Ibu guru dan karyawan terhadap peserta didik sesuai yang diharapkan.					
2.	Fasilitas sekolah lengkap dan terawat dengan baik.					
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>						
3.	Peserta didik mempunyai minat yang tinggi untuk selalu hadir ke sekolah dengan tujuan belajar secara sungguh-sungguh.					
4.	Jika sudah lulus SMA, peserta didik memiliki kerinduan untuk berkunjung ke sekolah.					
5.	Meskipun di luar jam belajar peserta didik berminat untuk datang ke sekolah mengikuti kegiatan ekstrakurikuler, belajar kelompok, dll karena merasa nyaman melaksanakan aktivitas di sekolah.					
<b>Kesediaan Merekomendasi</b>						
6.	Peserta didik bersedia merekomendasikan kepada teman atau saudara untuk bersekolah di SMA Sint Carolus.					
7.	Peserta didik bersedia memberikan testimoni yang positif tentang SMA Sint Carolus terhadap masyarakat.					
8.	Peserta didik merasa bangga bersekolah di SMA Sint Carolus dan dengan sukacita mengekspos di media sosial kegiatan-kegiatan di sekolah.					

## Lampiran 2. Data Karakteristik Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Kelas	Usia
1	Laurensius Aditya Simanjorang	Laki-Laki	X A	16-17 tahun
2	Hanny Viryani Maitri	Perempuan	X A	14-15 tahun
3	Andrew Domolih Tumangger	Laki-Laki	X A	14-15 tahun
4	Gresia Enjelika Simanjuntak	Perempuan	X A	16-17 tahun
5	Christian Nataldo Baptista Sihombing	Laki-Laki	X A	16-17 tahun
6	Adinda Dwi Meswari	Perempuan	X A	16-17 tahun
7	Nicholas Christian Wijaya	Laki-Laki	X A	16-17 tahun
8	Stefani Arine Putri Making Sinaga	Perempuan	X A	16-17 tahun
9	Catrelle Jessy Natania Siboro	Perempuan	X B	14-15 tahun
10	Fritzchen Evan Lee	Laki-Laki	X B	14-15 tahun
11	Wenny Agustina M	Perempuan	X B	16-17 tahun
12	Ashraf Riskiy Julian	Laki-Laki	X B	16-17 tahun
13	Rachel Valensya	Perempuan	X B	16-17 tahun
14	Reyvan Febiano	Laki-Laki	X B	16-17 tahun
15	Nicholas Fernando	Laki-Laki	X B	14-15 tahun
16	Chrisanty Hasianita Juliasih Siagian	Perempuan	X B	14-15 tahun
17	Vico Ivander	Laki-Laki	X C	16-17 tahun
18	Cathleen	Perempuan	X C	16-17 tahun
19	Delvina Athalia	Perempuan	X C	14-15 tahun
20	Adenela Kartika Prasetya	Laki-Laki	X C	14-15 tahun
21	Paula Theresia Saragih	Perempuan	X C	14-15 tahun
22	Odellia Aureline Kasim	Perempuan	X C	14-15 tahun
23	Simone Hugo Ocello	Laki-Laki	X C	14-15 tahun
24	Abigael Marcello Jedidiah Padang	Laki-Laki	X C	16-17 tahun
25	Cynthia Febri Amelia Manullang	Perempuan	X C	16-17 tahun
26	Abraham Rey Deyson	Laki-laki	XI A	16-17 tahun
27	Andrew Keenan Airel	Laki-laki	XI A	16-17 tahun
28	Arthur Yonathan	Laki-laki	XI A	16-17 tahun
29	Tiffany Callista Imanuel Djolin	Perempuan	XI A	16-17 tahun
30	Trecia Putri Natasya	Perempuan	XI A	16-17 tahun
31	Veronica Esha Nugraha	Perempuan	XI A	16-17 tahun
32	Gilbert Bona	Laki-Laki	XI B	16-17 tahun
33	Jovita	Perempuan	XI B	16-17 tahun
34	Angelica Yovaline	Perempuan	XI B	14-15 tahun
35	Felicia Yosefine	Perempuan	XI B	16-17 tahun
36	Hilarius Satrio	Laki-Laki	XI B	16-17 tahun
37	Christian Saputra	Laki-Laki	XI B	16-17 tahun
38	Sebastian Erasmus Emmanuel	Laki-Laki	XI C	16-17 tahun
39	Bara Jiwa Yudayumi	Laki-Laki	XI C	16-17 tahun
40	Christian Nahanson Nababan	Laki-Laki	XI C	16-17 tahun
41	Pritta Titania Tanzil	Perempuan	XI C	16-17 tahun
42	Elvina Melanisa S	Perempuan	XI C	16-17 tahun
43	Brigita Putriana	Perempuan	XI C	16-17 tahun
44	Eliana Arista Maria	Perempuan	XI D	16-17 tahun
45	Rendy Stevan	Laki-Laki	XI D	16-17 tahun

46	Muhammad Abel Arya	Laki-Laki	XI D	16-17 tahun
47	Samuel Mario	Laki-Laki	XI D	16-17 tahun
48	Pretty Titania Tanzil	Perempuan	XI D	16-17 tahun
49	Marsha Bilqista	Perempuan	XI D	16-17 tahun
50	Felix Alexander Kusnadi	Laki-Laki	XII MIPA 1	16-17 tahun
51	Jansen Alfando Sulaiman	Laki-Laki	XII MIPA 1	16-17 tahun
52	Jovan Gunawan	Laki-Laki	XII MIPA 1	16-17 tahun
53	Julia Helena Pitta Omas Hutapea	Perempuan	XII MIPA 1	18-19 tahun
54	Karencia Eunike Stefani Tambun	Perempuan	XII MIPA 1	18-19 tahun
55	Yuniar Candra Ningrum	Perempuan	XII MIPA 1	16-17 tahun
56	Agustinus Naldi K. P	Laki-Laki	XII MIPA 2	18-19 tahun
57	Michael Siadari	Laki-Laki	XII MIPA 2	16-17 tahun
58	Moses Gabriel	Laki-Laki	XII MIPA 2	16-17 tahun
59	Rahel Stanford	Perempuan	XII MIPA 2	16-17 tahun
60	Pretty Nathali	Perempuan	XII MIPA 2	18-19 tahun
61	Riyanti	Perempuan	XII MIPA 2	18-19 tahun
62	Faradiba Yefassya Islami	Perempuan	XII IPS 1	16-17 tahun
63	Querina Nathania Clarissa	Perempuan	XII IPS 1	18-19 tahun
64	Romian Sergio Polado Habeahan	Laki-Laki	XII IPS 1	16-17 tahun
65	Tristandi	Laki-Laki	XII IPS 1	18-19 tahun
66	Sutan Andrew Bintang Dillak	Laki-Laki	XII IPS 1	16-17 tahun
67	Angeline Chioke Marietta	Perempuan	XII IPS 1	16-17 tahun
68	Revan Pramana Siagian	Laki-Laki	XII IPS 2	16-17 tahun
69	Ilham Agus Pratama	Laki-Laki	XII IPS 2	18-19 tahun
70	Yoel Parlindungan Sitorus	Laki-Laki	XII IPS 2	18-19 tahun
71	Dannelle Sophia Davina	Perempuan	XII IPS 2	18-19 tahun
72	Elvera Veronica Sirait	Perempuan	XII IPS 2	18-19 tahun
73	Kellin Gunawan	Perempuan	XII IPS 2	16-17 tahun

**Lampiran 3. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X1)**

No	Kualitas Pelayanan (X1)										TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
2	4	3	3	2	4	3	3	3	5	3	33
3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	46
4	3	4	3	2	3	5	5	3	5	4	37
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44
6	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	44
7	4	5	4	4	4	5	4	2	5	3	40
8	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
9	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	44
10	4	4	4	5	3	4	3	2	4	5	38
11	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	47
12	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	46
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	43
15	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	44
16	5	4	3	4	3	2	4	3	5	4	37
17	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44
18	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
25	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
26	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40
27	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	45
28	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35
29	5	4	3	3	5	4	3	2	4	4	37
30	5	1	1	1	5	5	5	1	5	1	30
31	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	43
32	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	46
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	4	3	2	3	4	1	5	5	37
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40
43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
44	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45





42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
43	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
44	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	54
45	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	33
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
47	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	54
48	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
51	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	56
52	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	55
53	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	52
54	3	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	46
55	3	4	5	4	3	5	4	4	1	4	4	3	44
56	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
57	5	5	5	3	2	4	4	5	5	5	5	2	50
58	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37
60	2	2	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	28
61	1	5	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	26
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
63	3	4	5	2	2	1	4	3	5	3	1	3	36
64	3	3	5	2	2	2	3	2	3	2	2	2	31
65	4	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	1	37
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
67	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	54
68	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	2	40
69	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	39
70	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	43
71	3	4	5	1	1	1	3	4	5	1	2	1	31
72	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	41
73	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	42

**Lampiran 5. Tabulasi Data Kepuasan (Y)**

No	Kepuasan (Y)								TOTAL
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
1	4	4	4	4	4	3	4	3	30
2	4	3	4	4	3	3	4	4	29
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	3	5	3	4	5	3	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	3	3	5	3	3	3	3	3	26
7	4	4	4	5	4	5	4	5	35
8	3	3	4	4	4	3	3	3	27
9	5	4	4	2	4	5	5	4	33
10	3	3	3	4	4	5	5	5	32
11	4	4	4	5	5	4	5	5	36
12	5	3	3	5	3	3	5	5	32
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	3	3	4	4	4	4	5	4	31
15	5	3	5	5	5	3	2	3	31
16	4	3	3	3	4	3	3	3	26
17	5	4	5	4	4	4	4	5	35
18	5	4	5	5	5	5	5	5	39
19	4	5	5	5	5	5	5	5	39
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	5	5	5	5	5	5	5	4	39
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	5	4	5	5	5	4	4	5	37
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	5	5	4	4	5	5	4	36
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
29	3	3	1	1	2	3	3	4	20
30	5	2	5	1	1	1	1	3	19
31	4	4	4	5	5	5	5	5	37
32	5	3	3	3	3	3	3	3	26
33	5	3	3	1	4	4	4	4	28
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	5	2	2	2	4	4	4	4	27
36	5	2	2	2	2	4	4	4	25
37	5	1	1	1	1	3	3	3	18
38	1	1	5	5	1	5	5	5	28
39	4	1	4	4	4	4	4	4	29
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	3	4	4	4	4	4	4	31

43	5	3	2	3	5	3	4	3	28
44	5	5	5	4	4	4	4	5	36
45	3	2	4	4	2	4	3	4	26
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	5	5	5	5	5	5	4	5	39
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	3	4	4	4	4	4	4	3	30
51	4	3	5	4	5	5	5	5	36
52	5	3	5	5	3	4	4	4	33
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	4	3	3	5	4	5	4	5	33
55	4	4	5	4	4	4	4	5	34
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	4	2	5	4	5	5	5	5	35
58	5	5	4	4	5	5	5	5	38
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	3	2	4	3	5	3	4	4	28
61	3	3	3	3	3	3	3	3	24
62	3	3	3	3	3	3	3	3	24
63	2	3	2	1	1	4	3	4	20
64	3	2	3	5	3	3	3	3	25
65	3	2	4	3	3	2	3	3	23
66	3	3	3	3	3	3	3	3	24
67	5	5	5	5	5	5	5	5	40
68	4	4	4	4	3	4	3	4	30
69	3	3	3	4	3	2	3	4	25
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24
71	1	2	1	3	3	1	2	3	16
72	4	4	5	3	3	3	4	3	29
73	4	3	3	3	4	4	4	4	29

## Lampiran 6. Hasil Uji Validitas

### a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.307**	.346**	.303**	.348**	.284*	.245*	.228	.442**	.308**	<b>.497**</b>
	Sig. (2-tailed)		.008	.003	.009	.003	.015	.037	.052	.000	.008	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.2	Pearson Correlation	.307**	1	.640**	.601**	.261*	.311**	.339**	.443**	.498**	.656**	<b>.700**</b>
	Sig. (2-tailed)	.008		.000	.000	.026	.007	.003	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.3	Pearson Correlation	.346**	.640**	1	.791**	.512**	.554**	.407**	.513**	.383**	.654**	<b>.822**</b>
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.4	Pearson Correlation	.303**	.601**	.791**	1	.512**	.458**	.557**	.628**	.241*	.636**	<b>.824**</b>
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.040	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.5	Pearson Correlation	.348**	.261*	.512**	.512**	1	.621**	.594**	.480**	.387**	.459**	<b>.729**</b>
	Sig. (2-tailed)	.003	.026	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.6	Pearson Correlation	.284*	.311**	.554**	.458**	.621**	1	.535**	.432**	.479**	.463**	<b>.719**</b>
	Sig. (2-tailed)	.015	.007	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.7	Pearson Correlation	.245*	.339**	.407**	.557**	.594**	.535**	1	.557**	.358**	.405**	<b>.710**</b>
	Sig. (2-tailed)	.037	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.002	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.8	Pearson Correlation	.228	.443**	.513**	.628**	.480**	.432**	.557**	1	.216	.519**	<b>.736**</b>
	Sig. (2-tailed)	.052	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.067	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.9	Pearson Correlation	.442**	.498**	.383**	.241*	.387**	.479**	.358**	.216	1	.465**	<b>.585**</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.040	.001	.000	.002	.067		.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.10	Pearson Correlation	.308**	.656**	.654**	.636**	.459**	.463**	.405**	.519**	.465**	1	<b>.786**</b>
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
TOTAL	Pearson Correlation	.497**	.700**	.822**	.824**	.729**	.719**	.710**	.736**	.585**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



X2.9	Pearson Correlation	.605**	.611**	.503**	.393**	.472**	.327**	.606**	.555**	1	.569**	.521**	.429**	<b>.747**</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.005	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2.10	Pearson Correlation	.510*	.517*	.290*	.687**	.657**	.568**	.665**	.679**	.569**	1	.663**	.492**	<b>.832**</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2.11	Pearson Correlation	.666*	.606*	.373**	.600**	.532**	.721**	.621**	.518**	.521**	.663**	1	.539**	<b>.834**</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2.12	Pearson Correlation	.432*	.394*	.166	.414**	.408**	.465**	.565**	.335**	.429**	.492**	.539**	1	<b>.653**</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.160	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
TOTAL	Pearson Correlation	.758*	.734*	.514**	.751**	.746**	.744**	.790**	.698**	.747**	.832**	.834**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**c. Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)**

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.484**	.383**	.209	.493**	.409**	.363**	.386**	<b>.600**</b>
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.077	.000	.000	.002	.001	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.2	Pearson Correlation	.484**	1	.546**	.525**	.649**	.557**	.542**	.499**	<b>.789**</b>
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.3	Pearson Correlation	.383**	.546**	1	.636**	.516**	.510**	.445**	.482**	<b>.746**</b>
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.4	Pearson Correlation	.209	.525**	.636**	1	.619**	.527**	.566**	.577**	<b>.769**</b>
	Sig. (2-tailed)	.077	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.5	Pearson Correlation	.493**	.649**	.516**	.619**	1	.567**	.622**	.509**	<b>.817**</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.6	Pearson Correlation	.409**	.557**	.510**	.527**	.567**	1	.812**	.777**	<b>.825**</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.7	Pearson Correlation	.363**	.542**	.445**	.566**	.622**	.812**	1	.763**	<b>.816**</b>
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.8	Pearson Correlation	.386**	.499**	.482**	.577**	.509**	.777**	.763**	1	<b>.792**</b>
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
TOTAL	Pearson Correlation	.600**	.789**	.746**	.769**	.817**	.825**	.816**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

## Lampiran 7. Uji Reliabilitas

### a. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.893</b>	10

### b. Uji Reliabilitas Variabel Penetapan Biaya (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.920</b>	12

### c. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.899</b>	8

## Lampiran 8. Metode Analisis

### a. Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	<b>-2.959</b>	3.102		-.954	.343
1 X1	<b>.353</b>	.079	.343	4.485	.000
X2	<b>.419</b>	.053	.606	7.910	.000

a. Dependent Variable: Y

### b. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	<b>.677</b>	.667	3.595

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

### c. Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2.959	3.102		<b>-.954</b>	.343
1 X1	.353	.079	.343	<b>4.485</b>	.000
X2	.419	.053	.606	<b>7.910</b>	.000

a. Dependent Variable: Y

**d. Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.892.861	2	946.430	<b>73.247</b>	<b>.000<sup>b</sup></b>
	Residual	904.482	70	12.921		
	Total	2.797.342	72			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Lampiran 9. R-Tabel

**Tabel r untuk df = 1 - 100**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254

35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678

76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

## Lampiran 10. F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95

38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79

<b>81</b>	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
<b>82</b>	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
<b>83</b>	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
<b>84</b>	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
<b>85</b>	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
<b>86</b>	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
<b>87</b>	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
<b>88</b>	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
<b>89</b>	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
<b>90</b>	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
<b>91</b>	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
<b>92</b>	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
<b>93</b>	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
<b>94</b>	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
<b>95</b>	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
<b>96</b>	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
<b>97</b>	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
<b>98</b>	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
<b>99</b>	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
<b>100</b>	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

## Lampiran 11. Jumlah Siswa



### STATISTIK SISWA YAYASAN TARAKANITA

Wilayah : Bengkulu  
Unit Karya : SMA Sint Carolus  
Alamat : Jl. Kapuas Raya No. 73 Lingkar Barat

Bulan : Februari		STATISTIK SISWA												
Tahun Pelajaran : 2024/2025		STATISTIK SISWA												
No.	URAIAN	KELAS												JML
		X				XI				XII				
		A	B	C	D	A	B	C	D	MIPA-MIPA	IPS-1	IPS-2		
<b>1. JENIS KELAMIN</b>														
	1.1. Laki-laki	15	16	17		14	11	15	15	12	13	10	12	150
	1.2. Perempuan	15	13	12		12	14	8	9	9	9	12	13	126
	<b>JUMLAH</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>29</b>		<b>26</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>276</b>
		<b>88</b>				<b>98</b>				<b>90</b>				<b>276</b>
<b>2. AGAMA</b>														
	2.1. Islam	2	5	5		1	1	5	5	1	2	4	7	38
	2.2. Katholik	7	7	9		9	6	3	2	4	6	6	4	63
	2.3. Kristen	18	16	14		10	16	11	11	14	12	8	11	141
	2.4. Budha	3	1	2		5	2	3	6	1	1	4	3	31
	2.5. Hindu	0	0	0		0	0	1	0	1	1	0	0	3
	<b>JUMLAH</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>30</b>		<b>25</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>276</b>
<b>3. KEWARGANEGARAAN</b>														
	3.1. WNI Pribumi	30	29	29		25	25	23	24	21	22	22	25	
	3.2. WNI Keturunan													
	3.3. WN Asing													
	<b>JUMLAH</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>29</b>		<b>25</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>275</b>
<b>4. PEKERJAAN ORANG TUA</b>														
	4.1. PNS/TNI/Polri	5	4	2		2	4	2	2	5	1	2	1	30
	4.2. Karyawan Swasta	13	8	6		9	7	4	4	1	6	5	6	69
	4.3. Wiraswasta	7	9	12		9	12	9	9	9	7	9	9	101
	4.4. Wirausaha	2	-	2		2	1	3	3	-	-	-	3	16
	4.5. Petani	1	3	2		1	1	2	2	2	3	1	3	21
	4.6. Pedagang	-	1	-		-	-	-	-	3	1	3	2	10
	4.8. Nelayan	-	-	-		-	-	1	2	-	-	-	-	3
	4.9. Buruh	1	2	-		1	-	1	1	-	1	2	1	10
	4.10. Liannya	1	1	4		2	-	-	1	-	1	1	-	11
	4.11. Tidak Bekerja	-	1	1		-	-	1	-	1	-	1	-	5
	4.12. Pensiunan													
	<b>JUMLAH</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>29</b>		<b>26</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>276</b>
<b>5. JUMLAH PARALEL/ROMBEL</b>														
		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>11</b>							

#### Data Peminat/Pendaftar Tahun 2024/2025

<b>1. Animo Siswa Baru/Pendaftar</b>	
1.1. Laki-laki	49
1.2. Perempuan	41
Jumlah	90

#### Data Siswa Baru Yang Diterima

<b>3. Siswa baru yang diterima melalui seleksi PPDB</b>	
3.1. Laki-laki	47
3.2. Perempuan	40
Jumlah	87

#### Data Kelulusan Tahun 202/2022

<b>2. Persentase Kelulusan</b>	
2.1. Peserta Ujian	79
2.2. Lulus Ujian	100%
Persentase	100%

Bengkulu, 25 Februari 2025  
Kepala Sekolah



E. Sulistyanta, S.Pd  
NIP. : 04.94.0051

Sumber : SMA Sint Carolus Bengkulu

## Lampiran 12. Prestasi Akademik dan Non Akademik Semeester Ganjil dan Genap Peserta Didik SMA Sint Carolus

PRESTASI AKADEMIK PESERTA DIDIK SMA SINT CAROLUS SEMESTER GANJIL TAHUN AJARAN 2023-2024								
No.	NAMA	Kelas	Penyelenggara		Uraian			Waktu Kegiatan
			Instansi	Lingkup Lomba/Kompetisi	Jenis Kegiatan	Bentuk Penghargaan	Peringkat	
1	Maria Pricessilia	XII MIPA 1	Pusat Prestasi Nasional, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia	Tingkat Provinsi	Olimpiade Sains Nasional (OSN)	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara 2 Bidang Biologi	Juli 2023
2	Rinka Joshino Yangson	XII MIPA 1	MGMP Bahasa Indonesia SMA Kota Bengkulu	Tingkat Kota	Lomba Debat Tingkat Kota SMA/MA	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Tim Terbaik	Oktober 2023
	Maria Pricessilia	XII MIPA 1						
	Danny Putra Febriansyah	XI IPS 1						
3	Maria Pricessilia	XII MIPA 1	MGMP Bahasa Indonesia SMA Kota Bengkulu	Tingkat Kota	Lomba Debat Tingkat Kota SMA/MA	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Pembicara Terbaik	Oktober 2023
4	Danny Putra Febriansyah	XI IPS 1	PGSD Universitas Pendidikan Indonesia	Tingkat Nasional	Lomba Cipta Puisi Nasional	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara I	Oktober 2023
5	Francine Benedicta	XII MIPA 2	Center for Young Scientist	Tingkat Nasional	Lomba Peneliti Belia	Sertifikat dan medali	Juara 2 Bidang Ilmu Hayati	Oktober 2023
6	Clarissa Bernice	XII MIPA 2		Tingkat Nasional	Lomba Peneliti Belia	Sertifikat dan medali	Juara 1 Bidang Lingkungan	Oktober 2023
7	Tadeus Thenaris	XI MIPA 2		Tingkat Nasional	Lomba Peneliti Belia	Sertifikat dan medali	Juara 2 Bidang Komputer	Oktober 2023
8	Daniel Febrian Peter	XI MIPA 2		Tingkat Nasional	Lomba Peneliti Belia	Sertifikat dan medali	Juara 1 Bidang Matematika	Oktober 2023
9	Moses Gabriel Antoni	XI MIPA 2		Tingkat Nasional	Lomba Peneliti Belia	Sertifikat dan medali	Juara 1 Bidang Matematika	Oktober 2023
10	Rinka Joshino Yangson	XII MIPA 1	FKIP Universitas Bengkulu	Tingkat Sumbagsel	Lomba Bintang Fisika Rafflesia	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara I	Oktober 2023
11	Claudia Leovania	XII MIPA 2	FKIP Universitas Bengkulu	Tingkat Sumbagsel	Lomba Bintang Fisika Rafflesia	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara II	Oktober 2023
12	Trecia Putri Natasya	X A	Divya Competition	Tingkat Nasional	Kejuaraan Sains Nusantara	Piagam Penghargaan	Medali Emas Bidang Biologi	Nov-23
13							Medali Emas Bidang Fisika	
14							Medali Emas Bidang Bahasa Indonesia	
15							Medali Perak Bidang Kebumihan	
16							Medali Perunggu Bidang Kimia	
17	Yufani Belaria Monica S	X A	Divya Competition	Tingkat Nasional	Kejuaraan Sains Nusantara	Piagam Penghargaan	Medali Perak Bidang Bahasa Inggris	Nov-23
18	Medali Perunggu Bidang Psikologi Dasar							
19	Angelica Yovaline Irawan	X A	Divya Competition	Tingkat Nasional	Kejuaraan Sains Nusantara	Piagam Penghargaan	Medali Emas Bidang Bahasa Inggris	Nov-23
20	Shany Angeline	X A	Divya Competition	Tingkat Nasional	Kejuaraan Sains Nusantara	Piagam Penghargaan	Medali Emas Bidang Bahasa Inggris	Nov-23
21	Kellin Gunawan	XI IPS 2	Divya Competition	Tingkat Nasional	Kejuaraan Sains Nusantara	Piagam Penghargaan	Medali Emas Bidang Bahasa Inggris	Nov-23
22	Vincentius Adrian	X A	Divya Competition	Tingkat Nasional	Kejuaraan Sains Indonesia 2023	Piagam Penghargaan	Medali Emas Bidang Kimia	Desember 2023
23							Medali Emas Bidang Statistika	
24							Medali Perak Bidang Matematika Terapan	
25							Medali Perak Bidang Matematika Dasar	
26	Yufani Belaria Monica S	X A	Divya Competition	Tingkat Nasional	Kejuaraan Sains Indonesia 2023	Piagam Penghargaan	Medali Perak Bidang Kimia	Desember 2023
27							Medali Perak Bidang Kedokteran Dasar	

**PRESTASI NON-AKADEMIK PESERTA DIDIK SMA SINT CAROLUS  
SEMESTER GANJIL TAHUN AJARAN 2023-2024**

No.	NAMA	Kelas	Penyelenggara		Uraian			Tahun
			Instansi	Lingkup Lomba/Kompetisi	Jenis Kegiatan	Bentuk Penghargaan	Jenis Lomba/Tingkat	
1	Louise Alberto Emmanuel	XII IPS	Diknas Pendidikan Provinsi Bengkulu	Tingkat Provinsi	FLS2N	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara II Bidang Lomba Cipta Lagu	Juli 2023
2	Yustinus Raditya Widadita	XII MIPA 1		Tingkat Provinsi	FLS2N		Juaa I Bidang Lomba Film Pendek	Juli 2023
3	Ravel Rafael	XII MIPA 2		Tingkat Provinsi	FLS2N			
4	Fidelia Maria Astriswara Hadini	XII MIPA 2	Dinas Kebudayaan Provinsi Bengkulu	Tingkat Provinsi	Gita Bahana Nusantara	Piagam penghargaan	Juara II Sopran	Juli 2023
5	Tadeus Thenaris	XI MIPA 2		Tingkat Nasional	Climate Rangers Camp	Piala dan piagam penghargaan	Juara II Climate Rangers Got Talent dan Best Baju Adat di Bali	Sep-23
6	Danny Putra Febriansyah	XI IPS 1	Badan Narkotika Nasional (BNN)	Tingkat Kota	Lomba Penyuluhan Ran Action	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara I	Oktober 2023
7	Deren Parlindungan Sihombing	X B	BKKBN Bengkulu	Tingkat Kota	Duta Generasi Berencana Putra	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara 2	Oktober 2023
8	Danny Putra Febriansyah	XI IPS 1	BKKBN Republik Indonesia	Tingkat Nasional	Duta Generasi Berencana Putra	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara Harapan 1	Nov-23
9	Geovan Nathanael Silitonga	XII MIPA 1	Universitas Terbuka Provinsi Bengkulu	Tingkat Provinsi	Tournament E- Sport Mobile Legend	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara 2	Nov-23
10	Hendriko Nababan	XII MIPA 1						
11	Terry Anggada	XII MIPA 1						
12	Viandra Valentdra	XII MIPA 1						
13	Jowen Geonardo	XII MIPA 2						

**PRESTASI AKADEMIK PESERTA DIDIK SMA SINT CAROLUS  
SEMESTER GENAP TAHUN AJARAN 2023-2024**

No.	NAMA	Kelas	Penyelenggara		Uraian			Waktu Kegiatan
			Instansi	Lingkup Lomba/Kompetisi	Jenis Kegiatan	Bentuk Penghargaan	Peringkat	
1	Jhon Lucky Silalahi	X B	SMAN 5 Kota Bengkulu	Tingkat Provinsi	Lomba Debat Tingkat Provinsi SMA/MA	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara 2	Februari 2024
	Maria Pricessilia	XII MIPA 1						
	Danny Putra Febriansyah	XI IPS 1						
2	Clarissa Bernice Emilianne	XII MIPA 2	Science Association of Indonesia	Tingkat Internasional	International Students Research Fair	Medali dan piagam penghargaan	Silver Award Winners (Medali perak)	Maret 2024
3	Jhon Lucky Silalahi	X B	MGMP SMA Bahasa Indonesia Kota (BPTI)	Tingkat Kota	Lomba Debat Bahasa Indonesia (LDBI)	Medali	Juara 2	Apr-24
4	Moses Gabriel Antoni	XI MIPA 2	Dinas Pendidikan Provinsi	Tingkat Kota	OSN	Piagam penghargaan	10 besar Bidang Matematika	Apr-24
5	Jovan Gunawan	XI MIPA 1		Tingkat Kota	OSN	Piagam penghargaan	10 besar Bidang Matematika	Apr-24
6	Steffani Jane Aldora Soetedjo	X B		Tingkat Kota	OSN	Piagam penghargaan	10 besar Bidang Astronomi	Apr-24
7	Angie Clarissa Setiadi	XI MIPA 1		Tingkat Kota	OSN	Piagam penghargaan	10 besar Bidang Biologi	Apr-24
8	Shany Angeline	X A		Tingkat Kota	OSN	Piagam penghargaan	10 besar Bidang Biologi	Apr-24
9	Paulinus Holly Hartomo	X B		Tingkat Kota	OSN	Piagam penghargaan	10 besar Bidang Geografi	Apr-24

**PRESTASI NON-AKADEMIK PESERTA DIDIK SMA SINT CAROLUS  
SEMESTER GENAP TAHUN AJARAN 2023-2024**

No.	NAMA	Kelas	Penyelenggara		Uraian			Tahun
			Instansi	Lingkup Lomba/Kompetisi	Jenis Kegiatan	Bentuk Penghargaan	Jenis Lomba/Tingkat	
1	Danny Putra Febriansyah	XI IPS 1	SMKN 1 Kota Bengkulu	Tingkat Provinsi	Lomba Master of Ceremony (MC)	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara 1	Februari 2024
2	Deren Parlindungan Sihombing	X B	SMAN 5 Kota Bengkulu	Tingkat Provinsi	Lomba Penyuluhan	Piala, piagam penghargaan dan uang pembinaan	Juara 3	Februari 2024
3	Sebastian Erasmus Emmanuel	X A	MGMP SMA Seni Budaya Kota Bengkulu (BPTI)	Tingkat Kota	Festival Lomba Seni Siswa Nasional (FLS2N)	Piagam penghargaan	Juara I Bidang Lomba Cipta Lagu	Mei 2024
4	Yudistira Dwiana Nugraha Sutadji	X A					Juara I Bidang Lomba Gitar Solo	
5	Erik Kristian Hamonangan Limbong	XI MIPA 1					Juara I Bidang Lomba Komik Digital	
6	Querina Nathania Clarissa	XI IPS 1					Juara I Bidang Lomba Jurnalistik	
7	Felicia Yosefin	X A					Juara II Bidang Lomba Vokal Solo Putri	
8	IA.I Nyoman Tristandi Maranatha	XI IPS 1					Juara II Bidang Lomba Vokal Solo Putra	
9	Gabriella Alfa Gracia	XI IPS 1					Juara III Bidang Lomba Cipta Cerpen	
10	Jansen Alfando Sulaiman	XI MIPA 1					Juara III Bidang Lomba Fotografi	
11	Delfrida Elida Sinaga	X D					Juara III Bidang Lomba Monolog	
12	Gilbert Ciandratana	X A					MGMP SMA Penjasorkes	

### Lampiran 13. Penetapan Uang Masuk, Uang Sekolah dan Uang Kegiatan

1. Uang Masuk dibayar untuk tiga tahun selama bersekolah di SMA Sint

Carolus

<b>Uraian</b>	<b>Nominal</b>	
Tertinggi	Rp	7.500.000
Terendah	Rp	1.100.000
Rata-rata	Rp	5.250.000

2. Uang Sekolah

<b>Uraian</b>	<b>Nominal</b>		<b>Perkiraan</b>
Tertinggi	Rp	750.000	sebulan
Terendah	Rp	110.000	sebulan
Rata-rata	Rp	524.788	sebulan

3. Uang Kegiatan

<u>KELAS X</u>	
Semester 1	Rp 1.780.000
Semester 2	Rp 1.040.000
<u>KELAS XI</u>	
Semester 1	Rp 1.390.000
Semester 2	Rp 1.470.000
<u>KELAS XII</u>	
Semester 1	Rp 1.700.000
Semester 2	Rp 1.405.000



YAYASAN TARAKANITA WILAYAH BENGKULU  
SMA SINT CAROLUS TERAKREDITASI "A" (UNGGUL)  
NISS: 302266001004 NPSN : 10702417  
Jl. Kapuas Raya no.73 Lingkar Barat Bengkulu 38225. Telepon 0736-22475  
Email : smacbk1@gmail.com  
CERDAS BERINTEGRITAS

### SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 421.3/12/SMAC/V/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMA Sint Carolus Bengkulu menerangkan bahwa :

Nama : R.J Sulistyanta, S.Pd  
NIY : 04.96.0051  
Jabatan : Kepala Sekolah  
Alamat Tugas : Jl. Kapuas No. 73 Lingkar Barat Bengkulu

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang namanya tersebut di bawah ini telah selesai melaksanakan penelitian dari tanggal 1 Maret sampai 20 Maret 2025 di SMA Sint Carolus Bengkulu.

Nama : **Agata Intan Arista Pratiwi**  
NPM : 21040184P  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen.  
Program : S1 Manajemen.  
Judul Penelitian : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Sint Carolus Bengkulu"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan.

Bengkulu, 13 Mei 2025

Kepala Sekolah,



Sulistyanta, S.Pd.

NIY : 04.96.0051