

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi
Program Studi S-1
Manajemen
2016

Edwina Oktarini

120.2011.007

Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa (Studi Kasus Pada SMA Cendana Pekanbaru) Dan Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam.

106 + xiv halaman, 16 tabel, 2 gambar, dan 2 lampiran

Uraian Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Quota Sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang siswa dari SMA Cendana Pekanbaru yang didapat dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari data yang telah memenuhi uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi adalah $Y = 2.547 + 0.073X_1 + 0.413X_2 + 0.506X_3$. Hasil analisis mendapatkan bahwa ketiga faktor yaitu harga, fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa tiga variabel independen yang diteliti yaitu harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen. Kemudian melalui uji F dapat diketahui variabel harga, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan siswa. Angka adjusted R square sebesar 0,553 menunjukkan bahwa 55.3% variasi kepuasan siswa bisa dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 44.7% dijelaskan oleh variabel lain. Dari sudut pandang Islam dianjurkan kepada setiap pelaku usaha memberikan harga yang sesuai, fasilitas yang menunjang dengan baik, dan kualitas pelayanan yang baik, jujur, serta amanah dan sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadits.

Kata kunci: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Siswa