

ABSTRAK
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan
Santri/santriwati Pesantren Modern Usman Syarif

MEDAN

Oleh:

Nama: Siti Hajariah Dalimunthe

NPM: 11.832.0040

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan siswa pada pesantren modern usman syarif medan.

Populasi pada penelitian ini adalah wali murid pesantren modern usman syarif medan data penelitian bersumber yang layak dari data primer dan proses pengumpulan data menggunakan interview atau wawancara. Hasil penelitian yang diperoleh sekaligus menjadi kesimpulan penelitian ini adalah secara parsial variabel

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan siswa dengan nilai variable kualitas pelayanan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,104 > 1,692$) dan untuk harga diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,188 > 1,692$). Dan Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan siswa dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,369 > 3,27$). Dan berdasarkan perhitungan koefisien determinasi 42,1%. kepuasan siswa (variabel terikat) dapat dijelaskan oleh variabel faktor kualitas pelayanan dan harga. Sisanya sebesar 57,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan siswa