

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, pencipta alam Semesta yang dengan limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul dari penelitian ini adalah “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN SANTRI/SANTRIWATI PESANTREN MODERN USMAN SYARIF MEDAN “. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area.

Pada Kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua ku tercinta Ayah saya Misran Dalimunthe & Ibu saya Warsih atas jerih payah dan do'anya selama ini kepada penulis, serta nenek saya Hj. Engsa Tanjung, abang saya Marwan Syahputra Dalimunthe dan uak saya Amran Siregar & Dahlia Dalimunthe yang menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Selanjutnya atas bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, Mec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

3. Bapak Hery Syahril, SE, MSi selaku wakil Dekan Bidang Akademi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Efendi, SE, MSi, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya membimbing penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dhian Rosalina SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya membimbing penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Ahmad Prayudi SE, MM, selaku Sekretaris yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam hal kuliah
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar, serta yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Pegawai/Karyawan yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Ibu Sakinah Munawaroh. S.Pd, ibu Lina dan ibu Yasri yang telah banyak memberi bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat penulis Amelia Anjani, Mustika Ramadhani, Cokro Sarjono, Rahmadsyah, Lila Sinaga khususnya sahabat D'WISH (Dinda Aprianti, Wenda Kesturi, dan Irawati) dan 3 Days (Andre, Af'al, Ade, Gilang, dan Andi) yang telah memberikan motivasi dan banyak bantuan lainnya dalam penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih juga penulis ucapkan kepada seluruh teman-teman di Program Studi Manajemen angkatan 2011 dan kakak-kakak senior angkatan 2010 yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, dan Semoga apa yang kita cita-citakan dapat terwujud dan semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik bagi kita semua. Dan Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Akhirnya, segala bantuan yang di berikan dari berbagai pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, semoga ilmu yang diperoleh dapat disumbangkan kepada agama, nusa dan bangsa, Amin.

Medan, Maret 2014

Siti hajariah Dalimunthe

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis	5
1. Kepuasan Siswa.	5
1.1. Pengertian Kepuasan Siswa.....	5
1.2. Manfaat Kepuasan	6
1.3. Indikator Kepuasan Siswa	7
2. Pengertian Jasa Pendidikan	7
3. Kualitas Pelayanan	8
3.1. Pengertian Pelayanan	8

3.2. Kualitas Pelayanan	10
3.3. Indikator Kualitas Pelayanan	11
4. Harga	12
4.1. Pengertian Harga	12
4.2. Dasar Penetapan Harga	13
4.3. Tujuan Penetapan harga	13
4.4. Indikator harga	16
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Konseptual	18
D. Hipotesis.....	18
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi Dan Waktu Penelitian	19
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	20
C. Defenisi Operasional.....	21
D. Jenis Dan Sumber Data	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	22
F. Teknik Analisa Data.....	24
G. Uji Hipotesis.....	26
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	28
1. Gambaran Umum Pesantren	28

2. Visi Dan Misi Pesantren Modern Usman Syarif.....	29
3. Struktur organisasi	30
B. Pembahasan	31
1. Deskripsi Hasil Penelitian	31
2. Karakteristik Responden	31
3. Hasil Jawaban Responden.....	32
4. Uji Validitas Dan Realibilitas	44
5. Pengujian asumsi kelasik	46
6. Uji statistik	51
7. Uji hipotesis	52
8. Pembahasan hasil penelitian	55
BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Rincian waktu penelitian.....	19
Tabel 3.2	Definisi oprasional	21
Tabel 4.1	Distribusi Usia Responden.....	31
Tabel 4.2	Distribusi Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4.3	Variabel Kepuasan Siswa (Y)	33
Tabel 4.7	Tabulasi jumlah Responden Terhadap Variabel Kepuasan Siswa	35
Tabel 4.13	Tabulasi jumlah Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.17	Tabulasi jumlah Responden Terhadap Variabel Harga	43
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y).....	44
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Variabel kualitas Pelayanan (X_1)	45
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)	45
Tabel 4.21	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y, X_1 , dan X_2	46
Tabel 4.22	Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.23	Analisis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.24	Uji Signifikan Parsial (Uji t)	53
Tabel 4.25	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	54
Tabel 4.26	Koefisien Determinasi (R^2).....	55

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	18
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	30
Gambar 4.2	Grafik Histogram.....	47
Gambar 4.3	Kurva PP-Plots	48
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	50

