

---

## PENGARUH BIAYA PENDIDIKAN, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SMK PAB 2 HELVETIA

Amalia Br Pakpahan<sup>1</sup>, Wisnu Rayhan Adhitya<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi Manajemen, Universitas Potensi Utama

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Potensi Utama

Universitas Potensi Utama, K.L. Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A Tj. Mulia - Medan

Email : [amaliabrpakpahan@gmail.com](mailto:amaliabrpakpahan@gmail.com)<sup>1</sup> , [@gmail.com](mailto:@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Pendidikan memegang peran penting dalam semua aspek kehidupan manusia. Pendidikan merupakan alat paling efektif untuk meningkatkan kualitas individu agar lebih produktif. Persaingan antar lembaga pendidikan formal khususnya pada tingkat Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sehingga sekolah berlomba untuk meningkatkan kualitas serta mutu pendidikan untuk menarik perhatian serta merebut pangsa pasar dan menawarkan jasa yang disediakan. Oleh karena itu sekolah harus merancang strategi pemasaran yang kuat agar dapat membuat siswa tertarik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan siswa seperti biaya pendidikan, lokasi dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan siswa di antara biaya pendidikan, lokasi dan kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 855 siswa di SMK PAB 2 Helvetia. Dengan rumus Slovin maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 86 siswa SMK PAB 2 Helvetia. Data diambil dengan cara menyebarkan kuesioner kepada siswa yang kemudian diukur dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda. Penelitian ini menggunakan SPSS 20 sebagai pengolahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan biaya pendidikan, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa. Sedangkan secara parsial biaya pendidikan, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa.

**Kata Kunci :** Kepuasan Siswa, Biaya Pendidikan, Lokasi, Kualitas Pelayanan

### ABSTRACT

*Education plays an important role in all aspects of human life. Education is the most effective tool to improve the quality of individuals to be more productive. Competition between formal educational institutions, especially at the Vocational High School (SMK) level, so that schools compete to improve the quality and quality of education to attract attention and seize market share and offer the services provided. Therefore, schools must design strong marketing strategies in order to make students interested and satisfied with the services provided. Several aspects that affect student satisfaction such as education costs, location and quality of service. This study aims to determine and analyze which factors are the most dominant influencing student satisfaction among education costs, location and service quality. The population in this study were 855 students at SMK PAB 2 Helvetia. With the Slovin formula,*

---

Received April 23, 2023; Revised April 16, 2023; Accepted Mei 10, 2023

\* Amalia Br Pakpahan, : [amaliabrpakpahan@gmail.com](mailto:amaliabrpakpahan@gmail.com)

*the number of samples obtained is 86 students of SMK PAB 2 Helvetia. Data were taken by distributing questionnaires to students which were then measured using a Likert scale. The data analysis technique used Multiple Linear Regression. This study uses SPSS 20 as data processing. The results showed that simultaneously the cost of education, location and service quality had a significant positive effect on student satisfaction. While partially the cost of education, location and service quality have a significant positive effect on student satisfaction.*

**Keywords:** *Student Satisfaction, Cost Of Education, Location, Service Quality*

## **1. PENDAHULUAN**

Pendidikan memegang peran penting dalam semua aspek kehidupan manusia. Pendidikan merupakan alat yang paling efektif untuk meningkatkan kualitas individu agar lebih produktif, selain itu pendidikan juga bertugas sebagai fungsi pengendali sosial, pengembangan tenaga kerja dan pembentukan sikap.

SMK PAB 2 Helvetia merupakan salah satu satuan pendidikan dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), yang terletak di Helvetia, Kec. Labuhan Deli, Kab. Deli Serdang, Sumatra Utara. Saat ini Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), menjadi salah satu pilihan dalam dunia pendidikan sebagai sekolah lanjutan

Banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa/I untuk memutuskan dan memilih, terpilih tiga faktor yang mewakili untuk diteliti berkenaan dengan kepuasan, yaitu faktor biaya pendidikan, lokasi, dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hal ini maka dalam penelitian ini mempunyai tiga faktor untuk mengetahui kepuasan siswa di SMK PAB 2 Helvetia yang meliputi biaya pendidikan, lokasi dan kualitas pelayanan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya.

### **B. Biaya Pendidikan**

Biaya pendidikan merupakan harga yang telah ditetapkan oleh instansi pendidikan di mana harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang atau jasa beserta pelayanannya.

C. *Lokasi*

lokasi adalah memilih dan mengelola saluran perdagangan yang dipakai untuk menyalurkan produk atau jasa dan juga untuk melayani pasar sasaran..

D. *Kualitas Pelayanan*

kualitas pelayanan adalah pendapat tentang apa yang konsumen rasakan terhadap keseluruhan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif metode survey yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban dari pertanyaan responden dalam pengisian kuesioner. Sedangkan data skunder adalah data penelitian yang diperoleh tidak berhubungan langsung dan memberikan data kepada pengumpul data. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Maret sampai bulan September 2022 dan lokasi penelitian ini adalah SMK PAB 2 HELVETIA yang berada di Jl. Veteran Pasar IV Helvetia, Kecamatan Labuhan Deli, Tj. Gusta, Kec. Sunggal, Kabupaten Deli, Sumatera Utara 20373.

Populasi dalam penelitian ini seluruh siswa kelas 10 (X), 11 (XI), dan 12 (XII) SMK PAB 2 Helvetia, dengan jumlah anggota populasi sebanyak 855 siswa. dan teknik sampel yang digunakan teknik *Probability Sampling* yang merupakan jenis teknik pengambilan sampel yang melakukan pengambilan sampelnya dengan random atau acak.

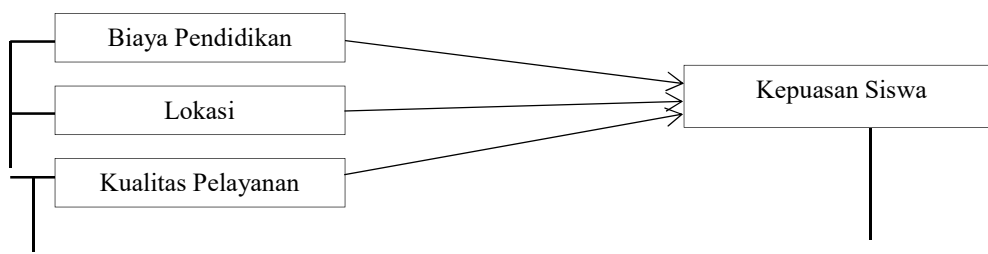
Dalam penelitian ini, ada dua variabel yang digunakan yaitu:

1. Variabel dependen

Dalam penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel yaitu Kepuasan Siswa.

2. Variabel independen

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen yaitu: biaya pendidikan (X1) lokasi (2) dan Kualitas Pelayanan (X3).



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

Hipotesis penelitian merupakan suatu kesimpulan atau jawaban sementara dari suatu persoalan yang masih perlu adanya pembuktian kebenaran. Hipotesis dari penelitian ini adalah:  
H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh antara variabel reputasi dan produk bank terhadap keputusan menabung di bank syariah.

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh antara variabel reputasi dan produk bank terhadap keputusan menabung di bank syariah.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Metode ini digunakan untuk membuktikan ada atau tidak adanya pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependent. Adapun model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan Siswa
- a : Konstanta dan Keputusan Regresi
- $\beta_1 \beta_2 \beta_3$  : Koefisien regresi variabel
- X<sub>1</sub> : Variabel Biaya Pendidikan
- X<sub>2</sub> : Variabel Lokasi
- X<sub>3</sub> : Variabel Kualitas Pelayanan
- e : Tingkat kesalahan (*error*)

Hal ini jika koefesien nilai  $\beta$  bernilai positif (+) maka terjadi pengaruh searah antara variabel bebas dengan variabel terikat. Begitu sebaliknya apabila koefesien nilai  $\beta$  bernilai negative (-) maka terjadi pengaruh tidak searah antara variabel bebas dan variabel terikat.

1. Uji validitas dan uji reliabelitas

- a. Pengujian validitas menggunakan ketentuan jika signifikansi dari r hitung atau r hasil > r tabel maka item variabel disimpulkan valid, dan apabila r hitung atau r hasil < r tabel maka item variabel disimpulkan tidak valid.
- b. Untuk mengukur reliabilitas dengan melihat *cronbach alpha*. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

2. Uji asumsi klasik

Pengujian asumsi klasik digunakan agar regresi dapat menghasilkan nilai yang baik maka harus memenuhi syarat yaitu memenuhi uji asumsi normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

3. Uji statistik

a. Uji T

Uji Parsial (Uji t) bertujuan untuk menguji signifikan pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji F

Uji Simultan (Uji f) bertujuan untuk menguji signifikan pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Koefesien determinasi ( $R^2$ )

Uji koefesien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam persamaan suatu regresi.

#### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

**Table 1. Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Biaya Pendidikan	P1	0.838	0,361	Valid
	P2	0.756	0,361	Valid
	P3	0.814	0,361	Valid
	P4	0.790	0,361	Valid
	P5	0.808	0,361	Valid
	P6	0.905	0,361	Valid
Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Lokasi	P1	0.496	0,361	Valid
	P2	0.810	0,361	Valid
	P3	0.796	0,361	Valid
	P4	0.862	0,361	Valid
	P5	0,793	0,361	Valid
	P6	0,914	0,361	Valid
Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	P1	0.846	0,361	Valid
	P2	0.833	0,361	Valid
	P3	0.888	0,361	Valid
	P4	0.776	0,361	Valid
	P5	0,845	0,361	Valid
	P6	0,909	0,361	Valid
Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Siswa	P1	0.972	0,361	Valid
	P2	0.838	0,361	Valid
	P3	0.973	0,361	Valid
	P4	0.919	0,361	Valid
	P5	0,899	0,361	Valid
	P6	0.958	0,361	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dari semua variabel dinyatakan valid dapat dilihat bahwa r hitung > dari pada r tabel.

b. Uji Reliabilitas

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Reliabilitas	≥	Nilai Cronbach Alpha	Kesimpulan
Biaya Pendidikan	0,900	>	0,60	Reliabel
Lokasi	0,867	>	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,922	>	0,60	Reliabel
Kepuasan Siswa	0,967	>	0,60	Reliabel

Dari data diatas dapat di simpulkan bahwa semua variabel nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka data dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui dari residual berdistribusi normal atau tidak. Adapun cara untuk mengetahuinya yaitu dengan melihat uji *Kolmogorov-smirnov*.

1) Analisis Statistik

Uji Statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistic Non-parametrik *Kolmogorov-smirnov* adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. Kolmogorov-Smirnov (K-S)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.97683346
Most Extreme Differences	Absolute	.124
	Positive	.124
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		1.151
Asymp. Sig. (2-tailed)		.141
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa nilai signifikasi sebesar 0,141, artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal atau memenuhi syarat uji normalitas.

b. Uji Multikolenearitas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, salah satu cara mengetahui adanya multikolenearitas adalah dengan melihat Tolerance dan *Varian Inflation Factor (VIF)*.

**Tabel 4. Uji Multikolonieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.769	1.899		.405	.686		
	Biaya Pendidikan	.446	.104	.362	4.268	.000	.562	1.779
	Lokasi	.391	.071	.401	5.482	.000	.755	1.325
	Kualitas Pelayanan	.249	.086	.237	2.909	.005	.609	1.643

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber : Hasil Penelitian (2022)

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel antara 1-10 maka hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terkena gejala multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain sama disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.



Tabel 5. Uji Glejser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.554	1.125		3.159	.002
	Biaya Pendidikan	-.054	.062	-.126	-.871	.386
	Lokasi	-.034	.042	-.100	-.807	.422
	Kualitas Pelayanan	-.002	.051	-.006	-.041	.967
a. Dependent Variable: Abs_Res						

Apabila nilai Sig > 0,05 maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil nilai Sig variabel biaya pendidikan, lokasi dan kualitas pelayanan > 0,05 sehingga tidak ada gejala heterokedastisitas.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependen. Pengambilan keputusan terhadap uji t dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Jika sig > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Jika sig < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Adapun hasil dari uji parsial (uji t) adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Parsial**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
1	(Constant)	.769	1.899		.405	.686
	Biaya Pendidikan	.446	.104	.362	4.268	.000
	Lokasi	.391	.071	.401	5.482	.000
	Kualitas Pelayanan	.249	.086	.237	2.909	.005
<b>a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa</b>						

Hasil dari output uji parsial (uji t) pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji t pada Variabel Biaya Pendidikan (X1)
  - a) Dari penelitian diatas nahwa sig 0,000 < 0,05 maka Ho diterima
  - b) Untuk t hitung = 4,268 dan t tabel = 1,989, jadi 4,268 > 1,989 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Secara parsial Biaya Pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, pengaruhnya sebesar 0,446 dengan asumsi variabel lain konstan.
2. Uji t pada Variabel Lokasi (X2)
  - a) Dari penelitian diatas nahwa sig 0,000 < 0,05 maka Ho diterima
  - b) Untuk t hitung = 5,482 dan t tabel = 1,989, jadi 5,482 > 1,989 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Secara parsial Lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, pengaruhnya sebesar 0,391 dengan asumsi variabel lain konstan.
3. Uji t pada Variabel Kualitas Pelayanan (X2)
  - a) Dari penelitian diatas nahwa sig 0,005 < 0,05 maka Ho diterima
  - b) Untuk t hitung = 2,909 dan t tabel = 1,989, jadi 2,909 > 1,989 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuassan siswa, pengaruhnya sebesar 0,249 dengan asumsi variabel lain konstan.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen. Adapun hasil dari uji f adalah sebagai berikut :

**Tabel 7. Hasil Uji Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	669.133	3	223.044	55.061	.000 <sup>b</sup>
	Residual	332.169	82	4.051		
	Total	1001.302	85			
a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi, Biaya Pendidikan						

Dari hasil output pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $55,061 > 2,72$ ) dan didapatkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dari dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

4. Koefesien Determinasi

Uji Koefesien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, berikut nilai koefesien determinasi :

**Tabel 8. Uji Koefesien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 <sup>a</sup>	.668	.656	2.013
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi, Biaya Pendidikan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa				

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai *Adjusted R square* sebesar 0,656. Hal tersebut berarti 65,6% kepuasan sis dipengaruhi oleh biaya pendidikan, lokasi dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 34,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## **Pembahasan**

Untuk meningkatkan kepuasan siswa tergantung dari biaya pendidikan, lokasi dan kualitas pelayanan dimana merupakan bentuk penilaian siswa dalam melakukan suatu kepuasan.

Kepuasan Siswa dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu biaya pendidikan, lokasi. siswa yang yakin atau memiliki kepercayaan tinggi terhadap kepuasan siswa dan kualitas pelayanan yang ada di SMK PAB 2 Helvetia.

Adapun teori dari para ahli yang menunjukkan tentang kepuasan Menurut (Tjiptono, 2017) kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternative produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Agus Jamaludin (2017) Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan dari rumusan masalah, hipotesis dan hasil penelitian pada bab sebelumnya serta pengumpulan dan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier berganda, maka diperoleh kesimpulan yaitu :

1. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian biaya pendidikan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, sehingga dapat dinyatakan hipotesis H1 diterima.
2. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara lokasi terhadap kepuasan siswa. Artinya semakin baik lokasi yang diberikan oleh pihak SMK PAB 2 Helvetia maka akan semakin baik tingkat kepuasan siswa. Sehingga dapat dinyatakan hipotesis H2 diterima.
3. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, sehingga dapat dinyatakan hipotesis H3 diterima.
4. Secara simultan variabel biaya pendidikan, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan siswa berdasarkan uji F dimana  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$  ( $55.061 > 2.72$ ), sehingga dapat dinyatakan hipotesis H4 diterima.

### **SARAN**

Berdasarkan hasil analiaais data dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkasik yaitu :

1. Bagi pihak SMK PAB 2 Helvetia diharapkan harus lebih meningkatkan biaya pendidikan, lokasi dan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan siswa. Seperti halnya pada biaya pendidikan bahwa pihak SMK PAB 2 Helvetia megatahui biaya pendidikan yang ditawarkan dapat bersaing dengan sekolah lain.
2. Pada Kualitas SMK PAB 2 Helvetia harus lebih mengetahui apa yang menjadi kekurangan dan kelebihan pada kualitas SMK PAB 2 Heletia tersebut dengan cara melakukan survey atau wawancara terhadap siswa mengenai kualitas SMK PAB 2 Helvetia yang ditawarkan apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan siswa. Selain itu SMK PAB 2 Helvetia juga dapat memberikan form sarana terhadap siswa mengenai kualitas yang ditawarkan agar SMK PAB 2 Helvetia dapat memperbaiki kualitas tersebut.
3. Bagi Universitas Potensi Utama Medan diharapkan menyediakan buku, artikel, atau jurnal yang lebih lengkap dan bervariasi untuk kebutuhan referensi mahasiswa jurusan manajemen. Hal ini bertujuan agar mahasiswa/I tidak lagi susah untuk pergi keperpustakaan lain dan mencari buku untuk melakukan penelitian.
4. Bagi peneliti selanjutnya penelitian in hendaknya lebih dikembangkan lagi agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar terhadap mahasiswa/I Universitas Potensi Utama. Hal ini bertujuan agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi dan mempebanyak variabel laindenngan hasil yang maksimal.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan dan saran dalam penyelesaian penelitian ini.

## **REFERENSI**

- [1] Kotler, & Amstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta: SelembaEmpat.
- [2] Kotler, Phillip, & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks.
- [3] Nasution, A. E., Putri, L. P., & Lesmana, M. T. (2019). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kepercayaan, dan Karakteristik Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada 212 Mart di Kota Medan. *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1
- [4] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- [5] Utami, & C. W. (2017). *Strategi dan Implementasi Oprasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Selemba Empat.