

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman pada saat ini berubah sangat pesat seperti halnya pada perkembangan teknologi dan pendidikan. Pada era sekarang ini banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya pendidikan. Peran pendidik tentunya membantu siswa untuk dapat mengikuti perkembangan zaman. Maka dari itu semakin banyak masyarakat yang membutuhkan peran jasa pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Sekolah sebagai komoditas ekonomi merupakan produk jasa yang bisa dipasarkan dengan strategi pemasaran jasa yang baik..

Pendidikan adalah suatu hal yang sangat wajib bagi setiap pemerintah di setiap negara termasuk negara Indonesia. Dan peran sekolah memberikan manfaat yang sangat banyak salah satunya yaitu meningkatkan ilmu pengetahuan secara menyeluruh kepada setiap peserta didik dan dapat menciptakan generasi yang nantinya akan berguna bagi bangsa sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya.

Didalam RUU tentang sistem pendidikan nasional adalah salah satu RUU yang masuk ke dalam program legislasi nasional 2020-2024. RUU ini diarahkan menjadi UU pengganti dari UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dan UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

Lalu isi dari Undang-undang tersebut diantaranya UU No. 20 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana yang dimaksudkan untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar secara aktif mengembangkan potensi peserta didik. Pendidikan di Indonesia bermaksud untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban warganya yang bermartabat. Sesuai dengan tujuan dari para pendiri NKRI dalam UUD RI 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan dimaksudkan untuk membentuk masyarakat Indonesia menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis sertabertanggung jawab.

UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen mendefinisikan bahwa Pemerintah dan pemerintah daerah wajib menyediakan anggaran untuk peningkatan kualifikasi akademik dan sertifikasi pendidik bagi guru dalam jabatan yang diangkat oleh satuan pendidikan yang diselenggarakan Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat

Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi mendefinisikan bahwa Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar

peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Tujuan di dalam RUU Sisdiknas 2022 ini hendak dalam memperbaiki dan mensejahterakan tenaga pendidik atau guru di dalam sistem pendidikan Indonesia. Dengan adanya tujuan tersebut bisa diharapkan adanya wujud apresiasi dan tanda jasa untuk tenaga pendidik atau guru yang mengabdi demi mencerdaskan bangsa. Untuk mengoptimalkan perkembangan belajar siswa, perlu diberikan perlakuan khusus bagi para siswa agar memahami lebih jauh sesuai dengan kurikulum yang sedang digunakan untuk itu perlu pelayanan yang lebih kepada para siswa untuk menyesuaikan keadaan belajarnya setiap harinya. Dan Sekolah diharapkan dapat membantu segala permasalahan yang dimiliki siswa baik yang berhubungan dengan materi yang dianggap sulit maupun kepribadian atau karakter serta mengembangkan potensi yang dimiliki oleh siswa.

Tabel 1.1

Tabel data Sekolah tahun 2020 – 2023

	Guru	Tendik	PD
Laki-laki	13	3	253
Perempuan	14	1	251
Total	27	4	504

Tabel data Sekolah Semester 2021 / 2022

	Guru	Tendik	PD
Laki-laki	12	3	250
Perempuan	15	1	253
Total	27	4	503

Tabel data Sekolah Semester 2022/2023

	Guru	Tendik	PD
Laki-laki	12	3	262
Perempuan	14	1	272
Total	26	4	532

Sumber : Data sekolah SDI Al-Falah II Pagi

Berdasarkan fenomena data yang diperoleh pada SDI Al Falah II Pagi banyak dari orang tua murid itu sendiri memilih menempatkan anak nya untuk bersekolah di SDI Al Falah II Pagi, dikarenakan pihak sekolah dapat menjaga kepercayaan orang tua siswa untuk menyekolahkan anaknya di SDI Al Falah II pagi, dikarenakan pihak sekolah memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik untuk menunjang kegiatan belajar mengajar. Tidak hanya itu pihak sekolah juga memberikan pelayanan yang mumpuni baik dalam segi sarana ataupun prasana untuk kegiatan belajar mengajar. Sekolah juga meningkatkan fasilitas yang ada untuk memberikan kepuasan terhadap orang tua dan juga siswa, agar dapat memberikan kenyamanan pada saat kegiatan belajar mengajar berlangsung.

Untuk pelajaran yang di berikan pihak sekolah kepada peserta didik berbeda dengan pembelajaran yang diberikan pada sekolah islam pada umumnya, seperti mata pelajaran Seperti Nahwu, Shorof, Tarikh, Fiqih, Tauhid dan Hadis yang mananya pelajaran tersebut biasa di bawakan pada pondok pesantren. Hal tersebut jugameningkatkan minat bagi para orang tua untuk menyekolahkan anak nya di SDI AlFalah II pagi, dan dari segi materi yang disampaikan dan juga pelajaran yang diberikan sudah berdasarkan standar kurikulum yang berlangsung. Disekolah SDI AL FALAH II Pagi juga memberikan pelatihan untuk para guru agar dapat mengikuti kurikulum yang ada dan juga selalu mengikuti standar kemendikbud.

Adapun Fenomena dari data yang ada, banyak nya sekolah islam yang tersebar dijakarta tidak membuat menurunnya minat untuk orang tua untuk menyekolahkan anaknya di SDI AL FALAH II Pagi, adapun harga yang bersaing dengan sekolah islam lainnya. Dan tidak hanya itu adanya beberapa sekolah dasar islam yang memiliki persamaan dengan sekolah SDI AL FALAH II PAGI dari segi pelajaran, pelayanan dan memberikan penawaran harga yang relatif lebihmurah, namun dari segi fasilitas dan pelayanan sekolah SDI ALFALAH II PAGI yang lebih unggul, dibandingkan sekolah pesaing lainnya.

Sekolah sebagai pihak yang memberikan pelayanan pendidikan diwajibkan untuk memberikan pelayanan secara profesional sehingga menciptakan kepuasan. Orang tua yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan menjadi alasan mereka untuk kembali karena kepuasan pada era ini sangat diperhatikan oleh setiap sekolah.

SDI AL-FALAH 02 PAGI adalah salah satu jenjang pendidikan dengan jenjang SD di Sukabumi Selatan, Kec. Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta. Dalam menjalankan kegiatannya SDI AL-FALAH 02 PAGI berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sekolah ini beralamat di Jl. Raya Pos Pengumben No.18, RT.1/RW.8, Sukabumi Sel., Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11560. Didalam persaingan untuk meningkatkan kualitas sekolah dasar di Jakarta, banyak berbagai tantangan yang di hadapi oleh pihak sekolah yang mempengaruhi kepuasan terhadap anak mereka yang di titipkan oleh pihak sekolah. Faktor lain yang menyebabkan masalah didalam organisasi sekolah dasar terutama sekolah dasar islam swasta adalah

fenomena harga di SDI Al FALAH II Pagi. Ada banyak berbagai macam harga yang di tawarkan pada sekolah untuk biaya masuk calon peserta didik.

Tetapi dibalik harga yang di tawarkan pasti nya ada hal lebih/nilai plus yang ditawarkan pihak sekolah kepada orang tua wali murid. Salah satu hal yang di tawarkan di dalam SDI AL FALAH II Pagi diantaranya adalah harga yang sesuai dengan apa yang di peroleh oleh peserta didik, fasilitas yang memenuhi segala kebutuhan peserta didik dan pengajar, serta pelayanan yang diberikan sekolah kepada orang tua dan peserta didik.

Untuk tenaga pengajar pun di dalam SDI Al Falah II pagi memilih tenaga pengajar yang berpengalaman dan menguasai pembelajaran yang akan diajarkan kepada peserta didik, agar peserta didik mudah mengerti dan bisa memahami pelajaran yang disampaikan. SDI AL FALAH II Pagi adalah salah satu Lembaga pendidikan yang berlandaskan sekolah islam dimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan cukup baik. Sekolah ini mempunyai banyak ekstrakurikuler yang juga mendukung potensi peserta didik, sehingga potensi tersebut dapat dikembangkan, dan banyak kejuaraan yang sudah diraih. Dari pihak sekolah juga mendatangkan para pelatih dari luar sekolah untuk menunjang pelatihan ekstrakurikuler. Pelayanan kegiatan belajar mengajarpun juga didukung dengan tenaga pendidikan yang berkompeten. Akan tetapi yang menjadi masalah dalam sekolah ini adalah harga yang cukup tinggi dibandingkan sekolah dasar islam pada umumnya.

Untuk mengoptimalkan perkembangan belajar, perlu diberikan bimbingan belajar untuk para siswa memahami lebih jauh sesuai dengan kurikulum yang sedang digunakan untuk itu perlu memerlukan pelayanan yang lebih kepada para

siswa untuk menyesuaikan keadaan belajarnya setiap hari. Oleh karena sekolah itu diharapkan mampu dalam membantu segala permasalahan yang dimiliki siswa baik yang berhubungan dengan materi yang dianggap sulit maupun kepribadian atau karakter serta mengembangkan potensi yang dimiliki oleh siswa.

Kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah pelanggan membandingkan hasil kinerja barang/jasa yang dipikirkan dan diharapkan barulah muncul perasaan senang, sedih ataupun kecewa dari pelanggan tersebut. Dalam menilai Kepuasan pada SDI Al-Falah II Pagi peneliti melakukan pra survey yang dilakukan sebanyak 30 responden orang tua/wali murid. Dengan membagikan formulir Google Form kepada orang tua siswa/SDI Al-Falah II Pagipada tanggal 14 – 17 Desember 2023. Dengan mengajukan pernyataan, dan berikut hasil pra survey yang dilakukan.

Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Harga

No	Pernyataan	Ya	Tidak	% Ya	% Tidak
1	Apakah harga yang diberikan pada Sdi Al Falah II Pagi mempengaruhi saudara dalam memilih?	25	5	83%	17%
2	Apakah harga yang ditawarkan pada Sdi Al Falah II Pagi terbilang cukup mahal?	20	10	67%	33%
3	Apakah anda puas dengan harga yang ditawarkan pada Sdi Al Falah II Pagi?	16	14	53%	47%
4	Apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan apa yang anda harapkan?	25	5	82%	17%

Sumber : Hasil Pra Survey Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pra survey pada table 1.2 menyatakan bahwa pertanyaan dengan nilai tertinggi adalah pertanyaan “ Apakah harga yang ditawarkan pada SdiAl Falah II Pagi terbilang cukup mahal? ” sebab harga yang ditawarkan terbilang cukup mahal dibandingkan sekolah- sekolah islam lainnya.

Table 1.3 Hasil Pra Survey Fasilitas

No	Pernyataan	Ya	Tidak	% Ya	% Tidak
5	Apakah anda puas dengan fasilitas yang ada pada Sdi Al Falah II Pagi?	17	13	57%	43%
6	Apakah fasilitas belajar yang diberikan pada Sdi Al Falah II Pagi sudah sesuai dengan apa yang anda harapkan?	28	2	93%	7%
7	Apakah fasilitas Yang ada pada Sdi Al Falah II Pagi pagi Sekolah terbilang lengkap?	26	4	87%	13%

Sumber : Hasil Pra Survey Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pra survey pada table 1.3 menyatakan bahwa pertanyaan dengan nilai tertinggi adalah pertanyaan “Apakah fasilitas belajar yang diberikan pada Sdi Al Falah II Pagi sudah sesuai dengan apa yang anda harapkan?” sebab Sdi Al Falah II Pagi memberikan fasilitas belajar yang baik, fasilitas belajar yang ditawarkan sudah sesuai dengan apa yang harapkan. Sekolah juga meningkatkan fasilitas yang ada untuk memberikan kepuasan terhadap orang tua dan juga siswa, agar dapat memberikan kenyamanan pada saat kegiatan belajar mengajar berlangsung.

Table 1.4 Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Ya	Tidak	% Ya	% Tidak
8	Apakah pelayanan pada Sdi Al Falah II Pagi melayani dengan baik?	28	2	93%	7%
9	Apakah anda merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pada Sdi Al Falah II Pagi?	25	5	83%	17%
10	Saya memilih pada Sdi Al Falah II Pagi berdasarkan kualitasnya?	16	14	53%	47%
11	Apakah kualitas pelayanan pada Sdi Al Falah II Pagi sudah sesuai dengan yang anda harapkan?	22	8	73%	27%
12	Apakah anda puas dengan pelayanan tenaga pendidik pada Sdi Al Falah II Pagi?	25	5	83%	17%
13	Apakah kenyamanan dan kebersihan lingkungan pada Sdi Al Falah II Pagi cukup membuat anda puas?	22	8	73%	27%

14	Apakah anda merasa puas dengan pembelajaran yang diberikan?	25	5	83%	17%
15	Apakah anda merasa puas dengan jam belajar yang sudah ditentukan pada Sdi Al Falah II Pagi?	21	9	70%	30%

Sumber : Data yang diolah penelitian 2023

Berdasarkan hasil pra survey pada table 1.4 menyatakan bahwa pertanyaan diatas menunjukkan banyaknya orang tua yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sebab Sdi Al Falah II Pagi sangat mementingkan kualitas pelayanan yang baik,. Sekolah sebagai pihak yang memberikan pelayanan pendidikan diwajibkan untuk memberikan pelayanan secara profesional sehingga menciptakan kepuasan. Orang tua yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan menjadi alasan mereka untuk kembali. Oleh karena itu, pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada orang tua untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan sekolah.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 responden secara keseluruhan mengetahui bahwa pendapat orang tua pada harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Sdi Al Falah II Pagi mendapat persentase yang cukup baik dan setuju dengan pertanyaan yang diberikan. dan hal ini sejalan dengan Fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan terkait fenomena yang mengatakan bahwa pihak sekolah memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik untuk menunjang kegiatan belajar mengajar. Tidak hanya itu pihak sekolah juga memberikan pelayanan yang mumpuni baik dalam segi sarana ataupun prasana untuk kegiatan belajar mengajar. Sekolah juga meningkatkan fasilitas yang ada untuk memberikan kepuasan terhadap orang tua

dan juga siswa, agar dapat memberikan kenyamanan pada saat kegiatan belajar mengajar berlangsung.

Namun, masih ada beberapa orang yang merasa kurang puas dengan harga yang ditawarkan, adapun harga yang ditawarkan bersaing dengan sekolah islam lainnya. tetapi dari segi fasilitas dan kualitas pelayanan Sdi Al Falah II Pagi yang lebih unggul, dibandingkan sekolah islam lainnya.

Ada fenomena yang berkaitan dengan Kepuasan pada SDI Al Falah II Pagi, diantaranya adalah peningkatan akademik, siswa dapat mencapai prestasi akademik dengan sangat baik. Adanya pengembangan bakat, sekolah akan membantu siswa dalam mengembangkan minat dibidang yang mereka sukai. Dan pengembangan kemampuan sosial, sekolah membantu siswa untuk bisa mengembangkan kemampuan sosial seperti: berkerja sama dalam kelompok, berkomunikasi dengan baik dan saling tolong menolong. Dengan adanya kepuasan yang siswa dapatkan, orang tua juga dapat merasakan perkembangan anaknya selama belajar di SDI Al Falah II Pagi.

Ada beberapa fenomena yang terjadi yang berkaitan dengan Harga terhadap kepuasan pada SDI Al-Falah II Pagi, diantaranya adalah harga pendaftaran untuk masuk ke SDI Al-Falah II, adanya iuran-iuran seperti iuran organisasi, iuran buku, iuran kas harian siswa, dan iuran apabilaada event-event tertentu. Tetapi dari semua hal yang sekiranya harus dibayarkan, pihak sekolah tidak meminta semata-mata tanpa tujuan, seperti iuran organisasi di tujuhan untuk kemajuan organisasi siswa yang berjalan di sekolah yang sekiranya membutuhkan biaya tambahan untuk

operasional. Iuran buku bertujuan untuk membeli buku dan kitab yang akan dipelajari oleh siswa, baik itu pelajaran umum dan pelajaran seputas agama islam dan pembelajaran yang di bawakan didalam isi buku dan kitab tersebut menyesuaikan dengan kemampuan siswa. Iuran kas harian siswa bertujuan untuk membeli kepentingan kelas yang sekiranya perlukan, dan juga uang kas tersebut bisa dipergunakan untuk menjenguk salah satu siswa/guru apa bila sedang jatuh sakit. Iuran pada event-event tertentu bertujuan untuk melaksanakan berbagai event yang akan di rayakan, baik itu event nasional dan event keagamaan.

Fenomena pada Fasilitas yang terjadi di SDI Al-Falah II Pagi sampai saat ini untuk fasilitas di SDI Al-Falah II Pagi sudah cukup memadai dan layak pakai. Pihak sekolah selalu melakukan perawatan terhadap fasilitas yang ada dan juga menanamkan kepada seluruh siswa nya untuk selalu merawat dan menjaga fasilitas yang ada agar tetap dalam keadaan baik. Secara umum, fasilitas belajar yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan akan mendukung kegiatan belajar. Jadi, hasil belajar merupakan hasil yang dicapai siswa setelah mengalami proses belajar dalam waktu tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian faktor-faktor yang mempengaruhi proses belajar juga langsung mempengaruhi hasil belajar.

Fenomena pada kualitas pelayanan di SDI Al-Falah II Pagi. Orang tua mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan sesuai dengan kebutuhan dari orangtua wali murid, diantara lain dengan di bentuk nya tata usaha yang bertujuan untuk pengurusan dan pelaksanakan administrasi sekolah dan bertanggung jawab pada data-data statistic sekolah. Dan masih banyak lagi pelayanan-pelayanan yang

disiapkan oleh sekolah seperti pelayanan untuk membayar tagihan atau semacamnya, pelayanan keluhan dan keamanan, pelayanan berbasis internet sepertivia Telepon/Email, dan sebagainya. Kualitas pelayanan bagi jasa pendidikan adalah kunci yang membedakan suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, sehingga kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup lembaga. Hal ini sangat terkait erat dengan layanan baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada konsumen serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang baik akan memberikansuat dorongan kepada orang tua untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan sekolah. Sebaliknya apabila layanan buruk maka reputasi sekolah akan turun.

Research Gap

Penelitian yang dilakukan Yusuf Suhardi (2022) pengaruh harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Sekolah Binasehat Bekasi menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Binasehat di kota bekasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Arief Rahman (2020) pengaruh harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap SMK Bina Insani Al-Barokah menunjukkan Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Azalea Agustin (2018) pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan pada peserta didik kelas XII SMA Lampung menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan. Sedangkan yang dilakukan oleh Siti Habibah (2018) pengatuh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan

pada SMK swasta kabupaten subang menunjukan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan

Penelitian yang dilakukan Edi Widianto (2022) pengaruh harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan pada LPK Bahasa Inggris kota malang menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan Rano Asmoro (2020) pengaruh harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan pada sekolah Bodhi Dharma Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan fenomena masalah dalam latar belakang penelitian ini dan masih terdapatnya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti melakukan penelitian ini dengan judul: **“Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada SDI Al- Falah II Pagi Jakarta”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, dapat ditariksuatu rumusan masalah dalam konseptual penelitian ini, sebagai berikut :

1. Apakah Harga, Fasilitas, dan Kuliatas pelayanana secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pada SDI ALFALAH II Pagi?
2. Apakah Harga berpengaruh kepuasan Pada SDI ALFALAH II Pagi?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pada SDI ALFALAH II Pagi?
4. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada SDI ALFALAH II Pagi?

C. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Adanya persaingan yang tinggi terhadap banyaknya penawaran jasa lembaga pendidikan.
2. Harga yang sesuai dapat memicu kepuasan.
3. Fasilitas yang lengkap dan memadai dapat memicu kepuasan.
4. Kualitas pelayanan dapat menghasilkan kepuasan.

D. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat Batasan masalah yang membatasi lingkupan penelitian, yaitu tentang “Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pada SDI Al-Falah II Pagi Jakarta”

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan pada SDI Al Falah II Pagi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pada SDI AlFalah II Pagi.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan pada SDI AlFalah II Pagi
- d. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pada SDI Al Falah II Pagi.

2. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan mamfaat bagi peneliti untuk menjelaskan tentang proses apa saja yang mepengaruhi kepuasan terhadap harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan pada SDI Al-Falah II pagi
 - b. Mengimplementasikan teori dan ilmu yang telah didapat selama dalam perkuliahan dalam bidang pemasaran pada umumnya, serta mempelajari perilaku konsumen pada umumnya.
2. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu menyampaikan informasi maupun memberikan pengetahuan mengenai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan, seperti harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan, sehingga dapat dijadikan pedoman bagi pihak sekolah terutama di bidang pemasaran dan dapat memberikan masukan dalam hal pemikiran.