

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA PANGUDI LUHUR ST.
VINCENTIUS GIRIWOYO YANG DIMODERASI OLEH
*GENDER***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

ROSA VIRGINIA VENI STELLA ATMAJA

202304005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
TAHUN 2024**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA SMA PANGUDI LUHUR ST. VINCENTIUS
GIRIWOYO YANG DIMODERASI OLEH *GENDER*

Diajukan oleh:

ROSA VIRGINIA VENI STELLA ATMAJA
202304005

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal:

Mengesahkan

Penguji 1,


Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.
NPP 2018.13.0130

Penguji 2,


Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.
NIDN 0501109701

Pembimbing


Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.
NIDN 0519029002



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Rosa Virginia Veni Stella Atmaja

NPM : 202304005

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo yang Dimoderasi oleh *Gender*

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 30 Juni 2024



Rosa Virginia Veni Stella Atmaja

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo yang Dimoderasi oleh *Gender*”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Ibu Dra. rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Program Studi Manajemen (S1).
4. Ibu Krisna Mutara Wati, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik
5. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
6. Keluarga tercinta yang memberikan doa, dukungan, serta semangat supaya penulis bisa meraih cita-cita yang diimpikan.
7. Keluarga besar SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Krisna Surya Pratama, S. Hum (*Best partner of my life*) yang selalu siap sedia mendengarkan dan membantu setiap permasalahan yang penulis alami selama

awal perkuliahan hingga saat ini.

9. Kepada sahabat penulis dengan NPM 202304001 dan semua rekan manajemen angkatan 2020 yang terlibat yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Tim Alo Stick yang menjadi tempat berbagi cerita dan saling memberikan *support* selama perkuliahan hingga akhir.

Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan rahmat kebaikan kepada semuanya atas segala kebaikan yang telah dilakukan untuk penulis. Akhirnya, besar harapan penulis supaya skripsi ini bermanfaat bagi banyak orang.

Yogyakarta,

Penulis

Rosa Virginia Veni Stella Atmaja

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRAC	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	xii
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu.....	14
C. Kerangka Berpikir	19
D. Pengembangan Hipotesis.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Desain Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
D. Populasi dan Sampel.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Teknik Analisis Data	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Deskripsi Data	28
B. Pengujian Hipotesis	40
C. Pembahasan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Simpulan.....	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	54

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Didik SMA Pangudi Luhur St. Vincentius	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 <i>Timeline</i> Penelitian.....	22
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran.....	25
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Kelas	31
Tabel 4. 3 <i>Descriptive Statistic</i>	32
Tabel 4. 4 Tabel Validitas Konvergen.....	37
Tabel 4. 5 Tabel <i>Cross Loading</i> Validitas Diskriminan	37
Tabel 4. 6 <i>Construct Reliability and Validity</i>	39
Tabel 4. 7 <i>R-square</i>	39
Tabel 4. 8 <i>Path Coefficients</i>	40
Tabel 4. 9 Pengujian Hipotesis.....	40
Tabel 4. 10 Moderasi <i>Gender</i>	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	19
Gambar 4. 1 Logo SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo Sumber: smaplgio.sch.id.....	28

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Scan Surat Izin Penelitian.....	54
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	56
Lampiran 3 Jadwal Penelitian	63
Lampiran 4 Data Penelitian	65
Lampiran 5 Sampel Penelitian.....	81
Lampiran 6 Dokumentasi.....	85
Lampiran 7 Lembar Bimbingan.....	87
Lampiran 8 Hasil Cek Plagiarisme	89

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA