

**PENGARUH FASILITAS KERJA, KUALITAS PELAYANAN
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUTUSAN ORANG
TUA MURID MEMILIH JASA PENDIDIKAN DI SEKOLAH
MONTESSORI CAPUNG KUNING
(Studi Kasus Biro Sumber Daya Manusia Di Sekolah *Montessori Capung*
Kuning)**

***THE INFLUENCE OF WORK FACILITIES, SERVICE QUALITY
AND WORK ENVIRONMENT TOWARD THE DECISION OF
STUDENTS' PARENTS IN CHOOSING EDUCATIONAL SERVICE
AT MONTESSORI CAPUNG KUNING SCHOOL***
(Case Study Of *Montessori Capung Kuning School Bureau Of Human Resources*)

Oleh :
Tri Amelia Satriyani
2017410143
SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada
Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Amelia Satriyani

NIM : 2017410143

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : PENGARUH FASILITAS KERJA, KUALITAS PELAYANAN
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUTUSAN
ORANG TUA MURID MEMILIH JASA PENDIDIKAN DI
SEKOLAH MONTESSORI CAPUNG KUNING

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan dalam Sidang Ujian Skripsi Sarjana

Tanggal

Jakarta, 27 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

(Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si)

Menyetujui,

Pembimbing

(Dr. Ismail Razak, SE.MS)

**PENGARUH FASILITAS KERJA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA MURID
MEMILIH JASA PENDIDIKAN DI SEKOLAH MONTESSORI CAPUNG
KUNING**

**(Studi Kasus Biro Sumber Daya Manusia Di Sekolah Montessori Capung
Kuning)**

**(THE INFLUENCE OF WORK FACILITIES, SERVICE QUALITY AND
WORK ENVIRONMENT TOWARD THE DECISION OF STUDENTS'
PARENTS IN CHOOSING EDUCATIONAL SERVICE AT MONTESSORI
CAPUNG KUNING SCHOOL)**

**(Case Study Of Montessori Capung Kuning School Bureau Of Human
Resources)**

Oleh :

Tri Amelia Satriyani

2017410143

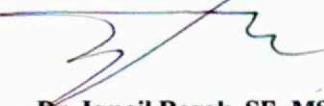
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu

Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini

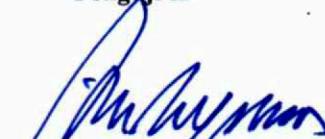
Pada Tanggal 5 Agustus 2021, dengan Nilai**B+**

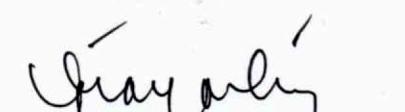

Dr. Ismail Razak, SE, MS
DOSEN PEMBIMBING


Dra. Endang Tri Pujiastuti., MM
Penguji I


Sukardi, SE, MM
Penguji II


Dr. Ismail Razak, SE, MS
Penguji III


Mu'man Nuryana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi


Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si
Ketua Program Studi Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Amelia Satriyani
Nim : 2017410143
Jurusan/Peminatan : Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Fasilitas Kerja, Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih Jasa Pendidikan Di Sekolah Montessori Capung Kuning** yang dibimbing oleh Bapak Dr. Ismail Razak, SE.,MS. adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata diketemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya.

Jakarta, 22 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Tri Amelia Satriyani

ABSTRAK

Nama: Tri Amelia Satriyani, NIM: 2017410143, Judul: Pengaruh Fasilitas Kerja, Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih Jasa Pendidikan Di Sekolah *Montessori* Capung Kuning (Studi Kasus Biro Sumber Daya Manusia) Bidang Ilmu: Manajemen Sumber Daya Manusia, di bawah bimbingan: Dr. Ismail Razak, SE.,MS.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap keputusan orang tua murid memilih jasa pendidikan di Sekolah *Montessori* Capung Kuning (Studi Kasus Biro Sumber Daya Manusia). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan simple random sampling. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda & regresi linier sederhana, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi linier (sederhana dan berganda). Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F sebesar $0,000 < 0,005$. Secara parsial menggunakan uji t untuk fasilitas kerja $0,000 < 0,005$, untuk kualitas pelayanan $0,000 < 0,005$ dan untuk lingkungan kerja $0,000 < 0,005$.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan antara fasilitas kerja, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap keputusan orang tua murid memilih jasa pendidikan di Sekolah *Montessori* Capung Kuning yaitu sebesar 80,1% dan sisanya 19,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas kerja, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja maka semakin baik pula keputusan orang tua murid.

Kata Kunci : Fasilitas Kerja, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja dan Keputusan Orang Tua Murid

ABSTRAK

Name: Tri Amelia Satriyani, NIM: 2017410143, Title: Analysis Of The Influence Of Work Facilitie, Service Quality And Work Environment Toward The Decision Of Students' Parents In Choosing Educational Service At Montessori Capung Kuning School (Case Study Of The Human Resources Bureau). Field Of science: Human Resource Management under the guidance of Dr. Ismail Razak, SE.,MS.

The purpose of this study was to Analysis Of The Influence Of Work Facilitie, Service Quality And Work Environment Toward The Decision Of Students' Parents In Choosing Educational Service At Montessori Capung Kuning School (Case Study Of The Human Resources Bureau). Sampling was done using simple random sampling. The analytical tools used are multiple linier regression& simple linier regression. Classical assumption tests (normality test, multicolonierity test, and heteroscedasticity test) are performed as statistical requierements that must be met in performing linier regression analysis(simple and multiple) simultaneuos hypothesis tasting using the F $0,000 < 0,005$. test, partially using t test work facilitie $0,000 < 0,005$, service quality $0,000 > 0,005$ and work environment $0,000 < 0,005$.

The result showed that there was a simutaneous influence between work facilitie, service quality and work environment toward the decision of Students' Parents, namely 80,1% and the remaining 19,9% was influenced by other variables which were not studied. This shows that the better work facilitie, service quality and work environment, the better the decision of students' parents.

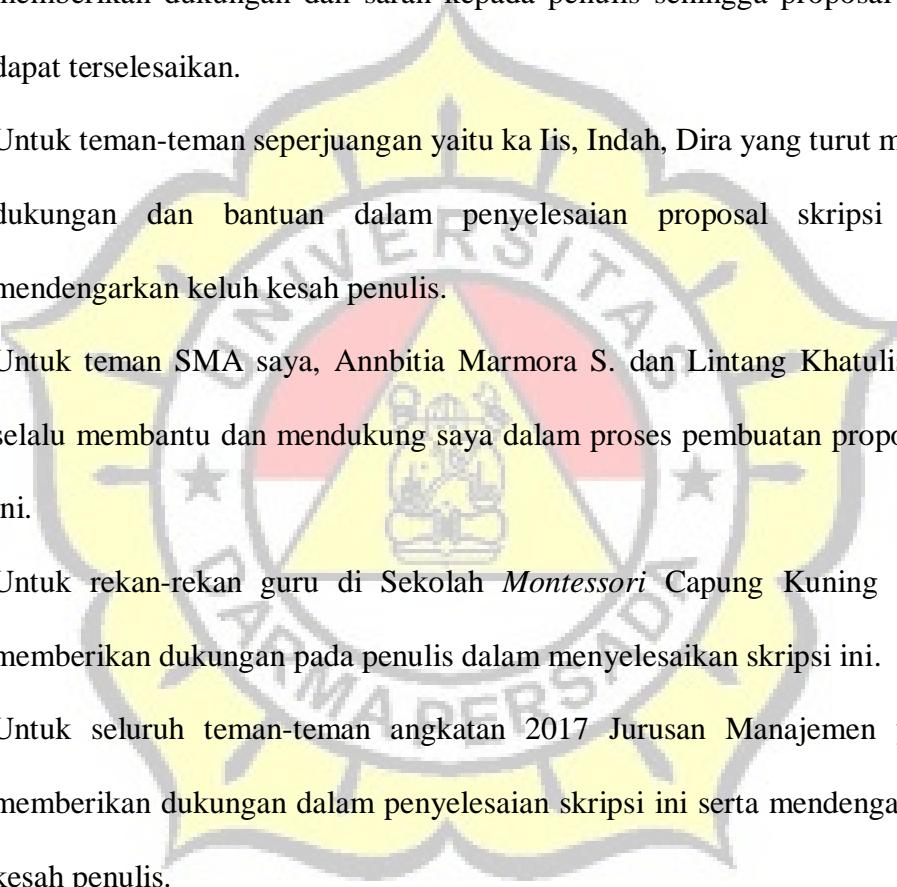
Keywords : Work Facilitie, Service Quality, Work Environment and the decison of students' parents

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS KERJA, KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA MURID MEMILIH JASA PENDIDIKAN DI SEKOLAH MONTESSORI CAPUNG KUNING (Studi Kasus Biro Sumber Daya Manusia)”**.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D. selaku Dekan Universitas Darma Persada.
2. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE.,Msi., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Bapak Dr. Ismail Razak, SE.,MS., selaku dosen pembimbing dalam penulisan proposal skripsi.
4. Ibu Putik Erdinalita, S.Psi.,Mont.Dipl., selaku kepala Sekolah Montessori Capung Kuning Pulo Gebang Jakarta Timur yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staff sekretariat Fakultas Ekonomi Darma Persada.

- 
7. Untuk Alm. Bapak yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam hal pendidikan.
 8. Untuk mama dan kakak-kakak saya tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, dan cinta yang besar. Khususnya mas Tony yang telah membantu serta memberikan dukungan dan saran kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.
 9. Untuk teman-teman seperjuangan yaitu ka Iis, Indah, Dira yang turut memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian proposal skripsi ini serta mendengarkan keluh kesah penulis.
 10. Untuk teman SMA saya, Annbitia Marmora S. dan Lintang Khatulistiwa yang selalu membantu dan mendukung saya dalam proses pembuatan proposal skripsi ini.
 11. Untuk rekan-rekan guru di Sekolah Montessori Capung Kuning yang turut memberikan dukungan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 12. Untuk seluruh teman-teman angkatan 2017 Jurusan Manajemen yang turut memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini serta mendengarkan keluh kesah penulis.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 22 Juli 2021

Penulis

Tri Amelia Satriyani



DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN **i**

LEMBAR PENGESAHAN **ii**

LEMBAR PERNYATAAN **iii**

ABSTRAK **iv**

ABSTRACT **v**

KATA PENGANTAR **vi**

DAFTAR ISI **ix**

DAFTAR TABEL **xv**

DAFTAR GAMBAR **xxi**

DAFTAR LAMPIRAN **xxii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

 1.1 Latar Belakang Penelitian 1

 1.2 Identifikasi, Pembahasan dan Rumusan Masalah 5

 1.3 Tujuan Penelitian 6

 1.4 Manfaat Penelitian 6

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN **8**

 2.1 Landasan Teori 8

| | |
|--|----|
| 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Alam | 8 |
| 1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Alam | 8 |
| 2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Alam | 9 |
| 3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Alam | 11 |
| 2.1.2 Fasilitas Kerja | 11 |
| 1. Pengertian Fasilitas Kerja | 11 |
| 2. Macam-macam Fasilitas Kerja | 13 |
| 3. Jenis-jenis Fasilitas Kerja | 14 |
| 4. Indikator Fasilitas Kerja | 15 |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan | 18 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2. Indikator Kualitas Pelayanan | 21 |
| 3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2.1.4 Lingkungan Kerja | 25 |
| 1. Pengertian Lingkungan Kerja | 25 |
| 2. Indikator Lingkungan Kerja | 27 |
| 3. Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja | 28 |
| 2.1.5 Keputusan Konsumen | 31 |
| 1. Pengertian Keputusan Konsumen | 31 |
| 2. Indikator Keputusan Konsumen | 33 |
| 3. Proses Keputusan Konsumen | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 41 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 45 |
| 3.1 Metode yang Digunakan | 45 |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian | 46 |
| 3.3 Operasional Variabel | 46 |
| 3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data | 52 |
| 3.4.1 Jenis dan Sumber Data..... | 52 |
| 1. Data Primer | 52 |
| 2. Data Sekunder | 52 |
| 3.4.2 Populasi dan Sampel | 52 |
| 1. Populasi | 52 |
| 2. Sampel | 53 |
| 3.4.3 Jenis dan Sumber Data..... | 52 |
| 3.4.4 Populasi dan Sampel..... | 52 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 54 |
| 3.5.1 Wawancara..... | 54 |
| 3.5.2 Kuesioner..... | 54 |
| 3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis | 57 |
| 3.6.1 Rancangan Analisis | 57 |
| 1. Uji Keabsahan Data | 57 |
| 2. Uji Reabilitas | 58 |

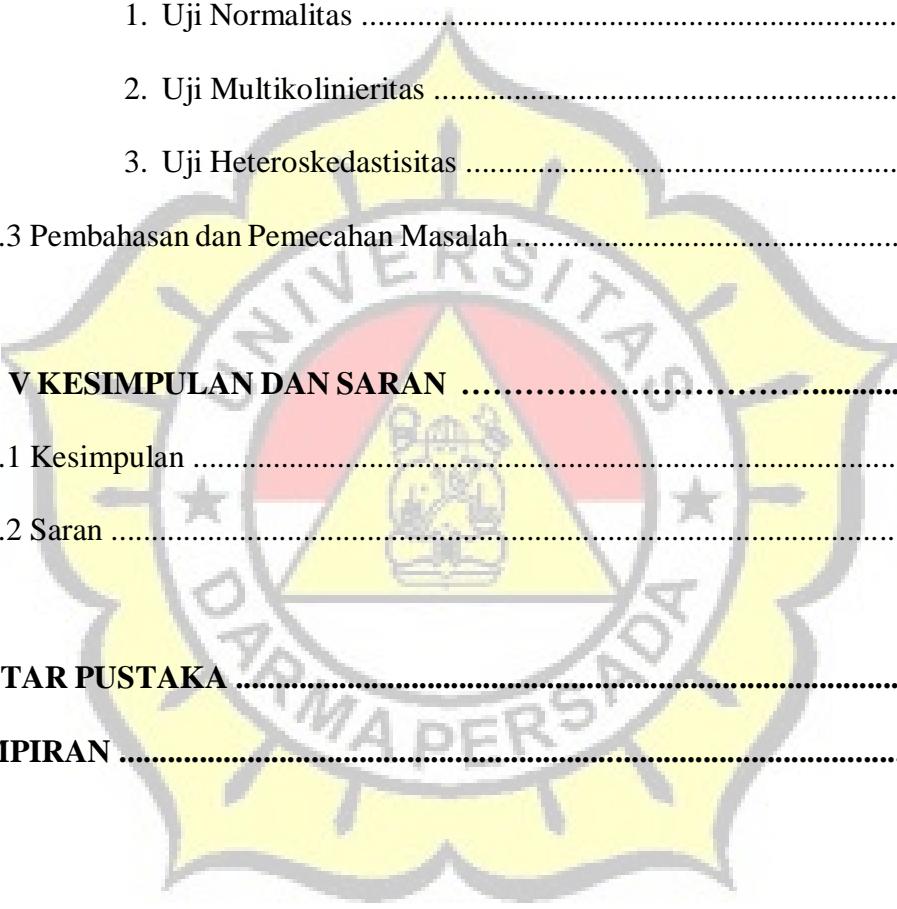
| | |
|--|----|
| 3.6.2 Alat dan Analisis Data | 58 |
| 1. Analisis Regresi Linier Berganda | 58 |
| 2. Analisis Linier Sederhana | 59 |
| 3. Analisis Koefisien Determinasi R ² | 60 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik..... | 61 |
| 1. Uji Normalitas | 61 |
| 2. Uji Multikolinieritas | 62 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas | 64 |
| 3.6.4 Uji Hipotesis | 65 |
| 1. Uji F..... | 65 |
| 2. Uji Parsial (Uji T) | 66 |

BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN

MASALAH **68**

| | |
|---|----|
| 3.1 Gambaran Umum Perusahaan | 68 |
| 3.1.1 Sejarah Singkat Sekolah <i>Montessori Capung Kuning</i> | 68 |
| 3.1.2 Visi dan Misi Sekolah <i>Montessori Capung Kuning</i> | 69 |
| 1. Visi Sekolah <i>Montessori Capung Kuning</i> | 69 |
| 2. Misi Sekolah <i>Montessori Capung Kuning</i> | 70 |
| 3.1.3 Struktur Organisasi Sekolah <i>Montessori Capung Kuning</i> | 70 |
| 3.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan | 71 |
| 1. Tugas dan Fungsi Kepala Sekolah | 71 |

| | |
|---|------------|
| 2. Tugas dan Fungsi Guru | 73 |
| 3. Tugas dan Fungsi Admin Keuangan | 72 |
| 4. Tugas dan Fungsi Kebersihan dan Keamanan | 72 |
| 3.2 Hasil Penelitian | 73 |
| 3.2.1 Profil Responden | 73 |
| 1. Jenis Kelamin Responden | 73 |
| 2. Usia Responden | 74 |
| 3. Pendidikan Terakhir Responden | 75 |
| 4. Pekerjaan | 76 |
| 5. Jenis Kelamin Responden | 73 |
| 3.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Yang Diteliti | 77 |
| 1. Fasilitas Kerja | 78 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 84 |
| 3. Lingkungan Kerja | 93 |
| 4. Keputusan Konsumen/Orang Tua Murid | 101 |
| 3.2.3 Uji Keabsahan Data | 109 |
| 1. Uji Validitas | 109 |
| 2. Uji Reabilitas | 113 |
| 3.2.4 Alat Analisis | 116 |
| 1. Analisis Regresi Linier Berganda | 116 |
| 2. Analisis Regresi Linier Sederhana | 117 |
| 3. Koefisien Determinasi (R ²) | 121 |



| | |
|--|------------|
| 3.2.5 Pengujian Hipotesis | 124 |
| 1. Uji F | 124 |
| 2. Uji T | 125 |
| 3.2.6 Uji Asumsi Klasik | 129 |
| 1. Uji Normalitas | 129 |
| 2. Uji Multikolinieritas | 129 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas | 132 |
| 3.3 Pembahasan dan Pemecahan Masalah | 133 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 137 |
| 5.1 Kesimpulan | 137 |
| 5.2 Saran | 138 |
| DAFTAR PUSTAKA | 140 |
| LAMPIRAN | 142 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terkait | 36 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel | 47 |
| Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Penetapan Fasilitas Kerja, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja dan Keputusan Orang Tua murid | 55 |
| Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden Untuk Fasilitas Kerja, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja dan Keputusan Orang Tua Murid | 56 |
| Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Determinan | 60 |
| Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 74 |
| Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Usia | 75 |
| Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir | 76 |
| Tabel 4.4 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan | 77 |
| Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai fasilitas kerja ditentukan berdasarkan Fasilitas yang disediakan sesuai kebutuhan | 78 |
| Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai fasilitas kerja ditentukan berdasarkan Fasilitas yang diberikan sesuai dengan tujuan/fungsinya | 79 |
| Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai fasilitas kerja ditentukan berdasarkan Perlengkapan yang disediakan cukup lengkap dan membantu proses belajar anak | 80 |
| Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai fasilitas kerja ditentukan berdasarkan | |

| | |
|--|----|
| Adanya unsur pendukung dalam kenyamanan anak saat belajar | 81 |
| Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai fasilitas kerja ditentukan berdasarkan | |
| Adanya fasilitas yang berfungsi sosial | 82 |
| Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai fasilitas kerja ditentukan berdasarkan | |
| Kendaraan sebagai fasilitas sosial | 83 |
| Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai mempunyai fasilitas, orang | |
| dan peralatan yang dapat dilihat | 84 |
| Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai ruangan yang menarik dan | |
| meja yang tersedia bersih | 85 |
| Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai berhasil memberikan jasa | |
| yang dijanjikan dengan tepat | 86 |
| Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai karyawan memberikan pelayanan | |
| yang cepat dalam penyajian | 87 |
| Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai sigap untuk menolong pelanggan | |
| dengan baik | 88 |
| Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai karyawan selalu ada ketika | |
| dibutuhkan | 89 |
| Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai pengetahuan dan keramahan | |
| yang terpercaya dan meyakinkan | 90 |
| Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai pelayanan yang disajikan | |
| selalu sama setiap kali anda berkunjung | 91 |
| Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai peduli, memberikan perhatian | |

| | |
|---|-----|
| secara individu kepada pelanggan | 92 |
| Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai karyawan ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan | 93 |
| Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai lingkungan kerja yang kondusif sangat mendukung kelancaran pelaksanaan mengajar | 94 |
| Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai fasilitas penunjang sesuai dengan yang diharapkan | 95 |
| Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai setelah konsumen mengetahui keunggulan suatu jasa maka mempunyai keinginan untuk membelinya | 96 |
| Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai setelah konsumen mengetahui keunggulan suatu jasa maka mempunyai keinginan untuk membelinya | 97 |
| Tabel 4.25 Tanggapan responden mengenai merekomendasikan sekolah ini kepada teman karena pelayanan yang diberikan baik | 98 |
| Tabel 4.26 Tanggapan responden mengenai merekomendasikan sekolah ini kepada teman karena fasilitas yang disediakan memadai | 99 |
| Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai berminat untuk berkunjung kembali karena hasil dari pendidikan di sekolah ini baik | 100 |
| Tabel 4.28 Tanggapan responden mengenai berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang dihidangkan memuaskan | 101 |
| Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai konsumen yang ingin menggunakan | |

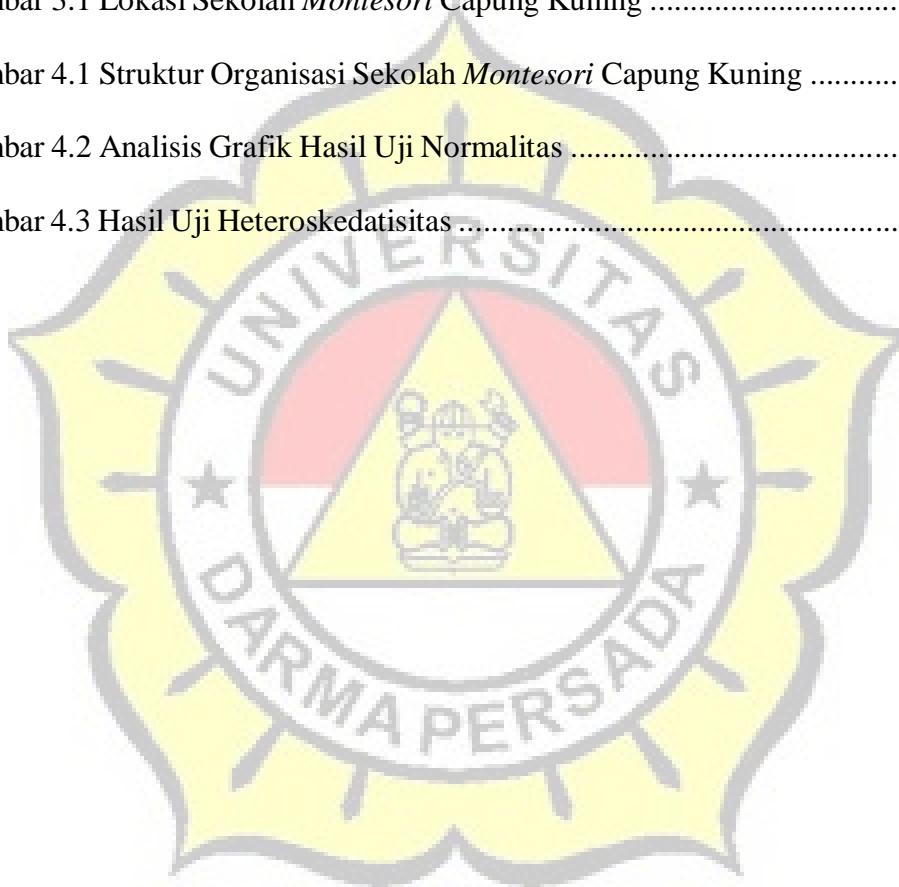
| | |
|---|-----|
| suatu jasa biasanya akan mencari informasi mengenai produk yang akan dibelinya untuk mengetahui keunggulan-keunggulan yang ada pada jasa tersebut | 101 |
| Tabel 4.30 Tanggapan responden mengenai fasilitas penunjang sesuai dengan yang diharapkan | 103 |
| Tabel 4.31 Tanggapan responden mengenai setelah konsumen mengetahui keunggulan suatu jasa maka mempunyai keinginan untuk membelinya | 104 |
| Tabel 4.32 Tanggapan responden mengenai karyawan memberikan pelayanan yang baik | 105 |
| Tabel 4.33 Tanggapan responden mengenai merekomendasikan sekolah ini kepada teman karena pelayanan yang diberikan baik | 106 |
| Tabel 4.34 Tanggapan responden mengenai merekomendasikan sekolah ini kepada teman karena fasilitas yang disediakan memadai | 107 |
| Tabel 4.35 Tanggapan responden mengenai berminat untuk berkunjung kembali karena hasil dari pendidikan di sekolah ini baik | 108 |
| Tabel 4.36 Tanggapan responden mengenai berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang dihidangkan memuaskan | 109 |
| Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Kerja | 110 |
| Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 111 |
| Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja | 112 |
| Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Orang Tua Murid | 113 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.41 Reabilitas variabel Fasilitas Kerja | 114 |
| Tabel 4.42 Reabilitas variabel Kualitas Pelayanan | 114 |
| Tabel 4.43 Reabilitas variabel Lingkungan Kerja | 115 |
| Tabel 4.44 Reabilitas variabel Lingkungan Kerja | 115 |
| Tabel 4.45 Parameter Kuantitatif Variabel Fasilitas Kerja, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Keputusan Orang Tua Murid | 116 |
| Tabel 4.46 Parameter Kuantitatif Variabel Fasilitas Kerja Terhadap Keputusan Orang Tua Murid | 118 |
| Tabel 4.47 Parameter Kuantitatif Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid | 119 |
| Tabel 4.48 Parameter Kuantitatif Variabel Lingkungan Kerja Terhadap Keputusan Orang Tua Murid | 120 |
| Tabel 4.49 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Fasilitas Kerja, Kualitas Pelayan dan Lingkungan Kerja Terhadap Keputusan Orang Tua Murid | 121 |
| Tabel 4.50 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Fasilitas Kerja Terhadap Keputusan Orang Tua Murid | 122 |
| Tabel 4.51 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid | 123 |
| Tabel 4.52 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Lingkungan Kerja Terhadap Keputusan Orang Tua Murid | 123 |
| Tabel 4.53 Parameter Kuantitatif Uji F Pengaruh Fasilitas Kerja, Kualitas | |

| | |
|---|-----|
| Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Keputusan Orang Tua Murid..... | 124 |
| Tabel 4.54 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh Fasilitas Kerja (X1) Terhadap Keputusan Orang Tua Murid (Y) | 126 |
| Tabel 4.55 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Orang Tua Murid (Y) | 127 |
| Tabel 4.56 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh Lingkungan Kerja (X2) Terhadap Keputusan Orang Tua Murid (Y) | 128 |
| Tabel 4.57 Uji Multikolinieritas | 130 |
| Tabel 4.58 Ringkasan hasil Uji Hipotesis | 133 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Grafik Tanggapan Responden | 4 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 42 |
| Gambar 3.1 Lokasi Sekolah <i>Montesori Capung Kuning</i> | 46 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekolah <i>Montesori Capung Kuning</i> | 70 |
| Gambar 4.2 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas | 129 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedatisitas | 132 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Daftar Riwayat Hidup | 143 |
| Lampiran 2 | Surat Keterangan Penelitian | 144 |
| Lampiran 3 | Pra Kuesioner Penelitian | 145 |
| Lampiran 4 | Tabulasi Data Profil Responden Pra Kuesioner | 151 |
| Lampiran 5 | Tabulasi Data Pra Penelitian Variabel Fasilitas Kerja | 152 |
| Lampiran 6 | Tabulasi Data Pra Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan | 153 |
| Lampiran 7 | Tabulasi Data Pra Penelitian Variabel Lingkungan Kerja | 154 |
| Lampiran 8 | Tabulasi Data Pra Penelitian Variabel keputusan Orang Tua Murid | 155 |
| Lampiran 9 | Kuesioner Penelitian | 156 |
| Lampiran 10 | Tabulasi Data Profil Responden Penelitian | 163 |
| Lampiran 11 | Tabulasi Data Penelitian Variabel Fasilitas Kerja | 167 |
| Lampiran 12 | Tabulasi Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan | 171 |
| Lampiran 13 | Tabulasi Data Pra Penelitian Variabel Lingkungan Kerja | 175 |
| Lampiran 14 | Hasil Output | 178 |
| Lampiran 15 | Titik Presentase Distribusi t | 182 |
| Lampiran 16 | Titik Presentase Distribusi f | 183 |
| Lampiran 17 | catatan Kegiatan Konsentrasi | 184 |