

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT MENDAFTAR DENGAN PROMOSI
SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI
KASUS DI SMK MUHAMMADIYAH
SEMPOR**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH:
JAELANI GUNAWAN
NIM : 2021100015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS SAINS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT MENDAFTAR DENGAN PROMOSI
SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI
KASUS DI SMK MUHAMMADIYAH
SEMPOR**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH:
JAELANI GUNAWAN
NIM : 2021100015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS SAINS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT MENDAFTAR DENGAN PROMOSI
SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI
KASUS DI SMK MUHAMMADIYAH
SEMPOR**

Telah disetujui dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk diujikan

Pada Tanggal 09 Juli 2025

Pembimbing,



(Wisanggeni Bagus Anggoro, SE., MM)

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



(Wisanggeni Bagus Anggoro, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT MENDAFTAR DENGAN PROMOSI
SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI
KASUS DI SMK MUHAMMADIYAH
SEMPOR**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Jaelani Gunawan

NIM : 2021100015

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 09 Juli 2025

Susunan Dewan Penguji

1. Tiyan Fatkhurrokhman, S.M., M.M
2. Wilson Candra Teguh Pratama, S.E., M.M.
3. Wisanggeni Bagus Anggoro, SE., MM

()
()
()

Disetujui,
Ketua Prodi Manajemen


Wisanggeni Bagus Anggoro, SE., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jaelani Gunawan

Nim : 2021100015

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan sudah dinyatakan lolos uji plagiarisme. Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Gombong, 09 Juli 2025



Jaelani Gunawan

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jaelani Gunawan
Tempat, Tanggal Lahir : Kebumen, 14 Juli 1991
Alamat : Ds. Donorojo, RT 01 RW 01, Kec. Sempor
Nomor HP : 0823-2342-3500
Alamat E-mail : kangjay14@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENDAFTAR
DENGAN PROMOSI SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI KASUS
DI SMK MUHAMMADIYAH SEMPOR**

Bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari pihak siapapun,

Gombong, 09 Juli 2025
Yang menyatakan



(Jaelani Gunawan)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jaelani Gunawan
NIM : 2021100015
Program studi : Manajemen Program Sarjana
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENDAFTAR
DENGAN PROMOSI SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI KASUS
DI SMK MUHAMMADIYAH SEMPOR

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Gombong, Kebumen

Pada Tanggal : 09 Juli 2025

Yang menyatakan


(Jaelani Gunawan)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahillāhi rabbil ‘ālamīn, segala puji hanya bagi Allah ﷻ yang dengan limpahan rahmat dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai bagian dari amanah akademik untuk meraih gelar Sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Gombong.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad ﷺ, sang pembawa risalah tauhid, pembangun peradaban ilmu, dan teladan dalam akhlak dan kepemimpinan. Semoga kita menjadi umatnya yang istiqamah dalam jalan dakwah dan ilmu.

Skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Mendaftar dengan Promosi sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus di SMK Muhammadiyah Sempor)”

ini penulis susun sebagai bentuk sumbangsih kecil dalam dakwah intelektual, sejalan dengan spirit *tajdid* (pembaharuan) dan *pencerahan berkemajuan* yang menjadi nafas Gerakan Muhammadiyah dalam memajukan pendidikan dan peradaban bangsa.

Dalam proses penyusunan karya ini, penulis tidak berjalan sendiri. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan hormat, penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada:

1. **Allah Subhanahu wa Ta’ala**, yang selalu memberikan kekuatan lahir batin dalam setiap langkah.
2. **Kedua orang tua tercinta**, atas doa, kasih sayang, dan pengorbanan tiada henti.
3. **Istriku tercinta**, yang dengan penuh kesabaran, cinta, dan pengertian telah menjadi penyejuk jiwa serta penopang semangat dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini.
4. **Bapak/Ibu Dosen Pembimbing**, atas bimbingan yang sabar, teliti, dan penuh dedikasi.

5. **Pimpinan dan Guru SMK Muhammadiyah Sempor**, atas kerja sama dan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.
6. **Seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Gombong**, yang telah memberikan ilmu, inspirasi, dan pengalaman berharga.
7. **Rekan-rekan seperjuangan**, yang telah menjadi bagian penting dalam proses belajar dan bertumbuh selama masa studi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dan masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata, semoga karya ini bermanfaat sebagai amal jariyah dalam membangun pendidikan Islam berkemajuan, sesuai semangat *fastabiqul khairat* yang diajarkan oleh Al-Qur'an dan diwariskan oleh para pendiri Muhammadiyah.

Gombong, Juli 2025

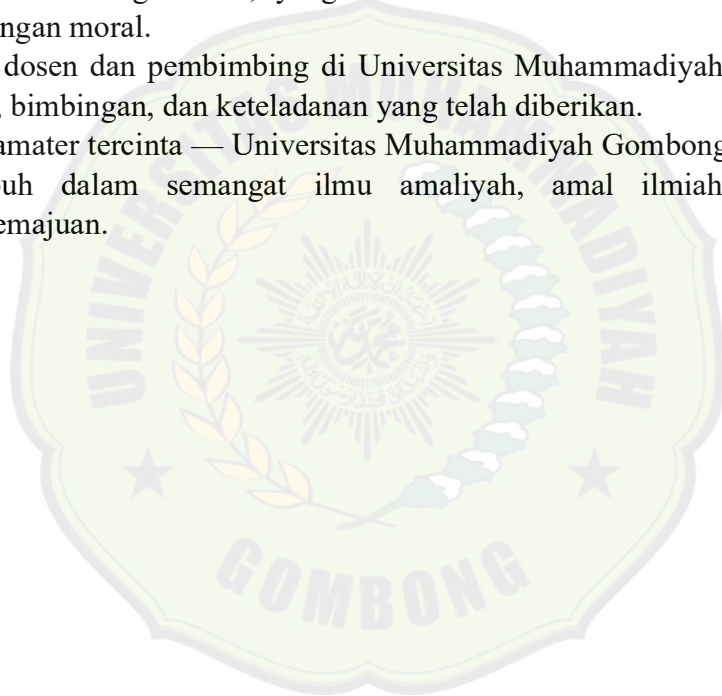

Jaelan Gunawan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sami'na wa atho'na" (سَمِعْنَا وَأَطَعْنَا) "kami mendengar dan kami taat"

Persembahan

1. Wasmin dan Saitem bapak dan ibu tercinta, atas doa, cinta, dan pengorbanan yang menjadi sumber kekuatan dalam menempuh setiap ujian kehidupan.
2. Novianti Rahayu Istriku tercinta, atas kesabaran, pengertian, dan dukungan yang tiada henti hingga terselesaikannya karya ini.
3. Seluruh keluarga besar, yang selalu hadir memberi semangat, doa, dan dukungan moral.
4. Para dosen dan pembimbing di Universitas Muhammadiyah Gombong, atas ilmu, bimbingan, dan keteladanan yang telah diberikan.
5. Almamater tercinta — Universitas Muhammadiyah Gombong, tempat penulis tumbuh dalam semangat ilmu amaliyah, amal ilmiah, dan dakwah berkemajuan.



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS SAINS DAN HUMANIORA
Universitas Muhammadiyah Gombong
Skripsi, Agustus 2025

Jaelani Gunawan)¹, Wisanggeni Bagus Anggoro)²
kangjay14@gmail.com

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENDAFTAR DENGAN PROMOSI SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI KASUS DI SMK MUHAMMADIYAH SEMPOR

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap minat calon siswa untuk mendaftar di SMK Muhammadiyah Sempor, serta menilai apakah promosi berperan sebagai variabel moderasi. Studi ini dilatarbelakangi oleh penurunan jumlah pendaftar selama tiga tahun terakhir, meskipun telah dilakukan peningkatan pada mutu layanan dan fasilitas sekolah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 110 responden yang terdiri dari siswa aktif dan calon siswa. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik), promosi (media sosial, kegiatan sekolah, media cetak), serta minat mendaftar. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun promosi tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap minat mendaftar, dan promosi juga tidak memoderasi hubungan antara kualitas layanan dan minat tersebut. Temuan ini mengindikasikan perlunya strategi alternatif di luar aspek layanan dan promosi untuk meningkatkan jumlah pendaftar baru.

Kata kunci: Kualitas layanan, promosi, minat mendaftar, sekolah kejuruan, moderasi.

¹⁾*Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong*

²⁾*Dosen Pembimbing Universitas Muhammadiyah Gombong*

UNDERGRADUET OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF SCIENCE AND HUMANITIES
Universitas Muhammadiyah Gombong
Thesis, Agustus 2025

Jaelani Gunawan)¹, Wisanggeni Bagus Anggoro)²
kangjay14@gmail.com

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON ENROLLMENT INTEREST WITH PROMOTION AS A MODERATING VARIABLE: A CASE STUDY AT SMK MUHAMMADIYAH SEMPOR

This research investigates the impact of service quality on prospective student enrollment interest at SMK Muhammadiyah Sempor and examines the role of promotion as a moderating factor. The study is motivated by a consistent decline in applicant numbers over the past three years, despite improvements in service quality and school facilities. A quantitative approach was employed using a survey of 110 respondents, including current and prospective students. The variables studied include service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles), promotion (social media, school events, print media), and enrollment interest. Regression analysis revealed that neither service quality nor promotion significantly influences enrollment interest directly, and promotion does not moderate the relationship between service quality and enrollment interest. These results suggest that alternative strategies beyond service quality and promotional efforts are necessary to attract more new students.

Keywords: Service quality, promotion, enrollment interest, vocational school, moderation.

¹Management Student of Universitas Muhammadiyah Gombong

²Management Lecturer of Universitas Muhammadiyah Gombong

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Minat Mendaftar.....	7
2.1.2 Promosi	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.2 Kerangka Konsep Penelitian	15
2.2.1 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat mendaftar	15
2.2.2 Promosi memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan minat mendaftar	16
BAB III	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Populasi dan Sampel	18
3.2.1 Populasi.....	18

3.2.2 Sampel.....	18
3.3 Variabel Penelitian	19
3.4 Instrumen Penelitian.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1 Data Primer	24
3.5.2 Data Sekunder:	25
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	26
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	26
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	26
3.6.4 Uji Hipotesis	27
3.6.5 Koefisien Determinasi (R ²).....	27
BAB IV	28
4.1 Gambaran Umum SMK Muhammadiyah Sempor	28
4.2 Deskripsi Data Responden	29
4.3 Analisis data	30
4.3.1 VALIDITAS	30
4.3.2 RELIABILITAS.....	31
4.3.3 NORMALITAS.....	32
4.3.4 MULTIKOLINEARITAS	33
4.3.5 HETEROSKEDASTISITAS	33
4.3.6 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	36
4.3.7 UJI T PARSIAL	37
4.3.8 UJI F	37
4.3.9 UJI Moderasi	38
4.3.10 UJI KOEFISIEN DETERMINAN R.....	39
4.4 Pembahasan	40
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Mendaftar	40
4.4.2 Pengaruh Promosi terhadap Minat Mendaftar	41
4.4.3 Peran Moderasi Promosi dalam Hubungan Kualitas Pelayanan dan Minat Mendaftar.....	41
4.4.4 Implikasi Temuan Penelitian	42
BAB V	43
5.1 Kesimpulan	43

5.2 Saran	44
5.2.1 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	44
5.2.2 Saran untuk Pihak Sekolah/Lembaga Pendidikan.....	46
5.2.3 Saran untuk Pengambil Kebijakan.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1 Tren Jumlah Siswa Baru SMK dan SMA Nasional (Indonesia), 2019–2023	2
Table 1.1.2 Jumlah Pendaftar Siswa Baru SMK Muhammadiyah Sempor	3
Tabel 3.3.1 Defisini Konseptual dan Definisi Operasional	21
Tabel 3.4.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	24
Tabel 4.2.1 Deskripsi Data Responden	29
Tabel 4.3.1.1 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 4.3.2.1 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.3.2.2 Hasil <i>Cronbsch's Alpha</i>	31
Tabel 4.3.3.1 Hasil Uji Normalitas	32
Tabel 4.3.4.1 Hasil Multikolinearitas	33
Tabel 4.3.5.2.1 Glejser	35
Tabel 4.3.6.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	36
Tabel 4.3.7.1 Hasil Uji T Parsial	37
Tabel 4.3.8.1 Hasil Uji F	38
Tabel 4.3.8 Hasil Uji Moderasi	38
Tabel 4.3.10.1 Hasil Uji Koefisien Determinan R	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.3.5.1 Scatterplot	34
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	17



DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Kuesioner</i>	50
<i>Lampiran 2 Jawaban kuesioner</i>	52
<i>Lampiran 3 Hasil Uji Validitas</i>	61
<i>Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas</i>	64
<i>Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas</i>	64
<i>Lampiran 6 Hasil Uji Multikonlinearitas</i>	65
<i>Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas</i>	65
<i>Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda</i>	66
<i>Lampiran 9 Hasil Uji T Parsial</i>	67
<i>Lampiran 10 Hasil Uji F</i>	67
<i>Lampiran 11 Hasil Uji Moderasi</i>	67
<i>Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinan R</i>	68
<i>Lampiran 13 Kartu Bimbingan</i>	68
<i>Lampiran 14 surat legalisasi cek similarity uji hasil dari perpustakaan</i>	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan pondasi utama dalam pembangunan suatu bangsa. Dalam konteks globalisasi yang ditandai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat, sistem pendidikan dituntut untuk dapat menyesuaikan diri secara adaptif, inovatif, dan progresif agar mampu menghasilkan sumber daya manusia yang tidak hanya cerdas secara akademis, tetapi juga memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan zaman. Salah satu bentuk pendidikan yang sangat relevan dan strategis dalam rangka mempersiapkan SDM yang siap pakai, yaitu mampu langsung terjun ke dunia kerja, adalah pendidikan kejuruan. Pendidikan kejuruan atau vokasional berorientasi pada penguasaan kompetensi tertentu, yang diharapkan mampu menjawab tantangan ketenagakerjaan di era Revolusi Industri 4.0 yang semakin kompleks.

Dalam menghadapi dinamika global yang sarat dengan disrupsi teknologi, pendidikan kejuruan memegang peran vital. Tidak hanya sekadar mengisi kekosongan di sistem pendidikan nasional, tetapi lebih jauh lagi, ia berfungsi sebagai tulang punggung dalam menciptakan tenaga kerja terampil yang memiliki keahlian spesifik sesuai kebutuhan pasar industri. Pendidikan kejuruan menjadi sangat relevan, terutama dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, yang memiliki bonus demografi berupa populasi usia produktif yang sangat besar. Potensi ini tentu akan menjadi kekuatan luar biasa apabila dikelola dengan baik melalui sistem pendidikan yang mampu menyalurkan dan membina keterampilan generasi muda.

Salah satu bentuk nyata dari pendidikan kejuruan di Indonesia adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), yang bertujuan menyiapkan peserta didik agar memiliki kompetensi keahlian tertentu dan siap kerja setelah lulus. Pemerintah telah mengakui pentingnya posisi strategis SMK dengan mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mendukung peningkatannya, seperti Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang secara eksplisit

menyebutkan bahwa pendidikan kejuruan bertujuan mempersiapkan peserta didik untuk memasuki dunia kerja serta mengembangkan sikap profesional. Tak hanya itu, komitmen pemerintah juga diwujudkan melalui Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2016 tentang Revitalisasi SMK, yang mendorong penguatan kualitas lulusan melalui berbagai strategi, termasuk peningkatan kurikulum berbasis kompetensi, pelatihan guru, penguatan infrastruktur pembelajaran, hingga pembentukan kemitraan erat dengan dunia usaha dan dunia industri (Yulisetiari & Febriani, 2022).

Namun, dalam implementasinya di lapangan, berbagai tantangan masih terus dihadapi oleh SMK. Salah satu tantangan besar yang kerap menjadi sorotan adalah menurunnya minat siswa untuk melanjutkan pendidikan ke SMK dibandingkan ke jenjang pendidikan menengah umum seperti SMA. Fenomena ini dapat dilihat dari data nasional yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kemendikbudristek, di mana dalam lima tahun terakhir, proporsi siswa yang memilih SMK mengalami tren penurunan yang cukup konsisten. Data berikut memberikan gambaran nyata mengenai fenomena tersebut:

Tabel 1.1.1 Tren Jumlah Siswa Baru SMK dan SMA Nasional (Indonesia), 2019–2023

Tahun Ajaran	Jumlah Pendaftar SMA	Jumlah Pendaftar SMK	Persentase SMK (%)
2019/2020	1.626.743	1.516.429	48,3%
2020/2021	1.670.419	1.428.311	46,1%
2021/2022	1.723.321	1.365.205	44,2%
2022/2023	1.781.902	1.298.477	42,1%

(Sumber: Diadaptasi dari BPS dan Kemendikbudristek)

Dari tabel tersebut tampak jelas bahwa meskipun jumlah siswa yang melanjutkan ke SMA terus meningkat setiap tahunnya, sebaliknya minat untuk masuk ke SMK justru mengalami penurunan. Fenomena ini tidak hanya menjadi tantangan bagi pemerintah, tetapi juga menjadi beban tersendiri bagi penyelenggara pendidikan kejuruan, khususnya SMK swasta yang harus bersaing secara langsung dengan SMK negeri dalam menarik minat calon peserta didik.

Fenomena penurunan minat terhadap SMK juga dialami secara nyata oleh SMK Muhammadiyah Sempor, sebuah sekolah swasta yang terletak di Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Sekolah ini telah berupaya keras melakukan berbagai strategi peningkatan mutu pendidikan melalui penyediaan fasilitas praktik yang memadai, penguatan program keahlian Teknik Kendaraan Ringan (TKR) dan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ), hingga menjalin kerja sama dengan Balai Latihan Kerja (BLK) serta sejumlah mitra industri. Namun demikian, kenyataan menunjukkan bahwa jumlah peserta didik baru yang mendaftar mengalami tren penurunan dalam tiga tahun terakhir.

Table 1.1.2 Jumlah Pendaftar Siswa Baru SMK Muhammadiyah Sempor

Tahun Ajaran	Jumlah Pendaftar
2020/2021	56
2021/2022	48
2022/2023	45

(sumber: Data PPDB SMK Muhammadiyah Sempor)

Tren penurunan tersebut tentu tidak bisa dianggap sebagai sesuatu yang wajar, melainkan menjadi sinyal kuat bahwa terdapat faktor-faktor mendasar yang perlu dievaluasi secara serius. Salah satunya adalah aspek kualitas pelayanan pendidikan, yang kini tidak hanya dipandang sebagai pelengkap administratif, tetapi telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen pendidikan. Pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah menjadi titik awal terbentuknya persepsi positif dari calon siswa dan orang tua, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pengambilan keputusan untuk mendaftar.

Dalam kerangka teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Penerapan konsep ini dalam lingkungan pendidikan mencakup berbagai aspek, mulai dari kejelasan informasi pendaftaran, keramahan guru dan staf, responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan, hingga kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekolah. Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik berdampak positif terhadap keputusan siswa untuk memilih suatu sekolah (Ulfah et al., 2024; Lestari et al., 2023).

Namun, kualitas pelayanan saja belum cukup tanpa didukung oleh strategi komunikasi dan promosi yang efektif. Di tengah persaingan antar sekolah yang semakin ketat, terutama antara sekolah swasta dan negeri, kemampuan suatu sekolah untuk mempromosikan dirinya secara efektif menjadi kunci penting untuk meningkatkan visibilitas dan menarik minat masyarakat. Dalam era digital, media sosial seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp telah terbukti menjadi media yang sangat efektif untuk menjangkau calon siswa dan orang tua dengan cara yang cepat dan interaktif (Wijaya et al., 2023). Bahkan, strategi promosi yang dilakukan secara intensif dan tepat sasaran terbukti dapat memperkuat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat mendaftar (Tan et al., 2024).

Sayangnya, banyak sekolah swasta masih belum optimal dalam memanfaatkan kekuatan promosi ini. Mereka masih mengandalkan strategi konvensional seperti spanduk dan brosur, padahal ekspektasi masyarakat modern sudah bergeser ke arah komunikasi digital yang lebih cepat dan personal. Hal ini menciptakan kesenjangan antara kualitas internal yang telah ditingkatkan dengan persepsi eksternal yang belum tergarap maksimal.

Berdasarkan paparan tersebut, jelas bahwa masalah penurunan jumlah pendaftar di SMK Muhammadiyah Sempor bukan hanya sekadar isu teknis atau administratif, tetapi menyangkut aspek strategis dalam manajemen pendidikan. Oleh karena itu, sangat penting dilakukan penelitian untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat mendaftar siswa, dengan mempertimbangkan

peran promosi sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau bahkan memperlemah hubungan tersebut. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dalam literatur manajemen pendidikan, sekaligus menawarkan solusi praktis bagi sekolah-sekolah swasta dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk menarik minat calon siswa.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, kita dapat merumuskan pertanyaan umum sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat mendaftar siswa di SMK Muhammadiyah Sempor?
2. Apakah promosi memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat mendaftar siswa pada SMK Muhammadiyah Sempor?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Teoritis
 - a. Memahami bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi minat siswa untuk mendaftar di SMK Muhammadiyah Sempor.
 - b. Mengevaluasi peran promosi sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan minat mendaftar siswa di SMK Muhammadiyah Sempor.
2. Tujuan Praktis
 - a. Menyediakan rekomendasi kepada SMK Muhammadiyah Sempor mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan yang efektif untuk menarik minat calon siswa.
 - b. Memberikan saran kepada pihak sekolah tentang efektivitas promosi dalam meningkatkan minat pendaftaran siswa baru, sehingga dapat merancang program promosi yang lebih tepat sasaran dan berdampak positif pada peningkatan jumlah pendaftar.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

a. Implikasi Teoritis

Memberikan wawasan yang komprehensif tentang bagaimana kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh terhadap minat pendaftaran siswa di institusi pendidikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi sekolah untuk lebih memahami pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan strategi promosi yang efektif dalam menarik calon siswa.

b. Implikasi Praktis:

1. Bagi Sekolah

Sekolah dapat mengimplementasikan rekomendasi dari penelitian ini untuk meningkatkan daya tarik dan citra positif di mata calon siswa dan orang tua. Hal ini dapat mencakup pelatihan staf untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta pengembangan strategi promosi yang lebih efektif dan terarah.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, promosi, dan minat mendaftar siswa. Selain itu, penelitian ini membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang ini, seperti eksplorasi variabel lain yang mungkin memoderasi atau memediasi hubungan tersebut.

3. Bagi Pemerintah

Pemerintah dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pendidikan kejuruan di Indonesia. Kebijakan tersebut dapat mencakup alokasi sumber daya untuk pelatihan guru, peningkatan fasilitas sekolah, dan dukungan untuk kampanye promosi pendidikan kejuruan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, R., Astuti, W., & Subiyantoro, E. (2023). Mediation of student loyalty on the influence of service quality and institutional image on student word of mouth in Indonesia. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v4i2.1592>
- Bakrie, M., Widayatsih, T., & Herlina, N. (2022). Service quality and institutional reputation on student's loyalty. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Pendidikan Indonesia 2023*. Jakarta: BPS. <https://www.bps.go.id>
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2020). *Advertising and promotion: An integrated marketing communications perspective (12th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Guo, T., Li, T., & Qi, Z. (2024). Perceived school service quality and vocational students' learning satisfaction: Mediating role of conceptions of vocational education. *PLOS ONE*, 19. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0307392>
- Hadithya, A., & Hidayah, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat siswa mengikuti bimbingan belajar. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(3), 45–58.
- Jamaludin, J., & Sugiyanto, L. B. (2024). The effect of service quality and endorser credibility on purchase decision mediated by brand image. *Return: Study of Management, Economic and Business*. <https://doi.org/10.57096/return.v3i8.275>
- Jumheri, J., & Paludi, D. (2023). The role of promotion and service quality in customer satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 19(2), 87–95.
- Kasmad, K., Mustakim, M., & Sunarsi, D. (2020). Influences of price, promotion, and service quality on communities' interest in choosing vocational high school. *Journal of Educational Science and Technology (EST)*. <https://doi.org/10.26858/est.v6i2.15340>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of marketing (18th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson.
- Lestari, E., Nugroho, S., & Wahyuni, T. (2023). The influence of school service quality on student enrollment decisions. *Journal of Educational Management*, 15(1), 22–30.
- Lestari, I. D. S., Bukhori, M., & Ruspitasari, W. D. (2023). The influence of public relations, facilities, and service quality on student enrollment decisions. *Journal of Educational Management Research*. <https://doi.org/10.61987/jemr.v2i2.300>
- Maraliza, F. (2024). Pengaruh promosi terhadap minat konsumen dalam layanan perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 10(1), 12–24.
- Mulyadi, M. (2022). Effect of promotion, quality of service, and trust on interest in becoming a customer. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 5(1), 88–95.

- Mulyana, A., Febrian, F., & Kosasih, A. (2024). The influence of service quality on student satisfaction and its implications for loyalty (Study on learners at SMK Negeri 1 Soreang). *Greenation International Journal of Engineering Science*. <https://doi.org/10.38035/gijes.v2i3.257>
- Ng, E. S., & Galbraith, L. A. (2020). Factors influencing student enrollment decisions. *International Journal of Educational Research*, 5(2), 102–115.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Panitia PPDB SMK Muhammadiyah Sempor. (2024). *Laporan Internal Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Ajaran 2023/2024*. Sempor: SMK Muhammadiyah Sempor.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2018). *Consumer behavior* (11th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suliyanthini, D. (2015). Effect of campus promotion, service quality and applicants' image toward their decision in choosing a higher education institution. *American Journal of Educational Research*, 3(2), 208–210. <https://doi.org/10.12691/EDUCATION-3-2-14>
- Syamtoro, B., & Dana. (2024). Analisis pengaruh promosi, kualitas pelayanan, dan kurikulum terhadap minat pendaftar di SMK Muhammadiyah Parakan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2), 112–116.
- Tan, R., Yeo, M., & Halim, W. (2024). Moderating role of promotion in service quality and customer loyalty. *Transportation Journal*, 39(2), 67–78.
- Tecoalu, M. (2022). Assessing the effect of high school quality factors in selecting a high school. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*.
- Ulfah, A., Prasetyo, H., & Lestari, R. (2024). The impact of service quality on student enrollment: Evidence from vocational schools. *Journal of Educational Studies*, 28(1), 102–117.
- Wijaya, D., Sari, N., & Pratama, F. (2023). The role of digital marketing in student enrollment decisions. *Journal of Marketing Research*, 25(4), 315–328.
- Wijaya, R., & Astuti, R. (2023). Strategi promosi pada lembaga pendidikan: Studi kasus pada SMK di Indonesia. *Jurnal Studi Pemasaran Pendidikan*, 7(3), 45–57.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1996). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

FORM PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Minat Mendaftar
di SMK Muhammadiyah Sempor

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin : _____

Kelas : _____

• PETUNJUK PENGISIAN:

Berikan tanda (✓) pada kolom yang sesuai dengan pendapat Anda terhadap setiap pernyataan berikut ini.

Skala penilaian:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

KUALITAS PELAYANAN (X)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Guru di SMK Muhammadiyah Sempor memberikan pelayanan pendidikan yang konsisten dan dapat diandalkan.					
2	Informasi mengenai kegiatan sekolah disampaikan dengan jelas dan tepat waktu.					
3	Guru dan staf SMK Muhammadiyah Sempor cepat tanggap dalam menangani keluhan siswa atau orang tua.					
4	Guru selalu siap membantu siswa jika menghadapi kesulitan belajar.					
5	Saya merasa yakin dengan kompetensi guru di SMK Muhammadiyah Sempor.					
6	Sekolah memberikan jaminan keamanan dalam proses belajar mengajar.					
7	Guru memberikan perhatian khusus kepada kebutuhan individu siswa.					
8	Guru dan staf menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi siswa.					

9	Fasilitas belajar di SMK Muhammadiyah Sempor memadai (laboratorium, perpustakaan, dll.).					
10	Lingkungan sekolah selalu bersih dan nyaman untuk belajar.					

PROMOSI (M)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya sering melihat konten promosi SMK Muhammadiyah Sempor di media sosial seperti Instagram atau Facebook.					
2	Informasi tentang jurusan dan fasilitas sekolah di media sosial sangat menarik dan jelas.					
3	Saya pernah menghadiri acara promosi seperti seminar, open house, atau lomba yang diadakan oleh SMK Muhammadiyah Sempor.					
4	Acara promosi tersebut memberikan informasi yang bermanfaat mengenai kelebihan SMK Muhammadiyah Sempor.					
5	Saya pernah menerima brosur, leaflet, atau poster promosi dari SMK Muhammadiyah Sempor.					
6	Informasi dalam media cetak (brosur, leaflet, dll.) memudahkan saya memahami keunggulan sekolah.					

MINAT MENDAFTAR (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa tertarik dengan program atau jurusan yang ditawarkan SMK Muhammadiyah Sempor.					
2	Saya merasa bahwa SMK Muhammadiyah Sempor adalah pilihan yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
3	Saya sering mencari tahu lebih banyak tentang SMK Muhammadiyah Sempor melalui media sosial atau website sekolah.					
4	Informasi yang saya peroleh membuat saya semakin yakin untuk memilih SMK Muhammadiyah Sempor.					
5	Saya memiliki keinginan kuat untuk mendaftar di SMK Muhammadiyah Sempor.					
6	Saya akan merekomendasikan SMK Muhammadiyah Sempor kepada teman atau keluarga sebagai pilihan pendidikan yang baik.					

Lampiran 2 Jawaban kuesioner

1. Variabel Kualitas Pelayanan X

Responde n	Kualitas Pelayanan X									
	X1_ 1	X1_ 2	X2_ 1	X2_ 2	X3_ 1	X3_ 2	X4_ 1	X4_ 2	X5_ 1	X5_ 2
1	4	5	3	5	5	2	3	3	3	5
2	5	4	1	1	3	3	2	4	4	3
3	4	2	2	1	2	5	2	4	4	4
4	2	2	4	2	2	4	4	1	5	5
5	1	1	1	1	4	3	3	1	3	3
6	5	3	4	3	3	1	3	5	3	1
7	5	4	5	5	3	5	4	5	3	3
8	3	2	4	1	1	1	1	3	1	4
9	1	4	1	1	2	4	4	2	3	1
10	3	2	5	4	2	4	3	3	1	5
11	3	4	3	2	3	3	4	4	1	1
12	1	4	4	1	2	1	4	5	5	3
13	4	3	1	3	1	5	2	2	2	3
14	4	3	3	5	3	3	3	2	5	1
15	4	5	5	3	4	1	5	5	1	5
16	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1
17	1	4	5	4	1	4	3	4	2	2
18	5	1	5	4	4	4	5	4	5	4
19	2	5	2	5	1	4	5	1	2	2
20	2	3	5	1	5	4	5	1	4	5
21	2	4	2	2	3	2	1	5	5	4
22	5	3	3	5	4	3	1	1	2	3
23	5	2	2	2	2	3	1	4	2	5
24	5	1	3	1	3	4	2	1	5	4
25	3	1	4	4	5	1	3	4	1	4
26	4	5	1	5	5	2	2	2	5	3
27	5	2	1	2	3	2	2	5	5	5
28	5	4	3	2	2	3	3	5	5	2
29	4	1	1	1	5	2	4	5	5	5
30	1	1	1	5	3	1	3	4	2	4
31	5	1	4	3	1	1	1	5	4	5
32	2	3	5	5	1	1	2	1	3	5
33	5	4	1	5	5	3	5	5	5	5
34	1	1	2	4	2	2	2	3	3	2
35	3	4	2	2	2	2	3	3	2	4
36	2	1	4	4	5	2	5	2	5	3

37	5	2	5	2	3	3	5	5	2	4
38	5	3	1	2	1	1	3	5	1	2
39	3	3	3	3	4	5	2	2	3	3
40	4	1	4	2	3	1	5	2	4	2
41	5	5	1	1	5	5	4	3	1	3
42	2	3	2	3	5	4	5	2	4	3
43	3	3	1	2	2	5	2	4	2	5
44	4	4	2	5	3	1	2	4	3	3
45	3	3	2	4	1	5	2	1	2	3
46	3	2	4	5	1	4	3	4	5	1
47	1	5	4	5	4	5	5	5	4	4
48	4	3	2	2	3	4	2	5	2	1
49	4	2	1	3	5	1	3	1	5	5
50	1	5	2	1	3	4	1	2	3	2
51	4	5	1	1	5	3	2	4	2	5
52	3	3	3	5	1	5	5	3	2	1
53	2	2	3	2	4	1	4	2	5	1
54	3	3	4	4	5	5	2	2	1	5
55	3	2	2	3	4	4	5	5	1	2
56	3	1	1	2	5	1	1	3	4	2
57	2	1	5	1	2	4	5	2	5	3
58	5	4	2	2	4	3	1	3	5	4
59	5	1	2	4	4	3	3	4	3	1
60	1	1	5	3	2	1	3	3	2	5
61	5	1	2	1	1	4	3	5	1	5
62	2	5	2	5	1	3	2	3	5	2
63	3	5	3	2	4	1	4	5	1	5
64	5	2	3	3	4	5	1	5	5	4
65	2	4	2	5	1	1	5	1	1	1
66	2	1	4	4	3	4	5	5	3	5
67	1	1	3	4	2	1	5	3	2	3
68	2	3	1	3	3	4	5	1	3	1
69	5	2	2	5	4	5	4	5	5	1
70	3	4	1	3	3	1	5	3	5	1
71	2	2	3	5	2	4	2	5	5	4
72	2	1	2	4	4	5	5	4	4	4
73	2	5	4	4	3	3	4	5	4	5
74	3	5	1	5	5	3	4	2	4	3
75	1	5	3	3	1	2	4	2	5	3
76	3	2	4	3	5	4	5	4	2	3
77	2	3	5	1	5	2	2	3	5	1

78	1	2	2	4	1	2	1	1	1	5
79	1	3	5	3	3	1	1	1	2	4
80	4	2	3	2	4	4	5	1	5	3
81	5	1	3	3	4	2	3	3	5	5
82	4	4	2	1	3	1	4	2	5	2
83	5	2	5	1	3	2	4	2	4	2
84	1	1	4	2	3	5	5	1	4	4
85	4	3	4	1	1	4	4	1	3	5
86	2	2	1	5	4	2	5	1	3	5
87	3	3	2	1	2	5	1	3	2	4
88	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1
89	4	2	2	1	1	1	1	5	1	5
90	1	3	5	3	1	1	5	1	4	2
91	3	3	2	2	1	3	5	2	2	4
92	2	4	3	3	5	5	3	5	4	1
93	4	3	5	4	3	2	4	2	2	1
94	2	4	4	4	1	4	5	2	3	5
95	2	3	5	4	2	3	4	4	2	1
96	1	5	1	5	3	4	3	2	1	5
97	1	3	4	3	4	2	2	5	4	5
98	2	4	5	4	3	5	2	3	4	5
99	4	5	5	5	1	2	1	4	1	4
100	4	2	1	5	4	4	2	5	4	1
101	3	4	2	4	2	3	3	4	5	4
102	5	3	2	3	2	3	2	4	2	2
103	1	1	5	5	2	5	2	4	1	4
104	2	4	3	3	5	3	2	2	1	2
105	4	1	4	4	1	5	4	4	5	4
106	5	2	3	5	5	2	2	5	1	5
107	3	1	4	3	5	4	5	2	4	2
108	5	1	1	1	1	1	1	2	4	5
109	1	4	5	3	5	4	1	5	5	1
110	3	4	3	3	4	3	3	2	5	5

2. Variabel Promosi M

Reseponden	Promosi M					
	M1_1	M1_2	M2_1	M2_2	M3_1	M3_2
1	4	3	5	2	4	2
2	4	4	1	3	5	3
3	4	5	3	1	4	2
4	2	5	2	1	4	4
5	1	3	5	2	2	1
6	5	2	3	1	2	2
7	4	2	2	5	1	5
8	5	1	3	3	1	5
9	5	1	1	3	1	2
10	4	2	3	1	1	4
11	2	1	3	4	1	1
12	1	1	3	3	3	4
13	5	1	4	1	4	1
14	4	1	5	4	5	3
15	3	4	1	4	5	5
16	1	3	5	2	2	3
17	3	1	2	5	2	2
18	3	4	5	2	4	2
19	1	2	1	5	5	1
20	4	2	2	5	4	1
21	2	1	4	3	4	4
22	4	5	5	4	2	5
23	2	5	3	5	4	1
24	1	5	1	3	1	1
25	4	3	2	5	5	3
26	5	3	3	2	4	1
27	3	5	1	4	1	1
28	4	2	4	4	5	1
29	5	5	3	4	5	4
30	4	5	2	4	4	2
31	4	5	5	3	5	2
32	2	1	3	3	1	5
33	2	2	3	1	5	1
34	4	1	4	5	3	1
35	1	1	4	2	3	1
36	3	3	3	1	3	4
37	2	5	5	1	5	1
38	4	1	1	3	5	4

39	1	5	4	2	1	1
40	1	4	3	2	1	5
41	3	5	4	2	4	4
42	4	1	4	1	4	1
43	2	4	1	5	1	1
44	1	4	5	3	1	5
45	5	1	1	1	1	1
46	1	5	5	3	1	4
47	5	2	3	3	3	4
48	1	4	3	4	4	4
49	2	4	1	1	3	5
50	2	3	2	3	1	3
51	1	1	4	1	1	4
52	3	2	2	4	1	2
53	1	3	3	5	1	5
54	3	5	3	4	5	4
55	5	4	3	4	2	4
56	2	5	5	2	5	3
57	1	3	2	4	5	1
58	3	2	5	5	3	3
59	3	5	3	2	1	2
60	4	4	3	2	4	3
61	1	2	1	4	3	2
62	4	3	2	3	2	1
63	2	1	5	2	4	2
64	1	4	1	2	1	4
65	4	4	3	2	5	5
66	2	3	2	1	2	1
67	2	2	1	3	3	5
68	2	4	2	1	1	5
69	2	5	5	3	2	3
70	5	2	4	3	4	5
71	2	5	3	1	1	1
72	2	4	3	1	4	1
73	3	1	3	3	2	2
74	3	3	1	4	4	5
75	1	1	4	2	4	3
76	4	1	1	4	4	4
77	1	4	1	3	3	1
78	1	5	4	2	2	2
79	2	4	4	3	3	4

80	2	3	4	5	5	5
81	1	4	1	5	2	5
82	4	2	2	4	2	3
83	5	5	5	1	4	5
84	5	3	2	3	2	5
85	5	4	5	1	1	4
86	5	3	5	1	1	3
87	4	5	4	2	2	4
88	4	3	1	4	1	1
89	5	1	3	4	2	5
90	5	3	4	5	1	1
91	5	5	2	1	4	5
92	4	3	3	4	5	5
93	5	4	2	1	3	4
94	5	4	1	2	1	2
95	2	3	4	2	1	2
96	5	1	1	2	3	5
97	1	4	3	1	1	3
98	2	3	2	4	2	1
99	4	3	5	4	3	5
100	2	5	2	1	5	2
101	2	4	1	2	2	5
102	1	2	1	5	1	4
103	5	4	4	4	5	4
104	3	2	5	1	3	1
105	4	4	2	5	4	5
106	5	2	2	5	5	5
107	4	4	2	3	1	5
108	1	2	2	2	4	5
109	3	1	5	3	3	1
110	2	4	1	1	1	2

3. Variabel Minat Mendaftar Y

Reseponden	Minat Mendaftar Y				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	4	5	1	4	2
2	5	1	2	4	1
3	4	2	2	4	5
4	4	5	1	5	5
5	4	1	4	2	1
6	4	5	3	1	4
7	4	4	4	4	4
8	1	3	2	4	3
9	2	4	5	1	1
10	3	5	3	4	4
11	2	2	3	4	2
12	1	4	3	1	4
13	5	4	3	1	1
14	4	3	1	1	4
15	1	3	2	1	2
16	2	1	5	4	2
17	1	4	2	3	4
18	3	1	3	4	2
19	5	5	5	3	4
20	5	2	2	5	4
21	2	3	4	1	1
22	3	2	3	1	2
23	5	5	1	4	2
24	1	4	1	5	3
25	4	1	4	3	5
26	2	2	4	1	5
27	5	4	4	4	3
28	1	3	5	4	1
29	3	3	4	1	2
30	2	4	2	4	4
31	3	5	1	2	2
32	1	2	1	3	1
33	1	3	5	5	4
34	1	5	5	2	3
35	5	5	4	2	1
36	4	1	3	3	3
37	4	2	2	1	2
38	2	4	2	5	2

39	2	4	1	1	5
40	4	2	2	3	3
41	3	4	1	3	1
42	2	5	3	4	5
43	1	3	3	1	5
44	4	3	5	5	5
45	2	5	3	3	3
46	2	2	5	3	2
47	4	2	3	3	5
48	4	5	5	2	1
49	1	5	1	2	4
50	3	4	3	3	1
51	4	5	1	1	5
52	3	4	1	5	3
53	3	3	1	4	2
54	2	2	1	5	4
55	1	2	3	1	2
56	2	5	2	4	1
57	5	2	5	1	2
58	4	1	3	3	2
59	2	5	1	1	1
60	5	4	3	3	1
61	1	5	2	2	1
62	3	4	4	5	2
63	3	2	2	3	5
64	5	1	1	3	5
65	5	3	4	3	5
66	1	2	3	5	5
67	5	1	1	4	5
68	3	3	2	4	3
69	2	3	5	5	1
70	3	5	2	1	3
71	2	4	5	3	3
72	2	1	2	3	2
73	2	2	5	4	1
74	5	5	3	4	3
75	4	1	1	5	5
76	1	1	4	5	5
77	1	4	1	4	4
78	2	2	2	2	4
79	4	2	2	3	1

80	3	4	2	2	3
81	4	5	4	4	4
82	3	2	5	4	3
83	1	4	2	1	3
84	2	4	1	1	5
85	4	4	3	5	4
86	4	2	4	5	2
87	2	5	1	5	5
88	3	5	5	1	2
89	4	3	2	2	5
90	1	1	3	4	2
91	2	5	4	4	3
92	3	2	5	4	5
93	2	5	1	2	5
94	2	1	5	2	1
95	5	1	3	4	2
96	2	3	2	5	1
97	1	4	5	1	4
98	3	2	4	4	2
99	4	4	1	1	5
100	3	1	1	1	3
101	3	2	3	4	1
102	1	5	4	3	3
103	2	5	4	5	3
104	3	5	1	4	3
105	3	3	4	5	5
106	2	5	5	4	1
107	4	5	2	5	2
108	4	3	2	3	1
109	5	4	5	2	4
110	2	3	1	4	4

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations		Reliabilitas	Reliabilitas	Daya Tanggap	Daya Tanggap	Jaminan	Jaminan	Empati	Empati	Bukti Fisik	Bukti Fisik
Reliabilitas	Pearson Correlation	1	-	-	-	0.12	-	-	.291**	0.066	0.077
	Sig. (2-tailed)		0.367	0.062	0.177	0.245	0.931	0.104	0.002	0.494	0.422
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Reliabilitas	Pearson Correlation	-	1	-	0.15	0.03	0.04	-	0.03	-	-
	Sig. (2-tailed)	0.367		0.337	0.232	0.754	0.681	0.786	0.753	0.465	0.399
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Daya Tanggap	Pearson Correlation	-	-	1	0.109	0.081	0.03	0.165	0.038	0	0.066
	Sig. (2-tailed)	0.062	0.337		0.257	0.453	0.785	0.692	0.997	0.997	0.494
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Daya Tanggap	Pearson Correlation	-	0.115	0.109	1	0.015	0.083	0.097	0.054	-	-
	Sig. (2-tailed)	0.177	0.232	0.257		0.878	0.387	0.311	0.574	0.529	0.636
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Jaminan	Pearson Correlation	0.112	0.003	-	0.015	1	0.041	0.109	0.087	.208*	0
	Sig. (2-tailed)	0.245	0.754	0.4	0.878		0.672	0.258	0.365	0.029	0.999
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Jaminan	Pearson Correlation	-	0.004	0.003	0.083	0.041	1	0.099	0.038	0.042	-
	Sig. (2-tailed)	0.931	0.681	0.753	0.387	0.672		0.303	0.695	0.663	0.858
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

Empati	Pearson Correlation	-0.142	-0.026	0.065	0.097	0.099	0.101	1	-0.012	0.016	-0.025
	Sig. (2-tailed)	0.044	0.086	0.085	0.031	0.058	0.030		0.014	0.028	0.094
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Empati	Pearson Correlation	.291**	0.003	0.0038	0.0054	0.0087	0.0038	-0.012	1	-0.001	0.0069
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.053	0.0692	0.0574	0.0365	0.0695	0.0214		0.0916	0.0472
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Bukti Fisik	Pearson Correlation	0.066	-0.007	0.000	-0.0061	.208*	0.042	0.016	-0.001	1	-0.0061
	Sig. (2-tailed)	0.494	0.465	0.997	0.529	0.029	0.663	0.228	0.916		0.527
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Bukti Fisik	Pearson Correlation	0.077	-0.081	0.066	-0.046	0.000	-0.017	-0.025	0.069	-0.061	1
	Sig. (2-tailed)	0.422	0.399	0.494	0.636	0.999	0.858	0.949	0.472	0.527	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Variabel Promosi

Correlations		Media Sosial	Media Sosial	Event	Event	Media Cetak	Media Cetak
Media Sosial	Pearson Correlation	1	-0.119	0.018	0.031	0.154	0.125
	Sig. (2-tailed)		0.217	0.854	0.746	0.108	0.194
	N	110	110	110	110	110	110
Media Sosial	Pearson Correlation	-0.119	1	0.041	-0.16	0.028	0.065
	Sig. (2-tailed)	0.217		0.67	0.095	0.769	0.502
	N	110	110	110	110	110	110
Event	Pearson Correlation	0.018	0.041	1	-.194*	0.115	-0.058
	Sig. (2-tailed)	0.854	0.67		0.042	0.23	0.547
	N	110	110	110	110	110	110
Event	Pearson Correlation	0.031	-0.16	-.194*	1	0.093	0.091

	Sig. (2-tailed)	0.746	0.095	0.042		0.333	0.347
	N	110	110	110	110	110	110
Media Cetak	Pearson Correlation	0.154	0.028	0.115	0.093	1	0.032
	Sig. (2-tailed)	0.108	0.769	0.23	0.333		0.737
	N	110	110	110	110	110	110
Media Cetal	Pearson Correlation	0.125	0.065	-0.058	0.091	0.032	1
	Sig. (2-tailed)	0.194	0.502	0.547	0.347	0.737	
	N	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Variabel Minat Mendaftar

Correlations		Keterarikan	Keterariak	Perhatian	Perhatian	Keinginan (closing)	Minat Mendaftar
Keterarikan	Pearson Correlation	1	-	-0.02	0.04	0.032	.431*
	Sig. (2-tailed)		0.368	0.836	0.675	0.743	0
	N	110	110	110	110	110	110
Keterariak	Pearson Correlation	0.087	1	-	-	0.017	.366*
	Sig. (2-tailed)	0.368		0.41	0.329	0.864	0
	N	110	110	110	110	110	110
Perhatian	Pearson Correlation	-0.02	0.079	1	0.013	-	.352*
	Sig. (2-tailed)	0.836	0.41		0.896	0.056	0
	N	110	110	110	110	110	110
Perhatian	Pearson Correlation	0.04	0.094	0.013	1	0.068	.492*
	Sig. (2-tailed)	0.675	0.329	0.896		0.481	0
	N	110	110	110	110	110	110
Keinginan (closing)	Pearson Correlation	0.032	0.017	-	0.068	1	.458*
	Sig. (2-tailed)	0.743	0.864	0.056	0.481		0
	N	110	110	110	110	110	110
Minat Mendaftar	Pearson Correlation	.431**	.366**	.352**	.492**	.458**	1

	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	
	N	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.619	24

Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.92384045
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.059
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 6 Hasil Uji Multikonlinearitas

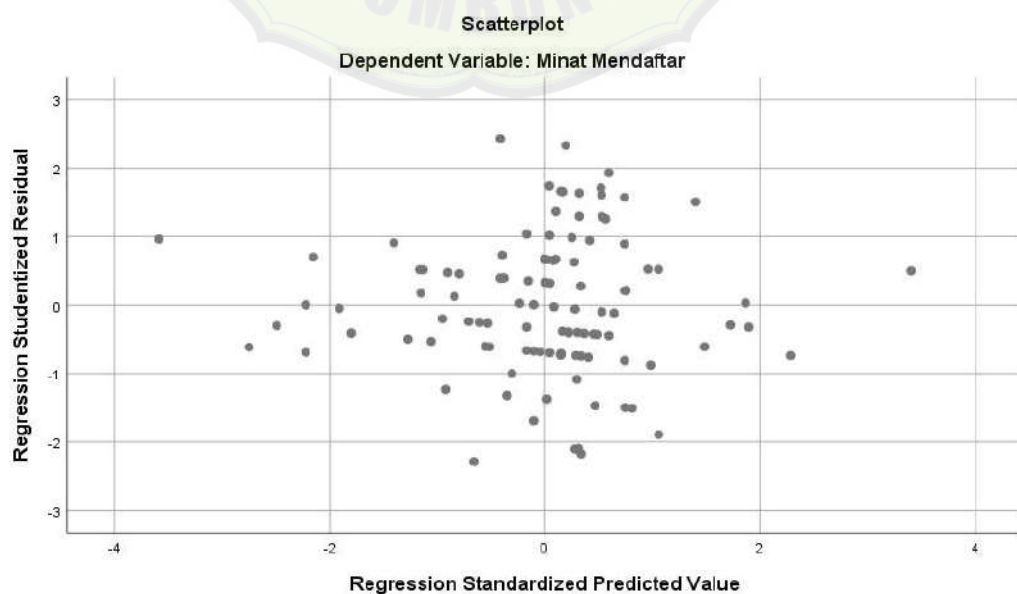
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
						B	Beta
1 (Constant)	12.381	2.127		5.821	.000		
Kulitas Pelayanan	.079	.058	.130	1.352	.179	.989	1.011
Promosi	.015	.076	.019	.195	.846	.989	1.011

a. Dependent Variable: Minat Mendaftar

Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

1. Scatterplot



2. Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.567	1.225		-.463	.644
Kulitas Pelayanan	.041	.034	.115	1.217	.226
Promosi	.095	.044	.204	2.162	.033

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.869	9.788		.395	.693
Kulitas Pelayanan	.355	.315	.587	1.125	.263
Promosi	.508	.559	.643	.909	.365
XM	-.016	.018	-.816	-.891	.375

a. Dependent Variable: Minat Mendaftar

Lampiran 9 Hasil Uji T Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.869	9.788		.395	.693

Kualitas Pelayanan	.355	.315	.587	1.125	.263
Promosi	.508	.559	.643	.909	.365
XM	-.016	.018	-.816	-.891	.375

a. Dependent Variable: Minat Mendaftar

Lampiran 10 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.031	3	8.010	.911	.438 ^b
	Residual	931.824	106	8.791		
	Total	955.855	109			

a. Dependent Variable: Minat Mendaftar

b. Predictors: (Constant), XM, Kualitas Pelayanan, Promosi

Lampiran 11 Hasil Uji Moderasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.869	9.788		.395	.693
	Kualitas Pelayanan	.355	.315	.587	1.125	.263
	Promosi	.508	.559	.643	.909	.365
	XM	-.016	.018	-.816	-.891	.375

a. Dependent Variable: Minat Mendaftar

Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinan R

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.159 ^a	.025	-.002	2.96493

a. Predictors: (Constant), XM, Kulit Pelayanan, Promosi

Lampiran 13 Kartu Bimbingan


FAKULTAS SAINS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
GOMBONG

Nomor: PRM-SARAFUM/0110
 Revisi: 00
 Tgl. Terbit: 10 Maret 2021
 Halaman:

FORM KEGIATAN BIMBINGAN SKRIPSI
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
 TAHUN AKADEMIK 20..20..

Nama Mahasiswa: Jolani Luqman
 NIM: 201100915
 Pembimbing: Wibisono S.A. SE.MM

Tanggal bimbingan	Topik/Materi bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf dosen pembimbing
21/12/20	Pengantar kuliah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15/01/21	Pengantar BAB I	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21/11/20	Review BAB I	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15/12/20	Review BAB I	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10/12/20	Review BAB I	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12/12/20	Review BAB II	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17/12/20	BAB II	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26/12/20	Review BAB III	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20/09/20	BAB III	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
01/08/20	BAB IV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
01/08/20	BAB V	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
01/01/20	BAB V	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12/6/20	BAB I	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23/6/20	BAB I	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Gombong,
 Mengetahui Kepala Program Studi

 Wianggani Daga Agguro, SE., MM.


FAKULTAS SAINS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
GOMBONG

Nomor: PRM-SARAFUM/0110
 Revisi: 00
 Tgl. Terbit: 10 Maret 2021
 Halaman:

FORM KEGIATAN BIMBINGAN SKRIPSI
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
 TAHUN AKADEMIK 20..20..


Nama Mahasiswa: Jolani L
 NIM: 20-1100915
 Pembimbing: W B A J E MM

Tanggal bimbingan	Topik/Materi bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf dosen pembimbing
21/12/20	BAB IV/IV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21/12/20	BAB V	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Gombong,
 Mengetahui Kepala Program Studi

 Wianggani Daga Agguro, SE., MM.

Lampiran 14 surat legalisasi cek similarity uji hasil dari perpustakaan

	<p style="text-align: center;">UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG PERPUSTAKAAN Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412 Website : https://library.unimugo.ac.id/ E-mail : lib.unimugo@gmail.com</p>
---	--

SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sawiji, M.Sc
 NIK : 96009
 Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT


Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi:



Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
 MENDAFTAR DENGAN PROMOSI SEBAGAI VARIABEL MODERASI
 STUDI KASUS DI SMK MUHAMMADIYAH SEMPOR

Nama : Jaclani Gunawan
 NIM : 2021100015
 Program Studi : Manajemen
 Hasil Cek : 20%

Gombong....., 2 Juli 2025....

Mengetahui,

Pustakawan

 (...Desy Setyawanati...)

Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT


 (Sawiji, M.Sc)