

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA NEGERI 1 JATISRONO

Dinarista Fatiha Yuslih<sup>1</sup>, Trisno Martono<sup>1</sup>, Jonet Ariyanto Nugroho<sup>1</sup> <sup>1</sup>Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Sebelas Maret

Email: [dinastyfatiha@gmail.com](mailto:dinastyfatiha@gmail.com), Telp: +628563669641

---

### Article Info

### Abstract

*Keywords:*  
service quality,  
image school, student  
satisfaction.

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND SCHOOL IMAGE ON STUDENT SATISFACTION IN SMA NEGERI 1 JATISRONO.*

*The purpose of this study was to determine whether there is a positive and significant influence simultaneously and partially between service quality and school image on student satisfaction at SMA Negeri 1 Jatisrono. The population in this research was class XII students in the 2021/2022 academic year at SMA Negeri 1 Jatisrono. There are 155 students assigned as samples. The sampling technique used is proportional sampling. The research method used is descriptive quantitative method. Data collection techniques using questionnaires and documentation. Data validation using product moment. The reliability of the instrument uses the Cronbach's Alpha formula. Data analysis used descriptive statistical analysis techniques and multiple linear regression analysis*

*The results of the research show that: 1) there is a positive and significant effect on service quality and school image together on student satisfaction at SMA Negeri 1 Jatisrono. This is indicated by the calculated F value > F table which is 74.595 > 3.070. 2) there is a partial effect of service quality on student satisfaction at SMA Negeri 1 Jatisrono, as evidenced by the value of t count > t table, which is 2.832 > 1.979. 3) there is a partial effect of school image on student satisfaction at SMA Negeri 1 Jatisrono, with the value of t count > t table i.e. 7.016 > 1.979.*

### PENDAHULUAN Latar Belakang

Sekolah akan dinilai berkualitas apabila mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan sesuai dengan harapan siswa (Permana, 2018). Pemenuhan kebutuhan dan harapan dari siswa dimaksudkan untuk memberi perasaan puas atas pelayanan pendidikan yang diberikan dan menghindari kekecewaan akibat ketidaksesuaian yang diterima. Guna meningkatkan kepuasan siswa, tindakan yang dapat dilakukan sekolah adalah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa. Setelah mengetahui faktor yang berpengaruh tersebut, pihak

sekolah dapat mengambil tindakan yang tepat dalam memuaskan siswa. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah kualitas pelayanan (Ratnasari dan Aksa, 2011: 117). Menurut penelitian terdahulu, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa, hal ini dikarenakan siswa akan merasa puas ketika mendapatkan fasilitas belajar dan fasilitas penunjang yang bersih, nyaman, lengkap dan memadai serta memperoleh pembelajaran yang baik dari guru, dan menerima tanggapan yang cepat atas keluhan individu (Setiorini, Adrian dan Hayati, 2019). Siswa juga semakin puas apabila daya tanggap dan empati dari pihak sekolah ikut ditingkatkan, contohnya melalui perbaikan sarana dan prasarana, sistem administrasi kebutuhan siswa, dan layanan guru (Sulhak, Firdaus, dan Agustin, 2020).

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa adalah citra sekolah. Kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh citra sekolah karena menimbulkan ikatan emosional dan terkait dengan kepuasan yang tinggi (Kotler dan Keller 2007:140). Kristiadi dan Putri (2018) mengungkapkan bahwa tercapainya kepuasan siswa akan membawa dampak positif terhadap sekolah. Semakin banyak citra positif yang diketahui masyarakat, maka ada kemungkinan mereka percaya bahwa sekolah tersebut dapat menjadi pilihan terbaik bagi calon siswa/i. Kepercayaan yang diberikan masyarakat, berpotensi pada semakin dikenalnya produk dan pelayanan yang diberikan sekolah dan berpotensi untuk mempublikasi sekolah tersebut ke anggota keluarga, teman terdekat, bahkan media sosial (Kristiadi dan Putri, 2018).

Penelitian Noviasari, Wulandari dan Suryaningsih (2015) membuktikan jika citra sekolah juga berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hasil penelitian membuktikan bahwa citra akan meningkatkan kepuasan konsumen jika kesan dan persepsi yang berhubungan dengan institusi adalah baik. Citra tersebut diwujudkan dalam reputasi yang baik dari institusi pendidikan dengan menghasilkan lulusan yang berkualitas dan kedepannya dapat mempengaruhi kegiatan institusi. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, peneliti menelusuri fenomena yang terkait dengan kualitas pelayanan dan citra sekolah sebagai faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hasilnya, data menunjukkan adanya hambatan dalam optimalisasi faktor kualitas pelayanan dan citra sekolah dalam mencapai kepuasan siswa. Informasi yang dihimpun dari Ditjen GTK mempertlihatkan, 50% dari tiga juta sepuluh ribu guru belum bersertifikat, dan hal tersebut berpengaruh terhadap pelayanan pembelajaran yang diberikan kepada siswa. Sebagian guru belum menerapkan pembelajaran yang inovatif, kreatif dan kolaboratif, sehingga dalam kegiatan belajar siswa belum mampu memaksimalkan keterampilannya (Ditjen GTK Kemdikbud, 2020).

Pelayanan dalam hal penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana juga masih belum maksimal, baik secara kuantitas maupun kualitas, sehingga belum mengakomodasi seluruh siswa secara merata atau sudah mencukupi kuantitasnya namun belum dimanfaatkan secara maksimal (Megawati dan Rochman, 2019). Selain dari guru dan fasilitas fisik sekolah, staf administrasi juga terlibat langsung dalam pelayanan pendidikan di sekolah. Kurang berperannya staf administrasi di sekolah, mengakibatkan pelayanan non akademik secara keseluruhan tidak akan berjalan secara efisien dan efektif (Zakhiroh, 2017).

Selain dalam hal pelayanan, sekolah juga menghadapi kendala dalam meningkatkan citra sekolah. Reputasi sekolah yang berkembang di masyarakat dapat meningkatkan atau justru menurunkan ketertarikan konsumen pendidikan. Umumnya, informasi mengenai sekolah yang berkembang berasal dari lulusan sekolah terkait yang disebarakan secara mulut ke mulut, namun karena persepsi siswa beragam dan perbedaan tingkat kepuasan menimbulkan disinformasi yang dapat menurunkan citra sekolah (Mulyono, 2016).

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian di SMA Negeri 1 Jatisrono karena didapati kesenjangan serupa yang terjadi di sekolah dan berkaitan pencapaian kepuasan siswa. SMA Negeri 1 Jatisrono sudah memperoleh akreditasi A, namun belum mendapatkan sertifikat ISO. Belum adanya sertifikasi ISO menandakan bahwa kinerja yang di

terapkan SMA Negeri 1 Jatisrono masih kurang optimal, karena belum menerapkan implementasi sistem manajemen yang berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen (siswa).

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, menemukan bahwa model pembelajaran yang diterapkan guru masih kurang mengakomodasi kemampuan belajar siswa yang beragam sehingga berpengaruh pada prestasi siswa. Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, mengungkapkan bahwa adanya perbedaan signifikan dalam hal tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan keterampilan guru mengakibatkan model pembelajaran yang berbeda dan belum sesuai dengan karakteristik belajar siswa. Waktu aktual dalam pelaksanaan pembelajaran yang belum terpenuhi secara maksimal, karena keterlambatan guru atau berakhir sebelum pergantian jam pembelajaran, juga berakibat pada berkurangnya kesempatan belajar siswa.

Terkait hal tersebut, di Kabupaten Wonogiri sendiri nilai UKG untuk jenjang SMA adalah 70,14, sedangkan berdasarkan Renstra yang ditargetkan Ditjen GTK, paling tidak nilai rata-rata UKG adalah 80. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai yang dicapai guru masih dibawah rata-rata dan untuk jumlah pendidik yang tersertifikasi baru tercapai sebanyak 64,6% (Neraca Pendidikan Daerah Kemendikbud, 2019). Kaitan kebutuhan siswa dengan dukungan sekolah dapat dilihat dari prestasi sekolah dengan terbentuknya citra sekolah yang unggul dalam prestasi (Noviasari, Wulandari dan Suryaningsih, 2015). Prestasi ini dapat kita lihat dari banyaknya lulusan yang berhasil lolos ke perguruan tinggi. Lulusan SMA Negeri 1 Jatisrono yang melanjutkan studi ke perguruan tinggi juga cukup banyak yakni 32% (2016), 33% (2017), 32% (2018) 57,% (2019); 70% (2020). Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan lulusan yang melanjutkan studi ke perguruan tinggi dari tahun ke tahun. Namun, pada informasi yang dirilis oleh LTMPT (Lembaga Tes Masuk Perguruan Tinggi) tahun 2020, SMA Negeri 1 Jatisrono masih belum termasuk TOP 1.000 sekolah berdasarkan nilai UTBK yang unggul dalam seleksi nasional masuk perguruan tinggi, sehingga belum maksimal dalam bersaing dengan siswa dari sekolah lain (LTMPT, 2021).

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti memfokuskan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Negeri 1 Jatisrono”.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka disusun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeksripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Jatisrono baik secara parsial maupun simultan.

### **KAJIAN PUSTAKA Hakikat Kualitas Pelayanan**

Parasuraman mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah konsep yang secara akurat mewakili inti dari kinerja layanan dan terefleksi melalui persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada waktu tertentu (1988: 23). Pendidikan termasuk dalam organisasi nonprofit, sehingga ukuran kualitas pelayanan ditentukan dengan kepuasan konsumen (siswa, orang tua dan masyarakat) berdasarkan proses dan hasil pendidikan. Perbandingan persepsi konsumen antara pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan, dapat menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa (Ratnasari dan Aksa, 2011: 117). Indikator kualitas pelayanan terdiri dari (1) Keandalan; (2) Daya Tanggap; (3) Jaminan; (4) Empati; dan (5) Berwujud (Parasuman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono, 2008).

## Hakikat Citra Sekolah

Citra sekolah adalah kesan dalam benak konsumen (siswa) mengenai lembaga (sekolah), yang diperoleh melalui informasi yang diberikan selama promosi, pengalaman secara langsung, dan pengalaman yang pernah terjadi sebelumnya dengan lembaga tersebut (Keller, 1993). Citra sekolah juga dapat diartikan sebagai kesan dari seseorang, kelompok atau suatu organisasi/lembaga terhadap sekolah yang dinilai dan tidak dapat diukur secara matematis, tidak dapat dideskripsikan secara fisik karena hanya tergambar didalam pikiran (Febrianty, 2020: 2425). Menurut Rangkuti (2002) dan Dib & Alnazer (2013), citra sekolah adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Indikator citra sekolah yang diteliti antara lain, yaitu (1) Kepribadian; (2) Reputasi; (3) Nilai; dan (4) Identitas sekolah (Harrison, 1995: 71).

## Hakikat Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa merupakan suatu sikap/respon atau perasaan konsumen (siswa) setelah menerima produk/jasa dari sekolah, yang dilakukan dengan membandingkan kinerja yang dirasakan dengan ekspektasinya (Oliver, 1980, 2010). Mengacu pada bidang pendidikan, siswa adalah konsumen yang membutuhkan dan menggunakan jasa pendidikan. Dahlan (2016: 28) mengungkapkan bahwa kepuasan siswa merupakan sikap positif dan negatif yang diperlihatkan siswa terhadap pemenuhan harapan yang diterimanya dari pihak sekolah, setelah menjalani proses pendidikan dan pembelajaran. Indikator kepuasan siswa yang digunakan dalam penelitian adalah (1) Kepuasan Keseluruhan; (2) Konfirmasi Harapan; (3) Perbandingan Ideal (Fornell, 1992).

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif jenis survei dengan pemberian angket atau kuisioner kepada sampel. Analisis data secara statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda menggunakan software *SPSS for windows* versi 16.0 untuk menguji kebenaran hipotesisnya. Populasi penelitian ini adalah siswa kelas XII SMA Negeri 1 Jatisrono jurusan MIPA dan IPS sejumlah 255 siswa. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 155 siswa, dengan teknik pengambilan sampel *Proportional Random Sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan citra sekolah (X2), dengan variabel terikat yakni kepuasan siswa (Y).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Hasil Penelitian

### 1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Seluruh instrument penelitian, sebanyak 40 item pernyataan, yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang valid dan reliabel.

### 2. Hasil Uji Prasyarat Analisis

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada pengujian data penelitian ini menggunakan metode *One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test* dengan signifikasnsi *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 atau  $0,065 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa residu berdistribusi normal.

#### b. Uji Linieritas

Linearitas diuji menggunakan tabel Anova yang diolah dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil uji linearitas yang digunakan yaitu nilai dari *Sig. Linearity* dan nilai *Sig. Deviation from Linearity*. Hasil uji linearitas menunjukkan, kualitas pelayanan dengan nilai *Sig. Linearity* adalah 0.00 atau  $0.00 < 0.05$  dan nilai *Sig. Deviation from Linearity* ialah 0.063 atau  $0.063 > 0.05$ . Selanjutnya, hasil pengujian linearitas variabel citra sekolah pada tabel 4.9 menunjukkan nilai *Sig. Linearity* yakni 0.00 atau  $0.00 < 0.05$  dan nilai *Sig. Deviation from Linearity* adalah 0.265 atau  $0.265 > 0.05$ . Sesuai dengan kriteria uji linearitas dimana

nilai *Sig. Linearity* harus kurang dari (<) 0.05 dan nilai *Sig. Deviation from Linearity* harus lebih dari (>) 0.05.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan grafik scatterplot dan hasilnya menunjukkan bahwa sebaran titik-titik terlihat acak dan berada di atas maupun di bawah angka nol dari sumbu vertikal atau sumbu Y, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam penelitian.

d. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas diketahui melalui nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) pada tabel *coefficients*. Hasil uji menunjukkan jumlah tolerance pada kedua variabel adalah 0.696 atau lebih dari 0.1 dan v-if sebesar 1.436 atau kurang dari 10 hal ini berarti tidak terjadi multikolinearitas antara variabel kualitas pelayanan dan citra sekolah.

3. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	5.256	2.233		2.354	.020
1	Kualitas Pelayanan (X1)	.200	.042	.335	4.766	.000
	Citra Sekolah (X2)	.371	.058	.448	6.383	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)

Hasil uji linear berganda menunjukkan persamaan  $Y = 5,256 + 0,335X_1 + 0,448X_2$ . Persamaan ini menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi untuk kualitas layanan sebesar 0,335, dan citra sekolah 0,448. Kedua variabel tersebut memiliki nilai positif terhadap kepuasan siswa, sehingga setiap kenaikan ataupun penurunan satu unit variabel kualitas layanan dan citra sekolah akan diikuti dengan meningkatnya atau menurunnya variabel kepuasan siswa. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan citra sekolah akan meningkatkan pula kepuasan siswa dan begitu sebaliknya.

b. Uji F

ANOVA <sup>b</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	887.158	2	443.579	69.636	.000 <sup>a</sup>
	Residual	968.236	152	6.370		
	Total	1855.394	154			

a. Predictors: (Constant), Citra Sekolah (X2), Kualitas Pelayanan (X1)  
b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)

Berdasarkan uji hipotesis secara simultan melalui uji F, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 69,636 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,054. Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa. Hasil ini menunjukkan bahwa

terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa.

c. Uji t

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.256	2.233		2.354	.020
1 Kualitas Pelayanan (X1)	.200	.042	.335	4.766	.000
Citra Sekolah (X2)	.371	.058	.448	6.383	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)

Nilai signifikansi uji t pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,766 > t_{tabel} 1,975$ , sehingga pengaruhnya adalah signifikan. Besar nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan siswa kelas XII SMA Negeri 1 Jatisrono. Hasil uji t pada variabel citra sekolah juga menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $6,383 > t_{tabel} 1,975$ . Besar nilai tersebut membuktikan bahwa citra sekolah berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan siswa kelas XII di SMA Negeri 1 Jatisrono.

d. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691 <sup>a</sup>	.478	.471	2.524

a. Predictors: (Constant), Citra Sekolah (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Hasil uji koefisien determinasi (*R square*), yang diberikan kualitas pelayanan dan citra sekolah adalah sebesar 0,478 atau 47,8%. Artinya 47,8% kepuasan siswa SMA negeri 1 Jatisrono dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra sekolah sedangkan dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain diluar penelitian. Berdasarkan nilai koefisien determinasi tersebut, dapat dihitung persentase masing-masing variabel menggunakan sumbangan efektif (SE). Hasil hitung sumbangan efektif dari variabel kualitas pelayanan adalah 19,5%, sedangkan variabel citra sekolah sebesar 28,3%.

## Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

Hasil analisis penelitian konsisten dengan teori Kolter dan Keller (2007) yang menyatakan kepuasan akan diraih setelah konsumen membandingkan apa yang mereka harapkan dengan kenyataan yang didapatkan. Indikator kepuasan yang digunakan dalam penelitian yakni kepuasan keseluruhan, konfirmasi harapan dan perbandingan ideal (Fornell, 1992) berada pada tingkat yang tinggi, artinya siswa sudah merasa puas dengan pelayanan dan citra sekolah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan keseluruhan yang dirasakan siswa berdasarkan pelayanan dan citra sekolah SMA Negeri 1 Jatisrono memuaskan, kinerja yang diberikan guru

dan staff administrasi sesuai dengan harapan dan sebanding dengan kebutuhan serta harapan siswa.

Kualitas pelayanan dan citra sekolah menunjukkan adanya keterikatan kuat secara bersama-sama, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Siswa berperan sebagai pengguna jasa yang menjadi aset dalam meningkatkan *image* atas terselenggaranya pelayan yang prima. Berdasarkan hasil pelayanan yang berkualitas, mampu menciptakan citra lembaga dan menjamin kepuasan konsumen pendidikan (Noordi & Permatasari, 2018). Pihak sekolah yang dinilai sudah baik dalam mencapai kepuasan siswa, masih menghadapi persaingan dengan sekolah lain dan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menambah perlengkapan dan fasilitas, meningkatkan kedisiplinan dan profesionalitas karyawan serta cepat tanggap menyelesaikan keluhan siswa. Citra sekolah juga berkembang sejalan dengan upaya peningkatan kualitas pendidikan staf pengajar guna menciptakan kualitas pendidikan yang lebih baik, sehingga siswa yang merasa puas dan secara sukarela merekomendasikan sekolah mereka ke publik (Habibah & Bayu, 2017).

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan kuesioner, mayoritas siswa menilai pelayanan di SMA Negeri 1 Jatisrono berpengaruh positif dan signifikan, namun belum maksimal sehingga masih perlu ditingkatkan, dan disesuaikan dengan kebutuhan siswa. Hasil ini konsisten dengan teori milik Ratnasari dan Aksa (2011), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan akan membuat siswa merasa puas dan meninggalkan kesan berdasarkan pengalaman yang dirasakannya selama menerima pelayanan dari pihak sekolah.

Mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sofiati (2016), juga menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa. Kualitas pelayanan dengan indikator *tangible*, *reliability responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* menunjukkan hasil yang baik. Hasil tersebut didukung dengan kelengkapan sarana prasarana, proses belajar mengajar yang tepat waktu dan sesuai kurikulum, serta peran pengajar dan staf administrasi yang memberikan kinerja maksimal. Diketahui bahwa segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada siswa, mulai dari awal hingga selesai (tamat) dari lembaga pendidikan akan berpengaruh positif pada peningkatan kepuasan (Aisah, 2017). Adapun bentuk pelayanan yang diberikan sekolah tersebut, mampu memuaskan siswa yakni dengan mewujudkan pelayanan yang wajar, jujur, setara, cepat dan mudah dalam pengurusannya.

Pelayanan yang baik pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan siswa. Penelitian memberikan rekomendasi kepala sekolah, guru dan karyawan perlu memberikan pelayanan yang prima kepada siswa (Yusuf, 2017). Cara yang perlu dilakukan adalah dengan memahami kebutuhan dan keinginan siswa, termasuk memahami tipe-tipe siswa dan memanfaatkan informasi guna menyusun kerangka strategis dalam pelayanan. Selain itu, serangkaian aktivitas yang terjadi antara siswa dengan guru atau pegawai dan hal-hal yang disediakan oleh sekolah sebagai pemberi pelayanan, juga harus dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan siswa sehingga dapat dipastikan siswa akan merasa puas (Febrian, 2019). Siswa yang memberi tanggapan puas terhadap pelayanan tersebut, dapat memberikan rekomendasi (*word of mouth*) kepada khalayak di lingkungan sekitarnya.

## 3. Pengaruh Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil uji penelitan, citra sekolah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Jatisrono. Sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Rangkuti (2002), citra sekolah menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Hal ini juga didukung oleh Dib dan Alnazer (2013) dimana *image* atau citra adalah faktor yang

berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Sitorus & Suwarno, 2015) yang mengungkapkan bahwa citra sekolah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Citra sekolah yang efektif akan berdampak baik yakni mampu memantapkan karakter dan usulan nilai sekolah, membedakan dengan lembaga lain, dan membangkitkan emosional pelanggan (siswa). Keefektifan citra sekolah juga dapat diupayakan dengan pengenalan kepada khalayak umum melalui identitas sekolah seperti nama, logo, visi misi dan bukti fisik (bangunan sekolah, fasilitas dan sarana prasarana).

Citra positif yang semakin berkembang dan diketahui khalayak umum akan menumbuhkan kepercayaan di masyarakat dan mampu menjadi pilihan terbaik baik siswa untuk menuntut ilmu (Kritiadi dan Putri, 2018). Citra sekolah juga saling berhubungan dengan kepuasan dan dapat berfungsi untuk memotivasi serta memuaskan konsumen, hal ini dikarenakan citra institusi dibangun berdasarkan pada citra yang berikan, mutu lulusan dan capaian dari program pembelajaran (Aliami & Hakimah, 2020 dan Sidik & Marcellinus Logahan, 2021). Lebih lanjut, citra sekolah adalah cara sekolah dalam menampilkan dirinya kepada konsumen pendidikan, melalui identitas sekolah dan visi misi, sehingga siswa dapat merasakan langsung implikasi dari citra tersebut yang pada akhirnya menimbulkan kesan dimana mereka belajar (Khusaeni, 2016).

## **SIMPULAN DAN SARAN** *Simpulan*

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Jatisrono, dibuktikan dengan hasil Uji F, yakni  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $69,636 > 3,054$ , dengan  $R^2$  sebesar 47,8%.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Jatisrono, dibuktikan dengan hasil Uji t yakni  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,766 > t_{tabel} 1,975$ . Kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa adalah sebesar 19,5%.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Jatisrono dibuktikan dengan hasil Uji t yakni  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $6,383 > 1,975$ . Kontribusi citra sekolah terhadap kepuasan siswa adalah sebesar 28,3%.

## **Saran**

Berdasarkan simpulan dan implikasi di atas, ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan, yaitu:

1. Bagi sekolah
  - a. Pelayanan dalam pembelajaran dapat ditingkatkan dengan melakukan variasi model pembelajaran, memberikan materi tambahan berupa rangkuman materi dan latihan soal, dan memaksimalkan fasilitas di sekolah sebagai sarana pendukung dalam belajar. Pelayanan pembelajaran dan administrasi sebisa mungkin dilakukan tepat waktu, cepat dan tepat sehingga membiasakan siswa untuk disiplin dan membantu membentuk tanggung jawab siswa dalam belajar serta bersosialisasi di sekolah.
  - b. Pembangunan dan peningkatan sarana prasarana fasilitas belajar dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkala, serta tetap menjaga kenyamanan siswa saat belajar.
  - c. Senantiasa memprioritaskan kepentingan siswa selaku konsumen utama di sekolah dengan memberikan perhatian (empati) dan menjamin terpenuhinya kebutuhan pendidikan siswa.
  - e. Melibatkan siswa, orang tua siswa dan masyarakat dalam mengembangkan dan meningkatkan citra positif sekolah dengan menyebarkanluaskannya dengan merekomendasikan secara langsung (*words of mouth*) dan lewat media sosial.

- f. Meningkatkan kinerja sejalan dengan berkembangnya citra positif di masyarakat melalui penambahan keterampilan guru dan staf administrasi.
  - g. Mengacu pada hasil analisis sumbangan efektif tiap variabel, sekolah diharapkan mampu mengoptimalkan kehandalan dalam pelayanan dan meningkatkan kinerja yang berhubungan dengan ciri atau karakteristik sekolah melalui peningkatan sumber daya manusia berupa keterampilan kerja yang sesuai dengan kebutuhan siswa. Terkait kehandalan, sekolah dapat meningkatkan kedisiplinan guru dan staff administrasi dengan mematuhi jam kerja yang ditetapkan, serta secara berkala memberikan pelatihan dan sinkronisasi keterampilan sesuai perkembangan IPTEK dan kebutuhan siswa.
2. Bagi Penelitian Lain

Hasil penelitian ini membuktikan besar pengaruh langsung yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Jatisrono adalah 47,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebanyak 52,2%. Selain itu pengaruh dari kualitas pelayanan hanya menyumbang pengaruh 19,5% terhadap kepuasan siswa. Oleh sebab itu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengkaji variabel penelitian lain yang diduga berpotensi memengaruhi kepuasan siswa yang tidak dimasukkan pada penelitian ini sejalan dengan perubahan kebijakan dalam pendidikan

## DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan, A. Y. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sibolga dengan Menggunakan Metode Importance Performance*. Skripsi Universitas Terbuka. Diakses dari <http://repository.ut.ac.id/6465/>
- Dib, H dan Alzaner, M. (2013). Conceptual Model Of Student Satisfaction In Syrian Universities. *European Journal Of Economic Finance And Administrative Sciences*. 13-20.
- Ditjen GTK. (2020). Kemdikbud: Mengembangkan Profesionalisme Guru. <https://gtk.kemdikbud.go.id/read-news/mengembalikan-profesionalisme-guru#> Febryanti. (2020). *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 52 (1), 6-21.
- Harrison, S. (1995). *Public Relations: An Introduction*. London: International Thomson Bus.
- Keller. K. L. (1993). Conceptualizing, Measuring, and Managing Costumer-based Brand Equity. *Journal of Marketing*, 57(1), 1-22.
- Kotler, P. dan Keller K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks.
- Kristiadi, A. A. dan Putri, S. S. A. (2018). Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Siswa/I Bersekolah Di SMK Taman Wisata Cileungsi Kab. Bogor. *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*, 13(24), 51-59.
- LTMPT. (2020). Sekolah dengan Nilai Rerata TPS UTBK Tertinggi Tahun 2020. <https://top-1000sekolah.ltmpt.ac.id/site/index2020>
- Megawati dan Rochman, C. 2019. Analisis Ketercapaian Standar Sarana dan Prasarana pada Sekolah. *Al-Tabid: urnal Kajian Ilmu Kependidikan*. 12(2), 240-258.
- Mulyono, H. 2016. Pengaruh Orientasi Pasar dan Citra terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Implikasinya terhadap Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 14 (3), 515-527.
- Noviasari, R. A. (2015). Pengaruh Citra Institusi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Moch.Sroedji Jember. *Journal Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 190–201.

- Oliver. R. L. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Cosequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*. 4(4), 60-69.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L.L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman. Et. al.. 1988. Zeithmal and Bitner (1996). Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa. *Kajian Bisnis dan Manajemen*. Vol. 4 (1), hlm 55-56.
- Permana, R. A. H. A. 2018. Penerapan Total Quality Management dalam Pendidikan. *Artikel Pendidikan (Online)*. [https://lpmpbanten.kemdikbud.go.id/archives/504#\\_ftnref1](https://lpmpbanten.kemdikbud.go.id/archives/504#_ftnref1)
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN\_JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.
- Ratnasari, T. dan Aksa, M. H (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Setiorini, H., Adrian, F., dan Hayati, Y. H. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Amallah Ciawi. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*,. 4(4), 1-12.
- Sulhak, Firdaus, M, dan Agustin. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 03(02), 23-35.
- Zakhiroh, R. 2017. Pengaruh Kinerja Administrasi Sekolah terhadap Kualitas Layanan Adminitrasi Non Akademik. *Didaktika*. 19 (2), 59- 70.