

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP IT DARUL MA'ARIF

Yuni Restu Ayuni¹ Yokie Muchsam² Zahra Malinda Putri³

Email : restuayu857@gmail.com

Universitas Sains Indonesia, Bekasi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMPIT Darul Ma'arif. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMPIT Darul Ma'arif yang berjumlah 85 siswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling (sampling jenuh) sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitas, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sedangkan citra sekolah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai signifikansi sebesar $0,121 > 0,05$. Secara simultan, kualitas layanan dan citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,861 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra sekolah secara bersama-sama mampu menjelaskan 86,1% variasi kepuasan siswa, sedangkan 13,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan siswa dibandingkan citra sekolah. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari aspek fasilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati guna meningkatkan kepuasan siswa serta memperkuat daya saing sekolah.

Kata Kunci: kualitas layanan, citra sekolah, kepuasan siswa, SERVQUAL, sekolah Islam terpadu.

Abstract

This study aims to examine the influence of service quality and school image on student satisfaction at SMPIT Darul Ma'arif. The research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of all 85 students enrolled at SMPIT Darul Ma'arif. Since the population was relatively small, a total sampling (census) technique was applied, in which all members of the population were selected as research respondents. Data were collected through a structured questionnaire using a five-point Likert scale. The research instrument was tested for validity and reliability prior to data analysis. The data were analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of IBM SPSS Statistics version 26. The findings indicate that service quality has a positive and statistically significant effect on student satisfaction, with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). In contrast, school image does not have a statistically significant effect on student satisfaction, with a significance value of 0.121 ($p > 0.05$). Simultaneously, service quality and school image have a significant effect on student satisfaction, as indicated by a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). Furthermore, the coefficient of determination ($R^2 = 0.861$) reveals that service quality and school image jointly explain 86.1% of the variance in student satisfaction, while the remaining 13.9% is influenced by other factors outside the scope of this study. These findings suggest that service quality is the dominant factor affecting student satisfaction. Therefore, schools are encouraged to continuously improve the quality of educational services, including physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, in order to enhance student satisfaction and strengthen the school's competitiveness.

Keywords: *service quality, school image, student satisfaction, SERVQUAL, Islamic integrated junior high school.*

Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh mutu proses pembelajaran, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan sekolah kepada peserta didik. Dalam konteks pendidikan, siswa dipandang sebagai penerima layanan (customer) yang memiliki harapan terhadap pelayanan akademik maupun nonakademik. Oleh karena itu, sekolah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat menciptakan kepuasan siswa sekaligus meningkatkan daya saing lembaga pendidikan.

Kepuasan siswa merupakan salah satu indikator keberhasilan sekolah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan motivasi belajar, loyalitas siswa, serta kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan siswa, maka tingkat kepuasan dapat menurun dan berdampak pada citra sekolah serta minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di lembaga tersebut.

Fenomena tersebut terlihat di SMPIT Darul Ma'arif, di mana jumlah peserta didik menunjukkan kecenderungan menurun pada setiap angkatan. Berdasarkan data sekolah, jumlah siswa kelas IX sebanyak 33 orang, kelas VIII sebanyak 27 orang, dan kelas VII sebanyak 25 orang. Perbedaan jumlah peserta didik tersebut mengindikasikan bahwa jumlah siswa baru yang masuk belum mampu mempertahankan bahkan meningkatkan jumlah peserta didik pada setiap angkatan. Kondisi ini menjadi salah satu indikator yang perlu mendapat perhatian karena dapat berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan maupun citra sekolah. Apabila kondisi tersebut terus berlangsung, maka dapat memengaruhi keberlangsungan dan daya saing sekolah di masa mendatang.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kepuasan siswa adalah kualitas layanan. Menurut teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam lingkungan pendidikan, kelima dimensi tersebut tercermin pada kelengkapan

fasilitas sekolah, kompetensi guru dan tenaga kependidikan, kecepatan pelayanan administrasi, jaminan keamanan, serta perhatian terhadap kebutuhan siswa.

Penelitian Fadilah dan Supendi (2024), Seitova et al. (2024), serta Dzikri et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Selain kualitas layanan, citra sekolah juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan siswa. Menurut Shirley Harrison (2005), citra organisasi dibentuk oleh empat dimensi utama, yaitu *personality*, *reputation*, *value*, dan *identity*. Sekolah dengan citra yang baik cenderung memperoleh kepercayaan masyarakat, meningkatkan kebanggaan siswa, serta menjadi pertimbangan utama orang tua dalam memilih sekolah. Sebaliknya, apabila citra sekolah kurang baik, maka minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya dapat menurun. Berdasarkan hasil observasi awal di SMPIT Darul Ma'arif masih ditemukan beberapa kondisi yang perlu diperhatikan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana pembelajaran, pelayanan administrasi yang belum optimal, serta perlunya peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta didik. Kondisi tersebut diduga memengaruhi tingkat kepuasan siswa sehingga perlu dikaji lebih lanjut secara ilmiah.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas hubungan antara kualitas layanan, citra sekolah, dan kepuasan siswa. Namun, sebagian besar penelitian dilakukan pada sekolah negeri, sekolah menengah kejuruan, maupun perguruan tinggi dengan karakteristik responden yang berbeda. Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada sekolah Islam terpadu, khususnya SMPIT Darul Ma'arif, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan ilmu manajemen pendidikan, khususnya mengenai strategi peningkatan kualitas layanan dan citra sekolah dalam meningkatkan kepuasan siswa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMPIT Darul Ma'arif, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat citra sekolah, meningkatkan kepuasan siswa, serta mendukung peningkatan jumlah peserta didik pada tahun-tahun berikutnya.

Metode

Teknik penulisan pada subbab metode, sama dengan teknik penulisan pada bagian pendahuluan. Komponen-komponen pada metode dapat disusun menjadi subbagian. Judul subbagian diketik Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMPIT Darul Ma'arif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan menguji hubungan antarvariabel melalui analisis statistik sehingga dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Objek penelitian adalah seluruh siswa SMPIT Darul Ma'arif yang berjumlah 85 siswa, terdiri atas siswa kelas VII, VIII, dan IX. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik total sampling (*sampling jenuh*), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh mampu merepresentasikan kondisi seluruh populasi serta meminimalkan kesalahan generalisasi (Sugiyono, 2019)

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen sekolah, literatur ilmiah, jurnal, dan referensi lain yang berkaitan dengan penelitian. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, yaitu Kualitas Layanan (X1) yang mengacu pada dimensi SERVQUAL, Citra Sekolah (X2) berdasarkan teori Shirley Harrison, dan Kepuasan Siswa (Y) berdasarkan teori Kotler dan Keller. Seluruh pernyataan diukur menggunakan Skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 5 (Sangat Setuju).

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26. Tahapan analisis diawali dengan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji

heteroskedastisitas untuk memastikan model regresi memenuhi asumsi statistik. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan siswa. Seluruh pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Hasil dan Pembahasan

Teknik penulisan pada subbab hasil dan pembahasan, sama dengan teknik penulisan pada bagian pendahul. Berdasarkan data yang terkumpul dari penelitian, total responden yang menjadi subjek penelitian adalah 85 siswa. Karakteristik responden dalam studi ini dikelompokkan menurut jenis kelamin, tingkat kelas, umur, serta durasi sekolah. Dilihat dari segi gender, responden didominasi oleh laki-laki dengan jumlah 53 orang atau sekitar 62,35%, sementara perempuan berjumlah 32 orang atau sekitar 37,65% dari total responden. Komposisi itu mengindikasikan bahwa sebagian besar responden dalam studi ini adalah pria. Berdasarkan jenjang pendidikan, responden terdiri dari 31 siswa kelas IX atau 36,47%, 30 siswa kelas VIII atau 35,29%, dan 24 siswa kelas VII atau 28,24%. Data itu menunjukkan bahwa distribusi responden cukup seimbang di setiap tingkat kelas, walaupun mayoritas berasal dari kelas IX.

Melihat dari umur responden, terdapat 20 siswa yang berumur 11 tahun atau 23,53%, 31 siswa berumur 12 tahun atau 36,47%, dan 34 siswa berumur 13 tahun ke atas atau 40,00%. Sebagian besar responden berada dalam kelompok usia 13 tahun ke atas, yang sesuai dengan ciri-ciri peserta didik di tingkat sekolah menengah pertama. Selanjutnya, berdasarkan durasi pendidikan, responden yang menempuh pendidikan lebih dari satu tahun mencapai 24 orang atau 28,24%, responden yang telah bersekolah lebih dari dua tahun berjumlah 36 orang atau 42,35%, sedangkan responden dengan lama pendidikan 1–2 tahun totalnya 25 orang atau 29,41%.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas responden telah memiliki pengalaman belajar di sekolah selama lebih dari dua tahun. Karakteristik responden dalam penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan variasi yang bervariasi berdasarkan jenis kelamin, tingkat kelas, usia, dan lama bersekolah, sehingga bisa memberikan gambaran yang representatif mengenai kondisi subjek penelitian.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Sig.	Keputusan
X1.1	0,535	0,213	0	Valid
X1.2	0,508	0,213	0	Valid
X1.3	0,567	0,213	0	Valid
X1.4	0,687	0,213	0	Valid
X1.5	0,589	0,213	0	Valid
X1.6	0,597	0,213	0	Valid
X1.7	0,575	0,213	0	Valid
X1.8	0,636	0,213	0	Valid
X1.9	0,62	0,213	0	Valid

X1.10	0,657	0,213	0	Valid
X2.1	0,73	0,213	0	Valid
X2.2	0,773	0,213	0	Valid
X2.3	0,704	0,213	0	Valid
X2.4	0,648	0,213	0	Valid
X2.5	0,696	0,213	0	Valid
X2.6	0,705	0,213	0	Valid
X2.7	0,775	0,213	0	Valid
X2.8	0,681	0,213	0	Valid
Y1	0,58	0,213	0	Valid
Y2	0,62	0,213	0	Valid
Y3	0,766	0,213	0	Valid
Y4	0,793	0,213	0	Valid
Y5	0,791	0,213	0	Valid
Y6	0,684	0,213	0	Valid

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 24 item pernyataan pada variabel Kualitas Layanan (X1), Citra Sekolah (X2), dan Kepuasan Siswa (Y) dengan jumlah responden sebanyak 85 orang, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,213. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari r tabel, yaitu berkisar antara 0,265 hingga 0,659. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian karena mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Crombach	Syarat	Keterangan
	Alpha		
Kualitas Layanan	0,797	0,6	Reliable
Citra Sekolah	0,862	0,6	Reliable
Kepuasan Siswa	0,801	0,6	Reliable

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, variabel Kualitas Layanan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,797, variabel Citra Sekolah sebesar 0,862, dan variabel Kepuasan Siswa sebesar

0,801. Seluruh nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel lebih besar dari nilai minimum yang disyaratkan yaitu 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Layanan, Citra Sekolah, dan Kepuasan Siswa dinyatakan reliabel atau konsisten sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		85	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.55330310	
Most Extreme Differences	Absolute	.122	
	Positive	.122	
	Negative	-.062	
Test Statistic		.122	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.003 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.151 ^d	
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.144
		Upper Bound	.158

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Berdasarkan hasil uji normalitas *One Sample Kolmogorov-Smirnov* yang dilihat dari nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*, diperoleh nilai signifikansi $0,151 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	-6.955	1.606		-4.275	.000	
	Kualitas Layanan	1.632	.160	.818	10.218	.000	.265 3.768
	Citra Sekolah	.125	.080	.125	1.565	.121	.265 3.768

a. Dependent Variable: Kepuasan siswa

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Hasil pengujian diperoleh variabel kualitas Layanan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,265 dan VIF sebesar 3,768, sedangkan variabel Citra Sekolah memiliki nilai Tolerance sebesar 0,265 dan VIF sebesar 3,768. dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.455	1.039		3.325
	Kualitas Layanan	-.037	.028	-.149	.184
	Citra Sekolah	-.037	.026	-.157	.161

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Berdasarkan hasil pengujian di peroleh variabel Kualitas Layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,184, sedangkan variabel Citra Sekolah memiliki nilai signifikansi sebesar 0,161. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi kedua variabel lebih besar dari 0,05 ($0,184 > 0,05$ dan $0,161 > 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga asumsi heteroskedastisitas dalam penelitian ini telah terpenuhi dan model regresi layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 6. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.866	1.606		-4.276	.000		
	Kualitas Layanan	1.632	.160	.818	10.218	.000	.265	3.768
	Citra Sekolah	.126	.080	.125	1.565	.121	.265	3.768

a. Dependent Variable: Kepuasan siswa

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Berdasarkan persamaan regresi dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi X1 adalah 1.632, artinya ketika variabel lain dianggap konstan, setiap peningkatan satu unit X1 meningkatkan Y sebesar 1.632. koefisien regresi X2 adalah 0.126, artinya setiap peningkatan satu unit X2 meningkatkan Y sebesar 0.126. semua koefisien regresi bernilai positif menunjukan hubungan positif antar variabel dan dependen

Tabel 7. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.866	1.606		-4.276	.000		
	Kualitas Layanan	1.632	.160	.818	10.218	.000	.265	3.768
	Citra Sekolah	.126	.080	.125	1.565	.121	.265	3.768

a. Dependent Variable: Kepuasan siswa

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil sebagai berikut Variabel Kualitas Layanan memiliki nilai t hitung sebesar 10,218 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa.

Variabel Citra Sekolah memiliki nilai t hitung sebesar 1,565 dengan nilai signifikansi 0,121. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,121 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Citra Sekolah secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa.

Tabel 8. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1250.435	2	625.217	252.961	.000 ^b
	Residual	202.671	82	2.472		
	Total	1453.106	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan siswa
b. Predictors: (Constant), Citra Sekolah, Kualitas Layanan

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Berdasarkan hasil uji ANOVA diperoleh nilai F hitung sebesar 252,961 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Citra Sekolah secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Siswa. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak dan mampu menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian.

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	RSquare	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.928 ^a	.861	.857	1.57213

Predictors: (Constant), Citra Sekolah, Kualitas Layanan

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Berdasarkan hasil pengujian yang terdapat pada tabel Model Summary, di dapatkan nilai R Square sebesar 0,861 atau 86,1%. Ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Citra Sekolah dapat menjelaskan variabel Kepuasan Siswa sebesar 86,1%, sedangkan sisa 13,9% ($100\% - 86,1\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMPIT Darul Ma'arif. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis pertama diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa yang dirasakan. Kualitas layanan dalam penelitian ini mencakup aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi siswa terhadap pelayanan sekolah.

Hasil penelitian ini mendukung teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh (Parasuraman et al., 1988), yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, siswa bertindak sebagai penerima layanan yang akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan mereka. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Fadilah & Supendi, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas sekolah, ketepatan pelayanan administrasi, kecepatan penanganan keluhan siswa, serta perhatian guru dan tenaga kependidikan dapat meningkatkan kepuasan siswa secara nyata.

Sebaliknya, variabel Citra Sekolah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Hasil uji parsial menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,121, yang lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis kedua ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi siswa mengenai citra sekolah belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan mereka. Siswa cenderung lebih memperhatikan pengalaman langsung yang mereka rasakan selama mengikuti proses pembelajaran dibandingkan persepsi mengenai reputasi atau identitas sekolah.

Temuan penelitian ini berbeda dengan penelitian (Hasniar et al., 2021) yang menunjukkan bahwa citra sekolah memberikan dampak positif terhadap kepuasan siswa. Perbedaan hasil itu mungkin disebabkan oleh karakteristik objek penelitian yang tidak sama. SMPIT Darul Ma'arif merupakan sekolah yang masih berkembang sehingga siswa lebih fokus pada kualitas pelayanan yang diterima setiap hari dibandingkan reputasi sekolah secara umum. Selain itu, kondisi yang ditemukan di lapangan seperti keterbatasan fasilitas fisik dan belum optimalnya pelayanan tertentu dapat menyebabkan citra sekolah belum mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan siswa.

Secara simultan, variabel Kualitas Layanan dan Citra Sekolah terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 252,961 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersamaan mampu menjelaskan perubahan kepuasan siswa. Meskipun secara parsial citra sekolah tidak berpengaruh signifikan, keberadaannya tetap memberikan kontribusi ketika dikombinasikan dengan kualitas layanan.

Kesimpulan

Teknik penulisan kesimpulan sama dengan teknik penulisan pada bagian sebelumnya. Kesimpulan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa yang dirasakan. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa dapat diterima. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa aspek pelayanan seperti fasilitas sekolah, kecepatan pelayanan, keandalan, jaminan, dan perhatian terhadap siswa memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan siswa. Citra Sekolah secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap reputasi, identitas, dan citra sekolah belum menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan siswa. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa tidak dapat diterima.

Kualitas Layanan dan Citra Sekolah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama memiliki kontribusi dalam membentuk kepuasan siswa. Meskipun secara parsial citra sekolah tidak berpengaruh signifikan, keberadaannya tetap memberikan kontribusi ketika dikombinasikan dengan kualitas layanan.

SMPIT Darul Ma'arif disarankan untuk terus memperbaiki kualitas layanan karena faktor ini terbukti berpengaruh besar terhadap kepuasan siswa. Usaha untuk meningkatkan dapat dilakukan dengan cara memperbaiki sarana sekolah, meningkatkan mutu pelayanan administrasi, meningkatkan respons terhadap kebutuhan serta keluhan siswa, dan memperbanyak perhatian guru serta tenaga pendidik kepada siswa. Sekolah juga harus meningkatkan citra mereka dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan secara konsisten. Citra sekolah yang positif akan muncul jika ada keselarasan antara reputasi yang dibangun dan kualitas layanan yang dialami siswa.

Peneliti selanjutnya direkomendasikan untuk memasukkan variabel lain yang diduga berdampak pada kepuasan siswa, seperti kemampuan guru, sarana pendidikan, iklim belajar, budaya sekolah, dorongan belajar, serta mutu pembelajaran, agar model penelitian dapat memberikan penjelasan yang lebih menyeluruh tentang kepuasan siswa.

Selain itu, penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar serta melibatkan beberapa sekolah agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas dan mampu menggambarkan kondisi yang lebih beragam.

Daftar Referens

Badan Pusat Statistik. (2024). Indikator Kesejahteraan Rakyat. *Badan Pusat Statistik*, 53, xxii+197.

Bayu,S.H.K. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK swasta Kabupaten Subang. *JIMMUNIKOM*, 02.

Chandra,T.,Hafni,L.,Chandra,S.,Purwati,A.A.,Chandra,J.,Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., Chandra, J., Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., & Purwati, A. A. (2019). *student loyalty The influence of service quality , university image on student satisfaction and student loyalty*. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>

Dzikri, M., Suryani Napitupulu, L., & Nasution, D. (2024). Analysis of Student Satisfaction with Services Using the Service Quality (ServQual) Method. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima*, 8(1), 330–345.

Fadilah,Z.,&Supendi,S.(2024).Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa: Perspektif dan implikasi praktis. *Jurnal Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(1), 1101–1110.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS26 Edisi10*(10thed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasniar, Juharsah, Sulaeman, N.R. ,Hartini, Fauzan, &Markoni. (2021). Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*,5(2),194–208

Kotler,P.,&Keller,K.L.(2019). *Marketing managemen t*(15thed.). Pearson Education Limited.

Parasuraman,A.,Zeithaml,V.A.,&Berry,L.L.(1988).SERVQUAL:A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessingelctronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.

Seitova,M., Temirbekova, Z., Kazykhankyzy, L., Khalmatova, Z., & Çelik, H.E. (2024). Perceived service quality and student satisfaction:a case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan. *Frontiers in Education*, 9(November), 1–16. <https://doi.org/10.3389/educ.2024.1492432>

Shirley,H.(2005).*CorporateImage: Managing the Corporate Reputation*. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.Alfabeta.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.