



JURNAL ILMIAH

FEASIBLE

BISNIS, KEWIRAUSAHAAN & KOPERASI

openjournal.unpam.ac.id

PENGARUH CITRA DAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH CIKAL HARAPAN

Eni Sudjiani; Subarto; Gatot Kusjono

Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang

Sudjiani.eni70@gmail.com; Subarto67@gmail.com; dosen00434@unpam.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memperoleh gambaran pengaruh citra dan kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik. Obyek penelitian adalah Sekolah Menengah Atas Cikal Harapan Tangerang Selatan. Responden penelitiannya seluruh peserta didik SMA yang berjumlah 85 responden. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dan verifikasi dengan menggunakan analisa regresi berganda. Hasil penelitian diperoleh citra lulusan dan keandalan (reliability) yang dimiliki sekolah memiliki pengaruh tertinggi terhadap kepuasan peserta didik. Secara simultan citra sekolah dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dengan kontribusi sebesar 63,7%, sedangkan sisanya sebesar 36,3% dipengaruhi faktor lain di luar citra dan kualitas layanan.

Kata kunci: citra sekolah, kualitas layanan, kepuasan peserta didik.

Abstract

The purpose of this study was to determine and obtain a picture of the influence of the image and quality of educational services on student satisfaction. The object of the research was Cikal Harapan South Tangerang High School. The research respondents were all high school students, amounting to 85 respondents. The research method used is descriptive and verification research using multiple regression analysis. The results obtained by the image of graduates and the reliability (reliability) of the school has the highest influence on student satisfaction. Simultaneously, school image and service quality affect student satisfaction with a contribution of 63.7%, while the remaining 36.3% is influenced by other factors outside the image and quality of service.

Keywords: service quality, school image, student satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kebutuhan pendidikan merupakan kebutuhan pokok yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada era globalisasi saat ini, sekolah sebagai institusi pendidikan yang memberikan layanan jasa pendidikan sekolah dituntut untuk berperan serta dalam meningkatkan kualitas pendidikan yang berkaitan dengan fakta perubahan era informasi yang sangat cepat dalam berbagai bidang kehidupan. Selain itu sekolah juga harus dapat mewujudkan tujuan pendidikan yang direncanakan oleh pemerintah baik dalam skala makro maupun mikro. Oleh karena itu, peserta didik yang ada di sekolah Lebih luas lagi peserta didik dipandang sebagai pelanggan eksternal saat ini saja, akan tetapi harus dipertimbangkan sebagai asset sekolah di masa mendatang.

Berdasarkan data UNESCO kualitas pendidikan di Indonesia sangatlah memprihatinkan, dimana dari 14 negara berkembang di dunia pendidikan Indonesia menempati peringkat ke-10. Sedangkan peringkat tenaga pendidik, Indonesia berada di urutan ke-14 dari 14 negara berkembang. Kenyataan ini, sangat memprihatinkan bagi dunia pendidikan Indonesia. Oleh karena itu, kualitas layanan dalam dunia pendidikan merupakan faktor yang harus diperhatikan juga teladan selain kemampuan untuk menghasilkan kualitas lulusan yang sesuai dengan kompeten dalam bidangnya dan keberhasilan program kegiatan yang sudah dibuat yang dapat dibuktikan dengan

kualitas hasil pendidikan yang dirasakan oleh seluruh peserta didik di sekolah.

Keberhasilan peserta didik dalam dunia pendidikan perlu dibuktikan. Baik dalam hal melanjutkan ke jenjang pendidikan yang diharapkan maupun berkaitan dalam hal mendapatkan peluang pekerjaan yang lebih baik lagi. Karena dengan keberhasilan tersebut akan menjadi tolak ukur kepercayaan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan, agar senantiasa mempercayakan pendidikan putra putrinya di sekolah. Dengan kepercayaan tersebut akan meningkatkan citra sekolah semakin lebih baik dan masyarakat semakin puas terhadap layanan pendidikan yang diberikan sekolah.

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat, juga berdampak terhadap proses pendidikan di sekolah. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai hal untuk meningkatkan citra dan kualitas pendidikan di Indonesia baik dalam hal membentuk organisasi pendidikan yang tertuang dalam tujuan pendidikan nasional secara makro maupun melakukan inovasi dalam pendidikan untuk menuju suatu lembaga yang beretika dan , selalu menggunakan nalar, berkemampuan komunikasi sosial yang positif dan memiliki sumber daya manusia yang sehat dan tangguh. “Secara mikro pendidikan nasional bertujuan membentuk manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, beretika (beradab dan berwawasan budaya

bangsa Indonesia), memiliki nalar (maju, cakap, cerdas, kreatif, inovatif dan bertanggungjawab), berkemampuan komunikasi sosial (tertib dan sadar hukum, kooperatif dan kompetitif, demokratis), dan berbadan sehat sehingga menjadi manusia mandiri.” (Mulyasa, 2004)

Permasalahan di atas juga berkaitan dengan pendidikan di jenjang Sekolah Menengah Atas. Hal ini dikarenakan adanya permasalahan yang kaitan dengan relevansi kurikulum, pembelajaran dan manajemen sekolah yang belum optimal dalam proses pembelajaran peserta didik, sehingga mutu pendidikannya belum optimal bahkan kualitasnya masih rendah (*rote learning*). Proses pembelajaran yang dilaksanakan kurang menumbuhkan potensi dan kreativitas peserta didik, tetapi menyuguhkan teori dan pengetahuan yang dihafal dengan muatan teoritis yang padat. Sekolah juga belum mampu menciptakan proses pembelajaran yang nyaman, menarik dan menyenangkan bagi peserta didik untuk belajar secara optimal..

Sebagai lembaga pendidikan yang berperan penting dalam mempersiapkan peserta didiknya untuk dapat bersaing dalam memilih jenjang pendidikan selanjutnya ataupun mempersiapkan lulusannya untuk dapat diterima di dunia kerja, maka pendidikan pada sekolah menengah mempunyai beban tanggung jawab yang lebih besar lagi dalam pengelolaan sekolah. Lembaga pendidikan harus mampu memuaskan pengguna jasa

pendidikan dengan meningkatkan kualitas layanan semakin lebih baik lagi. Karena semakin baik kualitas layanan pendidikan yang diberikan akan berdampak pula terhadap pengguna jasa pendidikan yaitu peserta didik maupun masyarakat. Apabila layanan pendidikan yang diberikan tidak berkualitas dan tidak sesuai dengan harapan pengguna jasa pendidikan, tidak menutup kemungkinan lembaga pendidikan tersebut akan ditinggalkan pengguna jasa pendidikan dan berdampak terhadap kemunduran lembaga tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Islam Cikal Harapan BSD Tangerang Selatan.
2. Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Islam Cikal Harapan BSD Tangerang Selatan.
3. Pengaruh citra sekolah dan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Islam Cikal Harapan BSD Tangerang Selatan .

Kajian Literatur

Citra Sekolah

Citra merupakan suatu bentuk yang abstrak dan tidak dapat diukur secara matematis tetapi dapat dirasakan dari hasil penilaian yang positif dan negatif yang datang dari khalayak sasaran (publik) dan masyarakat luas. Penilaian masyarakat dapat berhubungan dengan kesan yang baik dan menguntungkan terhadap citra suatu

lembaga atau suatu produk barang dan jasa pelayanannya yang diwakili oleh humas.

Menurut Sulistian (2011:33) komponen citra merek terdiri atas: 1) Citra Pembuat, yaitu sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap perusahaan yang membuat suatu barang dan jasa; 2) Citra pemakai, yaitu sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap pemakai yang menggunakan suatu barang dan jasa; dan 3) Citra produk, yaitu sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap suatu barang dan jasa .

Kualitas Layanan Pendidikan

“Mutu atau kualitas layanan pendidikan dapat disimpulkan sebagai derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler para peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu” (Minarti: 2011,h.250). Seiring perubahan zaman, untuk meningkatkan mutu pendidikan sangat diperlukan inovasi baru dan kegiatan dinamis. Karenanya lembaga pendidikan harus berupaya mengadakan perbaikan-perbaikan dan meningkatkan mutu pendidikan sesuai den tuntutan dan kebutuhan masyarakat saat ini.

Menurut Minarti (2011: 332-334) dimensi pendidikan meliputi: 1) Bukti fisik (*Tangible*), bukti fisik berupa sarana dan prasarana. Sarana yang wajib

dimiliki meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, baban habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Sedangkan prasarana yang wajib dimiliki meliputi Lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berekreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan; 2) Keandalan (*Reliability*), keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan; 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), daya tanggap adalah kemauan/kesediaan para staf untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap; 4) Jaminan (*Assurance*), jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik.

Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan keraguan. Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan

pendidikan nasional; dan 5) Empati (*Empathy*), empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didiknya.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. *"Customer satisfaction is the level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to the person's expectation"* (Kotler dan Keller: 2009, 138).

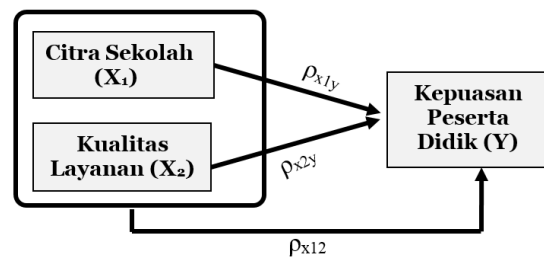
Sekolah sebagai lembaga pendidikan jasa yang berpusat pada pelanggan hendaknya mengutamakan kepuasan pelanggannya sebagai tujuan utama dan sarana dalam memasarkan produk jasa yang diberikan. Dengan kemajuan teknologi saat ini, ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan sekolah akan dengan mudah sampai kepada pelanggan pengguna jasa pendidikan. Karena dengan kemajuan teknologi saat ini dengan kemudahan akses internet yang begitu cepat, maka pelanggan jasa pendidikan dapat dengan mudah menumpahkan kekesalan dan rasa ketidakpuasannya atas layanan yang mereka rasakan. "Kepuasan konsumen tergantung pula pada kualitas produk dan jasa, Perusahaan yang dapat memuaskan sebagian besar kebutuhan

pelanggannya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas" (Kotler dan Keller: 2009,144).

Kepuasan peserta didik dapat didefinisikan sebagai suatu sikap yang diperlihatkan oleh peserta didik, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan layanan pendidikan yang diterimanya. Jika layanan pendidikan yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh peserta didik maka peserta didik akan merasa puas, dan jika layanan yang diterima tidak sesuai maka peserta didik akan merasa tidak puas.

Sistematika Penelitian

Kerangka berfikir penelitian ditunjukkan dalam gambar 1.1.



Gambar 1.1. Sistematika Penelitian

Keterangan:

- ρ_{x1y} = Pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan peserta didik.
- ρ_{x2y} = Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik.
- ρ_{x12y} = Pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap kepuasan peserta didik.

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Budiarto Nugroho dan Iwan Kurniawan Subagja

(2018), mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Gracia Mandiri Bekasi Timur. Dari hasil penelitian kualitas layanan dan citra perusahaan memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Qomariah (2012), mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Loyalitas Pelanggan. Dari hasil penelitian kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Sedangkan citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Penelitian yang dilakukan Susanto (2012), mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. Hasil yang diperoleh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Menurut Naresh Malhotra (2009: 88), “desain penelitian sebagai bingkai kerja atau cetak biru untuk melaksanakan proyek riset pemasaran”. Desain penelitian yang digunakan yaitu kausal, riset kausal yang merupakan satu jenis riset konklusif yang memiliki tujuan utama untuk mendapatkan bukti mengenai hubungan sebab akibat

(Naresh Malhotra, 2009:100). Riset kausal disebut sebagai riset konklusif dikarenakan memuat kesimpulan akhir (*conclusif*) dari hasil temuan. Hal ini dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (citra dan kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan peserta didik) yang kemudian akan diambil sebuah kesimpulan.

Populasi dan Sampel

“Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2012:115). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas SMA Cikal Harapan yang berjumlah 85 orang peserta didik.

Rancangan Analisis

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012: 177), “Menguji validitas konstruksi dapat menggunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*), Setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli”.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Priyatno (2008: 25) “digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika

pengukuran tersebut diulang”. Sedangkan menurut Nugroho (2005:72) “Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu bentuk kuesioner”. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang relatif konsisten.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Menurut Ghozali (2012:160) uji normalitas “bertujuan apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independent mempunyai kontribusi atau tidak”. Jadi data terdistribusi normal maksudnya adalah data akan mengikuti bentuk distribusi normal., dengan bentuk distribusi normal dimana data memusat pada nilai rata-rata dan median.

2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari regresi. Tujuannya untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah atau problem multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Asumsi penting dari model regresi linear klasik ialah bahwa gangguan yang muncul dalam regresi adalah homoskedastisitas, yaitu semua gangguan tadi mempunyai varian yang sama. Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Malhotra (2009:211) bahwa ”regresi berganda adalah sebuah prosedur untuk memperoleh suatu hubungan matematis dalam bentuk persamaan, antara sebuah variabel metrik tunggal bebas dan sebuah variabel metrik tunggal terikat”. Adapun rumus regresi linier berganda adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi (R²) ini mencerminkan seberapa besar varian dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X .

HASIL dan PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel Citra Sekolah

Variabel citra sekolah memiliki tiga indikator dengan hasil jawaban responden seluruhnya.

Tabel 1.1. Persepsi Responden Mengenai Citra Sekolah

No	Pernyataan/ Instrumen	Jumlah	Total Skor	Rata- rata	Ket.
1	Citra Lembaga	255	728	2.85	Baik
2	Citra User	170	465	2.74	Baik
3	Citra Produk	255	740	2.90	Baik
	Total	680	1933	2.84	Baik

Skor rata-rata jawaban responden kategori baik, karena nilai 2,84 berada diantara rentang skor 2,51- 3,25. Ini berarti pendapat responden terhadap instrument pernyataan yang berhubungan dengan citra sekolah memilih jawaban setuju atau baik. Indikator yang harus dipertahankan oleh sekolah berkaitan dengan citra produk (peserta didik) dan citra lembaganya. Sedangkan yang perlu adanya peningkatan yaitu citra user (pemakai).

Deskripsi Kualitas Layanan.

Variabel kualitas layanan memiliki lima indikator dengan hasil jawaban responden seluruhnya.

Tabel 1.2. Persepsi Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan/ Instrumen	Jumlah	Total Skor	Rata- rata	Ket.
1	Bukti fisik	680	2086	3.07	Baik
2	Keandalan	340	1089	3.20	Baik
3	Daya tanggap	255	735	2.88	Baik
4	Jaminan	340	1047	3.08	Baik
5	Empati	425	1242	2.92	Baik
	Total	2040	6199	3.04	Baik

Rata-rata jawaban responden tentang variabel kualitas layanan yaitu 3,04 di

rentang 2,51-3,25, hal ini menunjukkan respon responden terhadap pernyataan yang diajukan untuk variabel kualitas layanan secara keseluruhan lebih memilih jawaban baik/setuju. Adapun indikator tertinggi yaitu pada keandalan (*reability*) dan indikator yang perlu ditingkatkan kualitasnya yaitu indikator daya tanggap (*responsiveness*)

Deskripsi Variabel Kepuasan Peserta Didik.

Variabel kepuasan peserta didik memiliki tiga indikator dengan hasil jawaban responden seluruhnya.

Tabel 1.3. Persepsi Responden terhadap Kepuasan Peserta Didik

No	Pernyataan/ Instrumen	Jumlah	Total Skor	Rata- rata	Ket.
1	Nilai	255	721	2.83	Baik
2	Layanan	255	721	2.83	Baik
3	Kesesuaian Layanan	255	709	2.78	Baik
	Total	765	2151	2.81	Baik

Rata-rata jawaban responden tentang variabel kepuasan peserta didik yaitu skor 2,81 berada di rentang 2,51-3,25, hal ini menunjukkan respon dari responden terhadap pernyataan yang diajukan untuk variabel kepuasan peserta didik secara keseluruhan rata-rata memilih jawaban setuju/baik .

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1.4. Hasil Analisis Validitas Item Variabel Citra Lembaga

1	2	3	4	5	6	7	8
.394**	.677**	.363**	.358**	.523**	.501**	.625**	.576**
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

9	10	11	12	13	14	15	16
.542**	.521**	.492**	.505**	.596**	.627**	.637**	.433**
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

17	18	19	20	21	22	23	24
.528**	.693**	.621**	.509**	.622**	.674**	.448**	.569**
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Tabel 1.5. Hasil Analisis Validitas Item Kualitas Layanan

1	2	3	4	5	6	7	8
.650**	.574**	.615**	.587**	.667**	.717**	.678**	.657**
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Tabel 1.6. Hasil Analisis Validitas Item Variabel Kepuasan Peserta Didik

1	2	3	4	5	6	7	8	9
.541**	.644**	.853**	.664**	.789**	.739**	.781**	.756**	.819**
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Hasil uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% ($r_{tabel} = 0,220$). Setiap item pertanyaan dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 1.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X1, X2 dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₁)	0,895	24	Reliabel
Citra Sekolah (X ₂)	0,793	8	Reliabel
Kepuasan peserta didik (Y)	0,894	9	Reliabel

Hasil uji reliabilitas instrumen dimana r_{ca} dibandingkan dengan nilai *Alpha Croanbach* (0,60). Instrumen dikatakan reliabel karena nilai $r_{hitung} > 0,60$ p.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas untuk menguji apakah model regresi, variabel dependen dan independen keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas dapat dilihat dari nilai *Asym.sig* pada tabel *One Sample Kolmogrov Smirnov Test*:

Tabel 1.8. Uji Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.77992052
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.063
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.581
Asymp. Sig. (2-tailed)		.889

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Dari hasil pengujian diperoleh angka sig. lebih besar dari 0.05, dengan demikian sebaran data berdistribusi normal. Sehingga bisa dikatakan dalam hal ini data-data tersebut baik untuk dianalisis lebih lanjut .

2. Uji Multikolinieritas

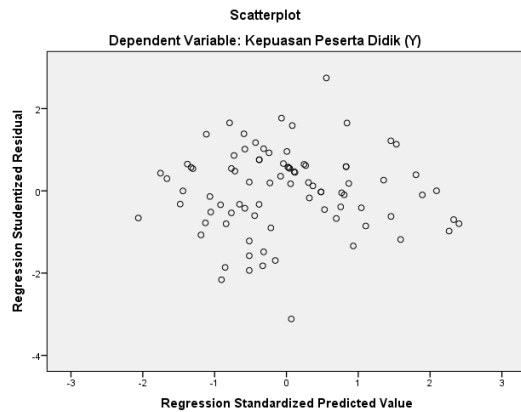
Tabel 1.9. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Citra Sekolah (X ₁)	.711	1.407
Kualitas Layanan (X ₂)	.711	1.407

Dari tabel di atas diperoleh nilai VIF citra sekolah (X₁) adalah 1,407, dan nilai VIF kualitas layanan (X₂) adalah 1,407. Karena semua nilai VIF variabel independen lebih kecil dari 10, sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas. Sedangkan pada nilai *tolerance* variabel citra sekolah adalah 0,711, dan nilai *tolerance*

kualitas layanan adalah 0,711. Karena semua *tolerance* variabel independent semuanya lebih kecil dari 1,0 sehingga tidak ada masalah multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1.2. Grafik Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Dari output diketahui bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi karena titik-titik tidak membentuk pola yang jelas dan menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Pengujian Hipotesa

1. Regresi Linier Berganda

Tabel 1.10. Hasil Perhitungan Koefisien Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	-6.475	2.672	-2.423	.018
Citra Sekolah (X ₁)	.368	.102	3.610	.001
Kualitas Layanan (X ₂)	.321	.042	7.691	.000

Dari tabel diperoleh nilai $\alpha = -6,475$, $\beta_1 = 0,368$ dan $\beta_2 = 0,321$. Dengan demikian diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = -6,475 + 0,368X_1 + 0,321X_2$.

- a. Konstanta $-6,475$ menyatakan apabila nilai variabel citra sekolah dan kualitas layanan konstan (0) maka variabel kepuasan peserta didik sudah mempunyai nilai sebesar $-6,475$. Artinya apabila tidak ada upaya yang baik terhadap citra sekolah dan kualitas layanan maka kepuasan peserta didik bernilai negatif.
- b. Koefisien regresi $0,368$ pada variabel citra sekolah bernilai positif menyatakan bahwa apabila variabel citra sekolah ditingkatkan 1%, maka maka kepuasan peserta didik juga akan mengalami peningkatan sebesar $0,368\%$ atas setiap peningkatan yang terjadi pada variabel citra sekolah.
- c. Koefisien regresi $0,321$ pada variabel kualitas layanan adalah bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel kualitas layanan ditingkatkan 1%, maka kepuasan peserta didik cenderung mengalami kenaikan sebesar $0,321\%$.

Karena nilai taraf signifikan kedua variabel independen (kualitas layanan dan citra sekolah) seluruhnya mempunyai signifikan pada $\alpha < 5\%$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan citra sekolah .

2. Uji F (Uji Simultan)

Hipotesis (H_3) yang penulis ajukan untuk penelitian ini adalah :

H_0 : $\beta_3 = 0$ artinya variabel citra sekolah dan kualitas layanan secara simultan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik.

H_1 : $\beta_3 \neq 0$ artinya variabel kualitas layanan dan citra sekolah dan kualitas layanan ah secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik.

Sedangkan kriteria pengujiannya:

- a. H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau Signifikansi $F_{hitung} > \alpha$
- b. H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau Signifikansi $F_{hitung} < \alpha$

Berikut hasil pengujian pengaruh variabel citra sekolah dan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik.

Tabel 1.12. Uji Simultan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1136.899	2	568.449	71.806	.000 ^b
Residual	649.148	82	7.916		
Total	1786.047	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik (Y)
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X2), Citra Sekolah (X1)

Dari tabel diperoleh nilai F_{hitung} (71,806) > dari F_{tabel} (3,110) dengan tingkat signifikansi (α) 0,000. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti citra sekolah dan kualitas layanan secara

simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

3. Uji t (Uji Parsial)

Berdasarkan hasil tabel 1.10, Hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini adalah :

a. Uji Hipotesis parsial untuk variabel citra sekolah

Hipotesis (H_2) yang akan diuji pada bagian ini adalah :

H_0 : $\beta_2 = 0$ artinya variabel citra sekolah secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

H_1 : $\beta_2 \neq 0$ artinya variabel citra sekolah secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik.

Dari tabel diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,610 > t_{tabel} (1,960) serta nilai taraf signifikansi sebesar $0,001 < \alpha$ (0,05). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dapat disimpulkan bahwa variabel citra sekolah secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik.

b. Uji Hipotesis parsial untuk variabel kualitas layanan

Hipotesis (H_1) yang akan diuji pada bagian ini adalah :

H_0 : $\beta_1 = 0$ artinya variabel kualitas layanan secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik.

H_1 : $\beta_1 \neq 0$ artinya variabel kualitas layanan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik..

Dari tabel diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $7,691 > t_{tabel}$ (1,960) serta nilai taraf signifikansi sebesar $0,000 < \alpha$ (0,05). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik.

4. Analisis Determinasi

Tabel 1.12. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	.637	.628	2.814

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

Dari tabel diperoleh angka *R Square* atau koefisien determinan sebesar 0,637 yang berarti varian yang terjadi pada variabel kepuasan peserta didik (Y) adalah sebesar 63,7% ditentukan oleh variabel citra sekolah dan kualitas layanan. Sedangkan sisanya 36,3% ditentukan oleh variabel yang tidak diteliti (selain citra sekolah dan kualitas layanan).

Pembahasan

1. Pengaruh parsial citra sekolah terhadap kepuasan peserta didik.

Sesuai hasil perhitungan empiris pengolahan data diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,610 > t_{tabel} = 1,960$ dengan nilai taraf signifikansi sebesar 0,010. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dapat disimpulkan bahwa citra sekolah secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Nurul Qomariah (2012) bahwa citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Pengaruh parsial kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik.

Hasil perhitungan empiris analisa data diperoleh nilai $t_{hitung} = 7,691 > t_{tabel} = 1,960$ serta nilai taraf signifikansi sebesar 0,000. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurul Qomariah (2012) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

3. Pengaruh simultan variabel kualitas layanan dan citra terhadap kepuasan peserta didik.

Hasil perhitungan regresi linier berganda diperoleh persamaan linier $Y = -6,475 + 0,321X_1 + 0,368X_2$. Hasil pengujian simultan diperoleh nilai $F_{hitung} (71,806) >$ dari $F_{tabel} (3,110)$ dengan tingkat signifikansi 0,000, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan citra sekolah dan kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik dengan kontribusi sebesar 63,7%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Budiarto Nugroho dan Iwan Kurniawan Subagja (2018) bahwa kualitas layanan dan citra perusahaan memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah. Demikian pula penelitian yang dilakukan Susanto (2012) bahwa kualitas pelayanan akademik dan citra merek lembaga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

SIMPULAN

Kesimpulan

Temuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

Pertama, terdapat pengaruh yang positif antara citra sekolah terhadap kepuasan peserta didik. Hasil uji parsial diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,610 >$ $t_{tabel} (1,960)$ serta nilai taraf signifikansi sebesar 0,010 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima dan disimpulkan citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Kedua, terdapat pengaruh yang

signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik. Hasil uji parsial diperoleh nilai $t_{hitung} = 7,691 >$ $t_{tabel} (1,960)$ serta nilai taraf signifikansi sebesar 0,000 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima dan disimpulkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Ketiga, terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara citra sekolah dan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik. Hasil persamaan regresi linier berganda linier $Y = -6,475 + 0,321X_1 + 0,368X_2$. Hasil uji simultan diperoleh nilai $F_{hitung} (71,806) >$ dari $F_{tabel} (3,110)$ dengan tingkat signifikansi 0,000 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara simultan citra sekolah dan kualitas layanan secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik dengan tingkat kontribusi dari citra sekolah dan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta sebesar 63,7%.

Saran

1. Citra sekolah dalam hal citra lulusan yang sudah baik harus dipertahan sedangkan citra pemakai (peserta didik) yang kriterianya masih di bawah harus ditingkatkan
2. Kualitas layanan yang sudah baik dalam keandalan (*reability*) layanan harus dipertahankan, sedangkan daya tanggap (*responsiveness*) layanan terhadap kepuasan peserta didik agar lebih ditingkatkan.

3. Perlu diadakan penelitian lanjutan, untuk mengungkapkan kontribusi variabel lainnya selain citra sekolah dan kualitas layanan, seperti promosi dan harga terhadap kepuasan peserta didik dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Assael, Henry, 2004. *“Costumer Behavior: A Strategic Approach*, 6th ed Keat Publishing Company”, Boston,MA: Houghton Houghton Mifflin Company.
- Budiarto Nugroho, Iwan Kurniawan Subagi. 2015. *“Pengaruh Citra, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara”*, Univ. Sam ratulangi Manado, Jurnal EMBA,Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.1089-1100
- C. Mowen, John dan Michael Minor.2002. *“Perilaku Konsumen”*, Jakarta : Erlangga.
- Fandy Tjiptono.2002. *“Manajemen Jasa”*, Cetakan II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2001. *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS”*,Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu. S.P., 2014. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong, 2004. *“Prinsip-prinsip Pemasaran”*, Alih Bahasa oleh Wisnu Chandra Kristiaji, Jilid 2, Edisi Kedelapan, Jakarta: Erlangga.
- ,2008.*“Prinsip-prinsip Pemasaran”*, Jilid 1. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip. & Kevin Lane, Keller, 2009. *“Manajemen Pemasaran”*. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Minarti, Sri, 2011. *“Manajemen Sekolah Mengelola Lembaga Pendidikan, Secara Mandiri”*, Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Nugroho, B., & Subagja, 2018. *“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah”* PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur.
- Qomariah, N. 2012. *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”* (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 177-187.
- Soemirat Soleh, Ardinanto Ervinaro, 2008. *“Dasar-dasar Public Relation”*, Bandung, Remaja Rosdakarya, Rosda.
- Susanto, P. 2012. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang”*. *Tingkap*, 8(1), 65-78.

- Sugiyono, 2011. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*, Bandung: Afabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2011. *“Service Quality, and Customer Satisfaction”*, Edisi Tiga. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2004. *“Service, Quality Satisfaction”*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Xian, Gou Li, dkk., *”Corporate, Product, and User-Image Dimensions and Purchase Intentions”*, Journal of Computers, (6) 9: 1875-1879, 2011.