

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA SMK BUDI UTOMO PERAK JOMBANG

**Dhiki Yoga Prasetya**  
STIE PGRI Dewantara Jombang  
[dhiki691@gmail.com](mailto:dhiki691@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Budi Utomo Perak Jombang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif eksplanatori. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan spss. Dalam pengambilan sampel dengan menggunakan teknik probability sampling dan stratified random sampling, dengan jumlah sampel 100 responden. Dari data 100 kuisisioner yang disebar kepada siswa kelas XII di SMK Budi Utomo pada semua jurusan kejuruan adalah menjadi data primer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah memiliki hubungan signifikan terhadap Kepuasan Siswa belajar di SMK Budi Utomo. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari gedung yang layak contohnya perawatan gedung secara berkala sehingga bersih dan nyaman, selain itu terdapat aula yang luas dan mampu menampung seluruh siswa karena mempunyai kapasitas yang memadai. Citra Sekolah SMK Budi Utomo adalah sekolah yang berbasis pondok pesantren yang memiliki kelas industri dan menghasilkan lulusan yang berdaya saing dalam karir pekerjaanya.

**Kata Kunci :** *kualitas pelayanan, citra sekolah, kepuasan siswa*

## Abstract

*This study aims to determine the relationship between service quality, image of the school, and the quality of services to the satisfaction of students in SMK Budi Utomo Perak Jombang. The method used in this research is descriptive explanatory. The data analysis used is multiple linear regression analysis using SPSS assistance. In sampling using probability sampling techniques and stratified random sampling, with a sample size of 100 respondents. Of the 100 questionnaires distributed to class XII students in SMK Budi Utomo in all vocational majors is to become the primary data. The results of this study indicate that Based on the results of this study concluded that variable Pelayanan and Image Quality The school has a significant relationship to the satisfaction of students studying in SMK Budi Utomo. Quality of care can be seen from the building eligible example building maintenance regularly so clean and comfortable, besides there are large hall and able to accommodate all students because it has sufficient capacity, SMK Budi Utomo image is based boarding school that has a class of industrial and producing graduates who are competitive in a career job.*

**Keywords:** *quality of service, the image of the school, student satisfaction*

## A. PENDAHULUAN

Untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang kompeten. Pemerintah membuat program SMK BISA. Program SMK BISA merupakan sebuah program terobosan yang diharapkan dapat atau mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam karirnya sebagai pekerja, sehingga dapat membantu pemerintah untuk mengurangi masalah pengangguran yang ada di negara ini.

**Tabel 1.1 Jumlah SMK di Kabupaten Jombang tahun 2019**

NO	JENIS SMK	JUMLAH
1	SMK NEGERI	7
2	SMK SWASTA	43

*Sumber: Data diolah pada tahun 2019*

Dengan banyaknya jumlah sekolah SMK yang ada di Jombang, hal itu menjadi persaingan yang ketat. Tingginya persaingan bisnis penyedia pendidikan SMK membuat setiap organisasi pendidikan menerapkan strategi agar dapat memenangkan persaingan. Begitu pula hal yang dilakukan oleh SMK Budi Utomo untuk memenangkan persaingan dalam hal mendapatkan peserta didik. Salah satu strategi untuk memenangkan persaingan, pengelola pendidikan harus berupaya mempelajari perilaku konsumen, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen atau kepuasan siswa.

Menurut Kotler dan Keller (2009;138) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesanya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Berdasarkan penelitian oleh Indrawati (2011), yang berjudul pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen, menjelaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik. Kepuasan siswa di SMK Budi Utomo dapat dilihat dari jumlah siswa yang terus meningkat. Kepuasan yang diterima oleh siswa-siswi Budi Utomo berupa pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman, dimana siswa siswi di SMK Budi Utomo akan merasa aman dan nyaman apabila berada didalam dan diluar sekolah. Selain hal itu kepuasan juga diduga terjadi karena adanya pemberian informasi yang lengkap dan jelas, dengan adanya informasi yang lengkap dan jelas maka siswa siswi akan tidak akan ketinggalan informasi. Hal lain yang dapat dirasakan adalah keandalan seorang guru dalam menjelaskan mata pelajaran, yang mana hasil tersebut menjadi penting karena siswa akan merasa mendapatkan hal baru. Adapun ketidakpuasan menurut Kotler (2009) menjelaskan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan karena adanya persepsi individu terhadap sebuah harapan yang tidak sesuai dengan ekspektasi. Berikut merupakan peningkatan siswa yang diduga disebabkan oleh kepuasan.

**Tabel 1.2 Jumlah Siswa SMK BUDI UTOMO**

NO	TAHUN AJARAN	JUMLAH SISWA
1	2014-2015	1475
2	2015-2016	1555
3	2016-2017	1645
4	2017-2018	1698
5	2018-2019	1785

*Sumber: Data diolah pada 2019*

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, penulis menyajikan pertumbuhan jumlah siswa SMK BUDI UTOMO pada tahun ajaran 2014-2015 sampai dengan tahun ajaran 2018-2019, yang mana tabel diatas menunjukkan ada kenaikan signifikan. Kepuasan siswa yang ada di SMK Budi Utomo diduga dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan. Menurut (Jasfar, 2009 p. 47) kualitas pelayanan merupakan tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang dikonsumsi atau yang dirasakannya. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Habibah dan Bayu (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Menurut (Parasuraman A. V., 2001), 5 unsur konsep kualitas pelayanan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Dalam aspek *tangibles* SMK BUDI UTOMO memiliki ISO 9001:2015 yang merupakan standar dalam bidang manajemen. SMK BUDI UTOMO juga menggunakan alat-alat praktek yang sesuai dengan standar nasional Indonesia, sehingga dengan adanya standar tersebut sekolah tidak perlu khawatir akan terjadinya kerusakan atau insiden yang

tidak diinginkan seperti terjadinya kecelakaan praktek saat melakukan kegiatan praktek di sekolah.

Dalam aspek *reliability* di SMK BUDI UTOMO adalah sekolah yang selalu berupaya menciptakan kepuasan dalam melayani siswa, dengan cara siswa-siswi dapat menulis kritik dan saran di kotak yang telah disediakan untuk pihak sekolah sebagai bahan evaluasi.

**Tabel 1.3 Jumlah Kritikan Siswa 2019**

NO	BULAN	JUMLAH KRITIKAN
1	JANUARI	45
2	FEBRUARI	39
3	MARET	25

*Sumber : data primer diolah pada 2019*

Dari tabel di atas diketahui bahwa di bulan Januari terdapat 45 kritik dan saran, diketahui bahwa dari 45 kritik dan saran yang diterima mayoritas siswa siswi mengeluhkan tentang sarana dan prasarana ruang kelas yang belum lengkap. Kemudian di bulan Februari terdapat 39 kritik dan saran yang diterima SMK Budi Utomo, adapun kebanyakan kritik dan saran di bulan Februari adalah mengenai banyaknya komputer lab yang rusak. Di bulan Maret terdapat 25 kritik dan saran, yang sebagian besar isi dari kritik dan saran adalah mengenai kelengkapan alat dan bahan praktek yang hilang dan rusak, kesimpulan dari tabel di atas adalah jumlah kritik dan saran yang mengalami penurunan, hal itu menunjukkan sikap SMK Budi Utomo yang tanggap dalam mengatasi masalah.

Dalam aspek *responsiveness* SMK BUDI UTOMO menyediakan ruang BK untuk siswa-siswi yang ingin berkonsultasi dalam bidang pembelajaran dan prestasi. Selain hal tersebut pihak wali kelas juga memiliki hubungan yang intensif dengan pihak wali murid, yang mana hal tersebut menyebabkan adanya keefektifan dalam mengontrol peserta didik. Dalam aspek *assurance* Karyawan dan guru SMK BUDI UTOMO mempunyai kemampuan yang baik untuk melayani siswa-siswi dalam upaya menimbulkan rasa puas bagi peserta didik dikarenakan karyawan dan guru SMK BUDI UTOMO melewati tahap seleksi dan pelatihan sebelum menjadi karyawan dan guru di SMK BUDI UTOMO. Dan dalam aspek *empathy* SMK Budi Utomo memberikan pengawasan kepada seluruh peserta didiknya. Adapun cara yang dilakukan pihak SMK Budi Utomo bertujuan supaya setiap siswa dapat mengembangkan potensi siswa sesuai dengan harapan sekolah dan siswa.

Kepuasan yang diterima siswa SMK BUDI UTOMO bukan hanya dari kualitas pelayanan saja, tetapi juga dari segi citra sekolah. Menurut (Jasfar, 2009, p. 184) mendefinisikan bahwa citra merk (citra sekolah) adalah representasi penilaian konsumen oleh sebuah produk baik konsumen yang puas atau konsumen yang kecewa. Menurut (Kotler & Keller, Manajemen Pemasaran Jilid I, 2011), kualitas pelayanan, citra atau *image* dan kepercayaan berpengaruh kepada kepuasan konsumen. Lembaga pendidikan harus selalu meningkatkan citra sekolah, karena untuk memuaskan konsumen dibutuhkan citra sekolah yang bagus, karena dengan citra sekolah yang bagus dapat mempengaruhi kepercayaan siswa terhadap program kegiatan sekolah tersebut. Hal itu juga didukung oleh penelitian Habibah dan Bayu (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan citra sekolah sangat berhubungan. Siswa akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik dan siswa juga merasa puas jika citra sekolah tersebut baik.

Adapun citra sekolah yang ditonjolkan oleh SMK Budi Utomo adalah sekolah berbasis pondok pesantren yang memiliki kelas industri Axio dan menghasilkan lulusan yang berdaya saing dalam karir pekerjaannya. Dengan adanya faktor tersebut diharapkan

dapat menambah percaya diri dan motivasi siswa dalam belajar sehingga menjadi lulusan yang unggul. Selain adanya faktor alumni yang mempengaruhi citra sekolah juga terdapat faktor sosial dengan memberi program CSR bagi masyarakat sekitar. Program CSR yang di berikan berupa pengobatan gratis, servis gratis, pembagian zakat dan pembagian daging qurban.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **Kualitas Pelayanan**

Setiap individu berbeda beda dalam mendefinisikan pelayanan, karena memiliki sudut pandang yang berbeda, Menurut (Jasfar, 2009 p. 47) kualitas pelayanan merupakan tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang di konsumsi atau yang di rasakannya berikut. Menurut (Tjiptono F. , *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 2012, p. 4) Pelayanan merupakan system yang mempunyai 2 komponen, yaitu *service operation* dan *service delivery*. *Service operation* biasanya pelanggan kerap kali tidak di ketahui atau tidak tampak keberadaanya, *service delivery* biasanya pelanggan.

Dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah suatu perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang maupun perusahaan melalui penyajian suatu produk ataupun jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang sesuai dengan selera dan harapan konsumen. Dengan memenuhi kebutuhan konsumen yang sesuai dengan selera dan harapan konsumen kualitas pelayanan di perusahaan tersebut berarti baik.

### **Citra Sekolah**

Merek adalah nama, istilah, tanda, symbol, atau desain atau kombinasi dari semua ini yang dimaksudkan untuk mengidentifikasi produk atau jasa dari seorang penjual atau sekelompok penjual dan untuk membedakannya dari produk jasa atau pesaing, (Kotler & Keller, 2011). Citra merek memiliki perbedaan definisi seperti yang diungkapkan oleh beberapa ahli. Hal ini disebabkan perbedaan pandangan citra merek yang dihasilkan citra yang dibangun dalam benak konsumen. Berikut ini adalah beberapa pengertian citra merek dari beberapa sumber. Menurut (Jasfar, 2009, p. 184) mendefinisikan bahwa citra merk adalah representasi penilaian konsumen oleh sebuah produk baik konsumen yang puas atau konsumen yang kecewa.

### **Kepuasan Siswa**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Kotler dan Keller (2009, 138) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesanya terhadap kinerja suatu produk dengan harapanya.

## **C. METODE PENELITIAN**

### **Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan jenis penelitian ini adalah deskriptif eksplanatori, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Pada penelitian ini menggunakan skala *Likert* (1 – 5) Penelitian ini dilakukan pada siswa kelas XII semua jurusan di SMK Budi Utomo Perak Jombang .

### Sumber Data Dan Teknik Pengambilan Data

Sumber data primer yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh melalui kuisisioner dan sumber data sekundernya bersumber dari buku, internet, jurnal ilmiah, laporan penelitian, skripsi tesis dan media massa sedangkan teknik pengambilan datanya melalui penyebaran kuisisioner.

### Populasi Dan Sampel

Populasi adalah suatu obyek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2010). Populasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah siswa-siswi kelas XII SMK Budi Utomo Perak Jombang yang berjumlah 777 siswa.

Sedangkan, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011:87). Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampe

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 777 siswa, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{777}{1 + 777(0.1)^2}$$

$$n = \frac{777}{7,78} = 99,6 = 100$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang dihasilkan adalah 99,6 = 100 orang. Sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang – kurangnya sejumlah 100 siswa.

Sampel yang diambil berdasarkan teknik probability sampling; stratified sampling. Metode Stratified Random Sampling merupakan proses pengambilan sampel melalui proses pembagian populasi ke dalam strata, memilih sampel acak sederhana dari setiap stratum, dan menggabungkannya ke dalam sebuah sampel untuk digunakan dalam menaksir parameter populasi (Sugiyono, 2011). Teknik tersebut dimungkinkan setiap anggota dari populasi mempunyai besar peluang yang sama untuk dipilih dan digunakan sebagai sampel, sehingga pengukuran nantinya dapat dilakukan dengan hanya melibatkan sedikit dari beberapa sampel saja. Meskipun tidak melibatkan semua anggota populasi, hasil survey dapat digeneralisasikan sebagai representasi populasi. Sehingga nantinya

akan diperoleh berbagai bentuk informasi mengenai ilmu statistik yang sangat bermanfaat untuk masalah-masalah yang ada.

Dalam melakukan penentuan ukuran sampel siswa kelas XII untuk masing - masing jurusan di SMK Budi Utomo Perak Jombang, ditentukan secara proporsional dengan menggunakan perumusan sebagai berikut (Sugiyono, 2011) :

$$n_i = n \times P_i$$

Keterangan :

$n_i$  = ukuran sampel siswa jurusan atau kelas ke -  $i$ .

$n$  = ukuran sampel siswa secara keseluruhan.

$P_i$  = Proporsi ukuran populasi siswa setiap jurusan atau kelas ke -  $i$  (ukuran populasi siswa setiap jurusan atau kelas ke -  $i$  dibagi dengan ukuran populasi siswa secara keseluruhan).

**Tabel 3.4 reliabilitas**

NO	VARIABEL	ALPHA	KOEFISIEN $\alpha$	KETERANGAN
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,763	0,6	Reliabel
2	Citra Sekolah (X2)	0,800	0,6	Reliabel
3	Kepuasan Siswa (Y)	0,758	0,6	Reliabel

Sumber: SPSS 23

Dari tabel 3.3 maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian reliabilitas dapat dikatakan reliabel karena dapat dilihat dari Cronbach alpha > 0,6. Dengan ini maka variabel kualitas pelayanan nilai Cronbach alpha 0,763 > 0,6 maka dikatakan reliabel, variabel citra sekolah memiliki nilai Cronbach alpha sebesar 0,800 > 0,6 maka dikatakan reliabel dan variabel kepuasan siswa memiliki nilai Cronbach alpha sebesar 0,758 > 0,6, maka dapat dikatakan reliabel. Jadi ketiga variabel tersebut dapat dikatakan reliabel.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Karakteristik Responden

1. dapat dilihat bahwa siswa-siswi SMK Budi Utomo yang dijadikan sampel penelitian sebanyak 100 siswa dengan siswa laki-laki berjumlah 58 siswa yang memiliki persentase sebesar 58% dan siswi perempuan sebanyak 42 siswi yang memiliki persentase sebesar 42%.
2. dapat dilihat bahwa siswa-siswi SMK Budi Utomo yang dijadikan sampel penelitian sebanyak 100 siswa dengan siswa kejuruan audio video berjumlah 4 yang memiliki presentase 4%, multi media berjumlah 22 yang memiliki presentase 22%, teknik computer jaringan berjumlah 15 yang memiliki presentase 15%, teknik kendaraan ringan berjumlah 19 yang memiliki presentase 19 %, teknik sepeda motor berjumlah 10 yang memiliki presentase 10%, tata busana berjumlah 18 yang memiliki presentase 18% dan akuntansi berjumlah 12 yang memiliki presentase 12 %.

**Analisis Inferensial**

**Tabel 4.6 Analisis Regresi Berganda**

**Tabel 4.6 Analisis Regresi Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients	t hitung	Sig	Keterangan
Constant	28,423	9,485	0,000	Signifikan
X1	0,385	2,889	0,005	Signifikan
X2	0,347	2,736	0,007	Signifikan

Sumber: SPSS 23

Berdasarkan hasil analisa regresi yang disajikan dalam tabel diatas maka di dapatkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 28,423 + 0,385 X1 + 0,347 X2$$

Persamaan regresi menunjukkan hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah dengan Kepuasan Siswa, artinya semakin tinggi Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah maka semakin meningkatkan Kepuasan siswa, atau sebaliknya

**Uji Normalitas**

**Tabel 4.7. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

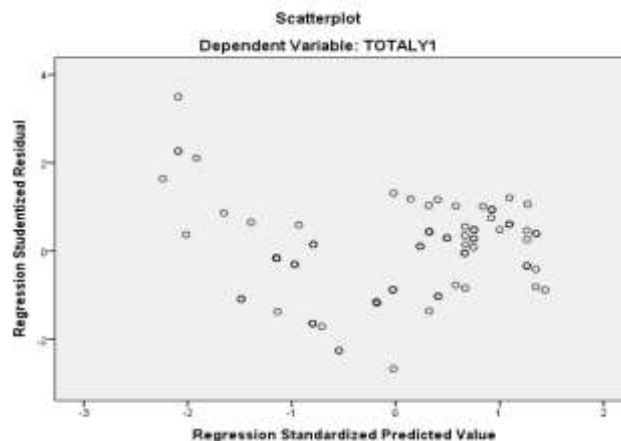
		TOTALX1	TOTALX2	TOTALY1
N		100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	36.37	28.90	51.49
	Std. Deviation	6.274	6.137	6.471
Most Extreme Differences	Absolute	.192	.171	.151
	Positive	.105	.098	.092
	Negative	-.192	-.171	-.151
Test Statistic		.192	.171	.151
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072 <sup>c</sup>	.094 <sup>c</sup>	.115 <sup>c</sup>

Sumber: SPSS 23

Berdasarkan tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa setelah dilakukan uji *Kolmogorov Smirnov*, ternyata ketiga variabel berkontribusi normal karena nilai Asymp sig lebih besar dari signifikan yang ditentukan yaitu sebesar 0,05.

**Uji Heteroskedastisitas**

**Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: SPSS 23.

Dari gambar 4.4 di atas menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik *scatterplot* tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heterokatisitas pada model regresi. sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel Kepuasansiswa(Y).

### Uji Multikoliniertitas

Tabel 4.8.Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	28,423	2,997		9,485	0,000		
1	X1	0,358	0,124	0,348	2,889	0,005	0,425	2,351
	X2	0,347	0,127	0,329	2,736	0,007	0,425	2,351

a. Dependent Variable: Y

Sumber: SPSS 23

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa hasil uji multikolinieritas yang ada dalam penelitian ini memiliki keterangan tidak terjadi multikoloniar, hal ini dapat dilihat dengan adanya nilai VIF <10,00 dan nilai tolerance > 0,10.

### Uji t

Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji t)

Variabel	Nilai t	Signifikasi	Tabel t
Kualitaspelayanan	2,889	0,005	1,983
Citra sekola	2,736	0,007	1,983

Sumber: SPSS 23

Berdasarkan tabel 4.10 untuk hipotesis yang pertama dilakukan ialah dengan Uji t yaitu pengujian parsial antara kualitaspelayanan terhadap Kepuasansiswa. Variabelkualitaspelayanan(X1) memiliki nilai hitung t sebesar 2,889> t tabel sebesar 1,983 dan tingkat signifikan t lebih kecil dari 0,05 (sig. t = 0,005< 0,05) maka **H1 diterima**, artinya kualitaspelayananberpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasansiswa.

Pengujian hipotesis yang kedua ialahcutrasekolah(X2) yang memiliki nilai t hitung sebesar 2,736> t tabel sebesar 1,983 dan tingkat signifikan t lebih kecil dari 0,05 (sig. t = 0,041 < 0,05) sehingga **H2 diterima**, artinya citrasekolahberpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasansiswa.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 4.11Ujikoefisiendeterminasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.635 <sup>a</sup>	.603	.690	5.052	1.886

Sumber: SPSS 23

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,603 artinya kepuasansiswa berdasarkan hasil analisis ini dipengaruhi olehkualitaspelayanandancitrarsekolah sebesar 60,3 %, berarti sisanya, yaitu sebesar 39,7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan maka dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Budi Utomo. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Budi Utomo tinggi dan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian, jika kualitas pelayanan semakin tinggi maka kepuasan siswa akan semakin tinggi. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari gedung yang layak contohnya perawatan gedung secara berkala sehingga bersih dan nyaman, selain itu terdapat aula yang luas dan mampu menampung seluruh siswa karena mempunyai kapasitas yang memadai.

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan maka dapat dijelaskan bahwa citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Budi Utomo. Hal ini dapat diartikan bahwa citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK Budi Utomo tinggi dan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian, jika citra sekolah semakin tinggi maka kepuasan siswa juga semakin tinggi. Citra Sekolah SMK Budi Utomo adalah sekolah yang berbasis pondok pesantren yang memiliki kelas industri Axio dan menghasilkan lulusan yang berdaya saing dalam karir pekerjaannya. Dengan adanya faktor tersebut diharapkan dapat menambah percaya diri dan motivasi siswa dalam belajar sehingga menjadi lulusan yang unggul.

## E. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan siswa belajar di SMK Budi Utomo. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari gedung yang layak contohnya perawatan gedung secara berkala sehingga bersih dan nyaman, selain itu terdapat aula yang luas dan mampu menampung seluruh siswa karena mempunyai kapasitas yang memadai.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel citra sekolah memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan siswa belajar di SMK Budi Utomo. Citra Sekolah SMK Budi Utomo adalah sekolah yang berbasis pondok pesantren yang memiliki kelas industri dan menghasilkan lulusan yang berdaya saing dalam karir pekerjaannya. Dengan adanya faktor tersebut diharapkan dapat menambah percaya diri dan motivasi siswa dalam belajar sehingga menjadi lulusan yang unggul

### Saran

1. Dari hasil pembahasan sebaiknya pihak SMK Budi Utomo lebih peka dengan apa yang dibutuhkan siswa-siswi pada hal kegiatan belajar mengajar di sekolah, karena berdasarkan kritik dan saran yang diterima oleh pihak sekolah mengatakan bahwa guru dan karyawan belum bisa memahami kebutuhan siswa siswi.
2. Ketepatan model penelitian ini dalam menjelaskan variasi variabel kepuasan siswa sudah cukup baik, peneliti selanjutnya dapat mengembangkan model penelitian agar lebih baik dengan menambahkan variabel lain seperti promosi dan kualitas produk sebagai variabel dependen. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan model baru seperti model mediasi dalam mengukur kepuasan siswa SMK Budi Utomo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2000). Analisis Statistik Untuk Bisnis dengan Regresi, Korelasi, dan Non Parametrik. Edisi Pertama. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Alma, B. (2007). Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa. Bandung: Alfabeta.

- Angio, I. (2013). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Motor Yamaha Mio Soul di Kota Gorontalo.
- Duwi, P. (2009). Spss Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habibah, & Bayu. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang.
- Keller, K. (2003). Strategic Brand Management, Building Measurement and Managing Brand Equity. Upper Sadle Rive: NJ Pearson Education Internasional.
- Kotler, P. (1997). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Diterjemahkan oleh: Hendra Teguh. SE, Ak. dan Ronny A. Rusli, SE, Ak. Jilid 1. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). Manajemen Pemasaran Jilid I. Jakarta: PT. Erlangga.
- Parasuraman, A. V. (2001). Delivering Quality Service (Diterjemahkan oleh Sutanto) . New York: The Free Press.
- Priyatno, D. (2009). Spss Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate. Yogyakarta: Gava Media.
- Romadhoni, M. (2015). . Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Sepatu Nike Pada Mahasiswa FIK UNY. Setiadi, N. (2013). Perilaku Konsumen. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Sugiyono. (2010). Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. ( 2012). ServiceManagement Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.