



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Ayuni Tri Hayanti[✉], Nanik Suryani, Fahrur Rozi

DOI: 10.15294/eeaj.v8i3.34955

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Sejarah Artikel

Diterima: 14 Agustus 2019
Disetujui: 26 September 2019
Dipublikasikan: 30 Oktober 2019

Keywords

Service Quality, School Image, Emotional, Students Satisfaction.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara. Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 237 peserta didik pada kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain kausalitas. Total sampel 149 peserta didik dengan *cluster random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Secara simultan kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara sebesar 65,9%. Kemudian berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 6,25%, citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 19,80%, dan emosional berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 13,99%.

Abstract

The purpose of this study to determine the positive and significant influence of students service quality, school image, and emotional on students satisfaction of class XI at SMK Taman Siswa Banjarnegara. The population of this study are 237 students of class XI at SMK Taman Siswa Banjarnegara. The research method used quantitative methods with causality design. Total samples were 149 selected by cluster random sampling. Data collection methods of this study used observation, questionnaire, and documentation. Data analysis techniques used in this study namely, percentage descriptive analysis, classical assumption test, and multiple linear regression analysis. According of the result of this study that simultaneously about service quality, school image, and emotional influenced students satisfaction as much as 65,9%. The result showed that service quality influenced students satisfaction as much as 6,25%, school image influenced students satisfaction as many as 19,80%, and emotional influenced students satisfaction as many as 13,99%..

How to Cite

Haryanti, Ayuni, Tri., Suryani, Nanik., & Rozi, Fahrur., (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik. *Economic Education Analisis Journal*, 8(3), 1260-1274.

© 2019 Universitas Negeri Semarang

[✉] Alamat Korespondensi:
Gedung L2 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang, 50229
Email: ayunitri94@gmail.com

PENDAHULUAN

UU No. 20 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana yang dimaksudkan untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar secara aktif mengembangkan potensi peserta didik. Pendidikan di Indonesia bermaksud untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban warganya yang bermartabat. Sesuai dengan tujuan dari para pendiri NKRI dalam UUD RI 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan dimaksudkan untuk membentuk masyarakat Indonesia menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Tujuan pendidikan di Indonesia telah disebutkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Lebih lanjut tujuan pendidikan Indonesia dijabarkan kembali dalam undang-undang, peraturan pemerintah, dan ketetapan MPR RI guna menunjang keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Jenjang pendidikan formal merupakan jalur pendidikan terstruktur dan berjenjang terdiri dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Penyelenggara pendidikan menengah terdiri dari Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah, Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah, dan Sekolah Menengah Kejuruan/Madrasah Aliyah Kejuruan.

Sekolah Menengah Kejuruan selanjutnya disingkat SMK dalam PP No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan disebutkan sebagai pendidikan menengah lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sederajat. Pasal 76 ayat 2 dalam PP No. 17 Tahun 2010 menyebutkan pendidikan menengah kejuruan memiliki fungsi khusus yang membedakan dengan sekolah menengah atas, yaitu membekali peserta didik dengan kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kecakapan kejuruan para profesi sesuai kebutuhan di masyarakat. Pen-

juruaan pada SMK/MAK berbentuk bidang studi keahlian sesuai dengan kebutuhan dunia usaha/dunia industri. Penjurusan berbentuk bidang studi terdiri dari satu atau lebih program studi keahlian. Kemudian satu program studi keahlian terdiri dari satu atau lebih kompetensi keahlian.

Sekolah menurut Undang-undang No. 2 tahun 1989 disebutkan sebagai satuan pendidikan yang berjenjang dan berkesinambungan menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar. Sutomo dan Prihatin (2002:28) menyatakan bahwa sekolah sebagai suatu institusi dimana terdapat komponen-komponen diantaranya guru, peserta didik, dan staf administrasi yang masing-masing memiliki tugas tertentu dalam melancarkan program. Pihak sekolah disini berperan sebagai wadah berlangsungnya kegiatan belajar mengajar serta menyelenggarakan kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan. Secara sederhana sekolah dimaknai sebagai tempat bertemunya antara pendidik dan peserta didik untuk melakukan berbagai aktivitas pendidikan.

Sekolah sebagai pihak yang memberikan pelayanan pendidikan diwajibkan untuk memberikan pelayanan secara profesional sehingga menciptakan kepuasan peserta didik. Peserta didik yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan menjadi alasan mereka untuk kembali. Kepuasan pada era ini sangat diperhatikan oleh setiap bentuk organisasi. Banyak manfaat bagi organisasi bersangkutan ketika tingkat kepuasan tinggi, dimana akan meningkatkan loyalitas dan mencegah perputaran (Lupiyoadi 2016:246). Organisasi yang berhasil adalah mampu menjadikan penggunaannya berada dipucuk tujuan sebab manajer meyakini bahwa pengguna itu satu-satunya pusat laba sejati (Kotler dan Keller 2009:134).

Kepuasan mencakup pengertian perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Rangkuti 2002:23-24). Babbitt dan Griffin dalam Branes (2003:75) menyatakan bahwa kepuasan sebagai suatu emosi dihasilkan dari penilaian-penilaian atas serangkaian pengalaman terben-

tuk dari proses berbeda-beda untuk memicu respon-respon afektif. Konsumen yang mengkonsumsi produk/jasa memiliki harapan tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Sejalan dengan yang disebutkan Branes (2003:41) bahwa kepuasan terkait dengan apa yang didapat penggunaanya dari perusahaan dibandingkan dengan apa yang harus dilakukan terhadap urusan atau interaksi tersebut. Edwards (2016:15) menyebutkan bahwa untuk mengukur kepuasan dapat dilakukan melalui dua indikator, yaitu kepuasan keseluruhan dan penggunaan kembali layanan/produk.

Kepuasan yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan citra organisasi terkait (Kotler dan Keller 2009:140). Harapan yang terpenuhi oleh pemberi jasa/produk akan memberikan kepuasan. Sebaliknya apabila harapan masyarakat tidak terpenuhi akan menyebabkan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pemerintah. Pihak sekolah sebagai penyedia jasa layanan di bidang pendidikan memerlukan usaha untuk mencapai kepuasan peserta didik melalui pengetahuan yang tepat mengenai kebutuhannya secara tepat. Lupiyoadi (2001:158) menyebutkan bahwa kepuasan dapat dibentuk melalui faktor-faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga, dan biaya. Sedangkan Rangkuti (2002:30) menyebutkan bahwa kepuasan dapat dibentuk melalui nilai, daya saing, persepsi, harga, citra, tahap layanan, momen layanan, dan tingkat kepentingan pengguna.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan. Rangkuti (2002:28) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Pelayanan yang bagus akan menarik untuk dilakukannya penggunaan layanan tersebut (Setiawan, Suryoko, dan Listyorini 2014:4). Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan diistilahkan dengan istilah EDUQUAL yang berdasarkan pada konsep SERVQUAL (Mahaprata dan Khan 2007:292). Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur seseorang merasa dipenuhi kebutuhannya atau tidak oleh pihak pemberi layanan.. Sehingga dapat diketahui

bahwa kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan para peserta didik (Kotler dan Keller 2009:144).

Citra sekolah yang dimiliki oleh pihak sekolah menjadi salah satu faktor dari kepuasan peserta didik. Tingkat kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh persepsi terhadap produk atau jasa dimana persepsi tersebut dibangun oleh harga, citra, tahap layanan, dan momen layanan dari organisasi terkait (Rangkuti 2002:33). Citra yang buruk akan menimbulkan persepsi buruk dan menyebabkan peserta didik mudah marah. Sebaliknya citra yang baik menimbulkan persepsi kualitas yang dimiliki sekolah baik, sehingga peserta didik mudah memaafkan suatu kesalahan.

Citra dinilai sangat penting bagi setiap organisasi tak terkecuali bagi suatu sekolah. Hal ini dikarenakan citra merupakan bentuk keseluruhan kesan yang terbangun dibenak masyarakat tentang organisasi (Eliba dan Zulkarnain 2017).

Citra memegang peranan penting untuk membuat organisasi mempunyai nilai yang lebih dibandingkan dengan organisasi lainnya (Louisrianda dan Tarbani 2017). Hal ini menunjukkan betapa pentingnya pihak sekolah untuk membangun citra di mata masyarakat. Sebab sebagai pemberi layanan pendidikan yang berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar mereka harus diberikan secara profesional. Pendidikan juga terus diperbaiki dari waktu ke waktu untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan serta memperbaiki kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan pihak sekolah. Hal tersebut berkaitan untuk mengevaluasi kinerja sekolah dan perbaikan pelayanan bagi peserta didik sebagai bentuk keseriusan di bidang pendidikan.

Emosional peserta didik menjadi faktor yang ikut berperan dalam menciptakan kepuasan peserta didik selama menempuh pendidikan. Hal tersebut senada dengan pendapat yang diutarakan oleh Irawan dalam Oktaviani (2014:142) bahwa faktor emosional adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan. Emosional berasal dari perasaan atau emosi

positif yang ditimbulkan setelah mengkonsumsi suatu produk atau layanan tertentu (Ridwan dan Palupiningdyah 2014:1). Oktaviani (2014:142) menyatakan bahwa emosional sebagai kesadaran saat terjadinya beberapa keinginan psikologis diikuti dengan respon perilaku dimana keinginan tersebut muncul karena adanya stimuli dari penyedia layanan.

SMK Taman Siswa Banjarnegara merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan swasta dibawah naungan perguruan Taman Siswa yang berdiri sejak 2 Januari 1970. Sekolah membuka dua bidang studi dengan lima kompetensi keahlian. Dimana Bidang Studi Bisnis dan Manajemen serta Teknik Informasi dan Komunikasi masing-masing telah terakreditasi "A". Terdapat lima kompetensi keahlian yang dibuka oleh pihak sekolah, yaitu Teknik Komputer dan Jaringan, Multimedia, Bisnis Daring dan Pemasaran, Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran, serta Akuntansi dan Lembaga Keuangan. Berdasarkan Data Pokok Pendidikan diketahui bahwa SMK Taman Siswa Banjarnegara telah menggunakan kurikulum 2013 sebagai dasar dalam proses kegiatan belajar mengajar. Berikut ini merupakan data pendidik dan tenaga pendidik yang bertugas di sekolah dalam tahun 2019:

Tabel 1. Data Guru dan Tenaga Pendidik

Uraian	Guru	Tendik	PTK
Laki-laki	19	6	25
Perempuan	15	4	19
Total	34	10	44

Sumber: Data sekunder diolah, 2019

Jumlah guru yang mengajar di SMK Taman Siswa Banjarnegara 34 orang terdiri dari 19 orang guru laki-laki dan 15 orang guru perempuan. Pendidik dan tenaga pendidik dalam tabel tersebut merupakan guru dan tenaga pendidik yang sudah mendapat penugasan, berstatus aktif, dan terdaftar di sekolah induk. Kemudian sebanyak 18 guru merupakan guru yang sudah bersertifikasi sedangkan 16 orang guru lainnya belum mendapatkan sertifikasi. Seluruh guru yang bekerja di SMK

Taman Siswa Banjarnegara bukanlah pegawai negeri sipil.

Total peserta didik pada tahun 2018/2019 berjumlah 696 orang. Terdiri dari 235 orang laki-laki dan 461 orang perempuan dari total peserta didik. Terbagi dalam lima kompetensi keahlian dan 25 rombongan belajar, yaitu tingkat X sebanyak 8 rombongan belajar, tingkat XI sebanyak 8 rombongan belajar dan tingkat XII sebanyak 9 rombongan belajar. Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan total peserta didik di SMK Taman Siswa pada tahun 2019:

Tabel 2. Data Peserta Didik

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	235
Perempuan	461
Total	696

Sumber: Data sekunder diolah, 2019

Selanjutnya kelas XI terdiri dari delapan rombongan belajar dengan jumlah peserta didik sebanyak 237 orang. Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan jumlah peserta didik tingkat XI:

Tabel 3. Jumlah Peserta Didik Kelas XI SMK Taman Siswa Banjarnegara

No	Kelas/Komp. Keahlian	Peserta Didik		
		L	P	JML
1	XI BDP	9	14	23
2	XI OTKP - 1	-	33	33
3	XI OTKP - 2	-	28	28
4	XI AKL - 1	4	29	33
5	XI AKL - 2	3	27	30
6	XI MM	9	7	16
7	XI TKJ - 1	27	11	38
8	XI TKJ - 2	27	9	36
Jumlah		79	158	237

Sumber: Data sekunder diolah, 2019

Tabel 4. Data Sarana dan Prasarana

Sarpras	Kondisi				Jumlah
	Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat	
Ruang Kelas	24	1	-	-	25
Lab. IPA	2	-	-	-	2
Lab. Bahasa	1	1	-	-	2
Lab. Komputer	1	4	-	-	5
Perpustakaan	1	-	-	-	1
Sanitasi Guru	2	-	-	-	2
Sanitasi Peserta Didik	1	1	-	-	2
Total	32	7	-	-	39

Sumber: Data sekunder diolah, 2019

Bentuk upaya dalam memperlancar proses kegiatan belajar mengajar dan mencapai tujuan pendidikan diperlukan sarana prasarana pendidikan. Tabel. 4 merupakan data mengenai sarana dan prasarana di SMK Taman Siswa.

Berdasarkan tabel 4. di atas diketahui bahwa sarana prasarana di SMK Taman Siswa Banjarnegara diketahui bahwa sebagian besar atau sebesar 82,1% dalam kondisi baik. Jumlah sarana dan prasarana dalam kondisi baik lebih besar daripada kondisi rusak ringan, rusak sedang, ataupun rusak berat. Hal ini menunjukkan bahwa pihak sekolah telah mengusahakan fasilitas-fasilitas pembelajaran yang dapat menunjang bagi keberhasilan belajar peserta didik. Jumlah ruang kelas yang tersedia sesuai dengan jumlah rombongan belajar juga menunjukkan bahwa pihak sekolah benar-benar telah siap untuk menampung seluruh peserta didik yang menempuh pendidikan di SMK Taman Siswa Banjarnegara.

Akan tetapi perlu diperhatikan juga bahwa terdapat beberapa sarana dan prasarana yang berada pada kondisi rusak ringan. Berdasarkan tabel 4. di atas diketahui bahwa terdapat satu ruang laboratorium komputer dalam kondisi baik. Sedangkan empat laboratorium komputer lainnya dalam kondisi rusak ringan. Jumlah ruang laboratorium yang tersedia dengan kondisi baik hanya satu ruang untuk dapat digunakan secara optimal

oleh 25 rombongan belajar dan sebanyak 696 peserta didik. Selain itu, jumlah laboratorium bahasa yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar hanya satu ruang dengan kondisi baik. Kebutuhan ruangan laboratorium yang tersedia dituntut untuk mampu melayani seluruh peserta didik SMK Taman Siswa dalam mata pelajaran bahasa.

Selanjutnya, terkait dengan sarana prasarana sanitasi bagi guru dan peserta didik. Dimana terdapat dua toilet yang digunakan untuk guru dan karyawan dengan kondisi baik. Kemudian terdapat dua toilet untuk peserta didik, diantaranya satu toilet dalam keadaan baik dan satu toilet kondisi rusak ringan. Seperti yang diketahui terdapat 696 peserta didik di SMK Taman Siswa Banjarnegara dengan tersedianya sarana sanitasi sebanyak dua toilet. Akan tetapi hal ini berbeda dengan temuan berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Dimana diketahui bahwa terdapat sebanyak 13 toilet yang disediakan bagi para peserta didik. Namun, toilet-toilet tersebut dalam kondisi kotor dan bau.

Berdasarkan data-data yang diperoleh di atas mengenai SMK Taman Siswa Banjarnegara seperti di atas dilakukan juga metode pengambilan data kuesioner dan pengamatan untuk memperoleh informasi-informasi tambahan. Pengambilan data awal dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 30 peserta didik dengan 27 butir pernyataan yang diukur melalui skala *linkert* dan masing-masing jawa-

ban diberi skor, yaitu satu untuk sangat tidak setuju, tiga untuk netral, empat untuk setuju, dan lima untuk sangat setuju. Kemudian kriteria deskriptif dibagi ke dalam lima kriteria berdasarkan skala yang digunakan tersebut. Dimana apabila hasil persentase masing-masing variabel dalam penelitian ini menunjukkan

pada lima kriteria, diantaranya yaitu pada interval 20%-36% bermakna sangat rendah, 37%-52% rendah, 53%-68% cukup, 69%-84% tinggi, dan 85%-100% sangat tinggi. Jumlah responden dalam pengambilan data awal ini sebanyak 30 peserta didik.

Tabel 5. Hasil Angket Awal Tentang Kepuasan Peserta Didik

No	Pernyataan	Presentase Skor	Kriteria
1	Keseluruhan pelayanan pendidikan	53,3 %	Cukup
2	Fasilitas berfungsi maksimal	49,7 %	Rendah
3	Kesesuaian uang sekolah dengan kualitas pendidikan	44,7 %	Rendah
4	Biaya sekolah terjangkau	52 %	Rendah
5	Fasilitas pembelajaran sesuai harapan	47,3 %	Rendah
6	Jumlah pendidik dan tenaga pendidik sebanding dengan jumlah peserta didik	57,3 %	Cukup
7	Menyarankan kepada orang lain	66,7 %	Cukup
8	Bersedia menyekolahkan kerabat di SMK Taman Siswa	49,3 %	Rendah
Rata-rata		51,7 %	Rendah

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 5. di atas dapat dilihat bahwa rata-rata kepuasan peserta didik di SMK Taman Siswa sebesar 51,7% berada pada taraf rendah. Hal tersebut menandakan bahwa kepuasan peserta didik terhadap pihak sekolah berada pada taraf kepuasan rendah atau tidak puas. Apabila dilihat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa hanya terdapat tiga pernyataan yang berada dalam taraf cukup. Sedangkan lima pernyataan lainnya berada pada taraf rendah. Dimana peserta didik sebesar 53,3% atau merasa cukup atas keseluruhan pelayanan pendidikan yang diberikan dari pihak sekolah. Kemudian kepuasan terhadap fasilitas yang berfungsi maksimal berada pada taraf rendah dengan presentase sebesar 49,7%. Hal tersebut dimungkinkan karena keterkaitannya dengan sarana prasarana sekolah yang kondisinya rusak ringan dan tidak ideal jumlahnya untuk mampu memenuhi kebutuhan seluruh peserta didik.

Selanjutnya diketahui pula bahwa kepu-

asan peserta didik terhadap kesesuaian uang sekolah dengan kualitas pendidikan yang diterima memiliki kriteria rendah dengan presentase kepuasan sebesar 44,7%. Kepuasan terhadap biaya sekolah rendah dengan presentase sebesar 52%. Fasilitas pembelajaran yang tidak sesuai harapan menyebabkan kepuasan rendah dengan presentase sebesar 47,3%. Perbandingan antara jumlah pendidik dan tenaga pendidik terhadap peserta didik dinilai cukup dan presentase kepuasan sebesar 57,3%. Peserta didik bersedia menyarankan kepada orang lain untuk bersekolah di SMK Taman Siswa dengan presentase sebesar 60,7% kriteria cukup. Kesiediaan peserta didik untuk menyekolahkan sanak-saudaranya bersekolah di tempat yang sama berada pada taraf rendah sebesar 49,3%.

Selain itu, diketahui bahwa berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama pengumpulan data awal menunjukkan masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan

yang kurang memadai, seperti *wifi* sekolah seringkali tidak berfungsi secara maksimal. Hal tersebut berdampak bagi peserta didik dalam mencari berbagai sumber belajar secara *online*. Kemudian adanya beberapa tenaga pendidik yang dinilai kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, dalam kegiatan belajar mengajar seringkali dijumpai banyaknya jam kosong. Sehingga banyak peserta didik yang lebih memilih bermain, bercanda, dan berpergian ke luar ruangan tanpa pengawasan dari para pendidik. Kemudian dijumpai juga fasilitas-fasilitas sekolah yang kurang optimal seperti toilet kotor dan bau, koleksi buku di perpustakaan kurang lengkap, ruang kelas panas, dan sebagainya.

Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara; untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara; untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara citra sekolah terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara; serta mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara emosional terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara.

METODE

Jenis dan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausalitas, yaitu untuk meneliti hubungan sebab akibat yang dapat diprediksi sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab, variabel antara, dan variabel terikat (Sanusi 2011:14). Populasi dalam penelitian ini adalah 237 peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 149 peserta didik dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportional stratified random sampling*. Terdapat dua jenis variabel

dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini ada empat diantaranya adalah kualitas pelayanan (X_1) dengan indikator pengukurannya yaitu hasil pembelajaran, ketanggapan, fasilitas secara fisik, pengembangan kepribadian, dan akademik (Mahapatra dan Khan 2007). Citra sekolah (X_2) dengan indikator pribadi, nama baik, nilai, dan identitas sekolah (Harrison dalam Habibah dan Bayu 2018). Emosional (X_3) dengan indikator emosi positif dan emosi negatif (Izzard 1997). Kemudian variabel terikat adalah kepuasan peserta didik (Y) dengan indikator kepuasan keseluruhan, konfirmasi harapan, dan perbandingan ideal (Fornell 1992).

Data yang diperoleh pada penelitian ini dikumpulkan menggunakan metode observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan oleh peneliti adalah pengamatan non-partisipan dengan observasi tidak terstruktur. Kuesioner yang disusun adalah jenis kuesioner tertutup dengan menggunakan skala likert (*likert scale*) dengan lima pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan yang meliputi Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif presentase, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji F pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti semua variabel bebas secara simultan dapat menjelaskan variabel terikat secara signifikan. Sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti semua variabel bebas tidak mampu menjelaskan variabel terikat secara signifikan. Hasil uji signifikansi simultan (uji F) dalam penelitian ini dapat dilihat pada

Tabel 6. berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5566.392	3	188.464	96.435	.000 ^b
Residual	2789.890	145	19.241		
Total	8356.282	148			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan

b. *Predictors:* (Constant), Emosional, Pelayanan, Citra

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 6. di atas menunjukkan nilai F sebesar 96,435 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal tersebut mengartikan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan peserta didik secara positif dan signifikan. Sehingga, H_1 atau hipotesis al-

ternatif 1 yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Uji t atau uji signifikansi parsial dilakukan untuk mengetahui dan mengukur secara parsial (individu) variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai Sig. $< 0,05$. Secara detail hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 7. berikut ini:

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (t)

Model	Coefficients ^a									
	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero Order	Partial	Part	Tolerance
(Constant)	-1.819	3.491		-.521	.603					
Pelayanan	.179	.058	.209	3.106	.002	.653	.250	.149	.511	1.957
Citra	.538	.090	.445	5.986	.000	.764	.445	.287	.417	2.398
Emosional	.595	.123	.291	4.849	.000	.653	.374	.233	.639	1.565

a. *Dependent Variable:* Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 7. di atas diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai t_{hitung} positif sebesar 3,106 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Hal tersebut mengartikan bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Sehingga, H_2 atau hipotesis alternatif 2 yang diajukan

dalam penelitian ini diterima. Selanjutnya, diketahui bahwa variabel citra sekolah (X_2) memiliki nilai t_{hitung} positif sebesar 5,986 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal tersebut mengartikan bahwa citra sekolah (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Sehingga, H_3 atau hipotesis alternatif 3 yang diajukan dalam

penelitian ini diterima. Hasil uji parsial berikutnya diketahui bahwa variabel emosional (X_3) memiliki nilai t_{hitung} positif sebesar 4,849 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal tersebut mengartikan bahwa emosional (X_3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Sehingga, H_4 atau hipotesis alternati 4 yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Metode analisis regresi berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Kuswantoro (2014:153) menjelaskan bahwa analisis regresi berganda merupakan hubungan linier antara dua variabel independen atau lebih (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi berganda dimaksudkan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dengan variabel dependen. Serta untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila terjadi kenaikan atau penurunan dari nilai variabel independen dalam suatu penelitian. Berdasarkan Tabel 7. dapat diketahui bahwa hasil analisis regresi berganda yang diperoleh koefisien konstanta sebesar -1,819; koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,179; koefisien variabel citra sekolah sebesar 0,538; dan koefisien variabel emosional sebesar 0,595. Jadi, persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -1,819 + 0,179X_1 + 0,538X_2 + 0,595X_3 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat diartikan bahwa 1) Konstanta (α) = -1,819, artinya jika kualitas pelayanan (X_1), citra sekolah (X_2), dan emosional (X_3) bernilai 0, maka kepuasan peserta didik (Y) memiliki nilai sebesar -1,819. 2) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah 0,179, artinya apabila variabel independen lain nilainya tetap dan nilai kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1%, maka akan mengakibatkan kenaikan pada variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 0,179. Koefisien kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai positif, artinya terjadi hubungan positif diantara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik. Dimana apabila terjadi peningkatan pada ku-

alitas pelayanan akan meningkatkan pula kepuasan peserta didik. 3) Koefisien regresi variabel citra sekolah (X_2) adalah 0,538, artinya apabila variabel independen lain nilainya tetap dan nilai citra sekolah mengalami kenaikan sebesar 1%, maka akan mengakibatkan kenaikan pada variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 0,538. Koefisien citra sekolah (X_2) memiliki nilai positif, artinya terjadi hubungan positif diantara variabel citra sekolah dan kepuasan peserta didik. Dimana apabila terjadi peningkatan pada citra sekolah akan meningkatkan pula kepuasan peserta didik. 4) Koefisien regresi variabel emosional (X_3) adalah 0,595, artinya apabila variabel independen lain nilainya tetap dan nilai emosional mengalami kenaikan sebesar 1%, maka akan mengakibatkan kenaikan pada variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 0,595. Koefisien emosional (X_3) memiliki nilai positif, artinya terjadi hubungan positif diantara variabel emosional dan kepuasan peserta didik. Dimana apabila terjadi peningkatan pada emosional akan meningkatkan pula kepuasan peserta didik. Pengujian koefisien determinasi simultan bertujuan untuk mengetahui signifikansi variabel. Koefisien determinasi melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) berkisar antara 0 sampai dengan 1, ($0 \leq R^2 \leq 1$). Apabila determinasi semakin kecil atau mendekati nol, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel x semakin kecil. Penelitian ini, nilai yang dijadikan acuan adalah nilai dari *Adjusted R²*. Nilai *Adjusted R²* sebesar 0, X pada output IBM SPSS versi 21 menunjukkan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat sebesar X%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Hasil uji koefisien determinasi simultan (R^2) pada penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 8.

Berdasarkan tabel 8. di bawah dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* positif sebesar 0,659 atau 65,9%. Sebab dalam penelitian ini terdapat lebih dari dua variabel bebas, maka untuk menjelaskan determinasi simultan dapat dilihat melalui

Tabel 8. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Simultan (R^2)

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics F	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.816 ^a	.666	.659	4.386	.666	96.435	3	145	.000	1.724

a. Predictors: (Constant), Emosional, Pelayanan, Citra

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2019

Adjust R Square. Koefisien determinasi tersebut menunjukkan kontribusi variabel independen dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik. Sehingga, dapat diketahui bahwa kepuasan peserta didik sebesar 65,9% mampu dijelaskan oleh variabel independen dalam penelitian ini.

Sedangkan sisanya sebesar 34,1% variabel kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Uji determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan, citra sekolah, dan

emosional) terhadap variabel dependen (kepuasan peserta didik). Uji determinasi parsial (r^2) diperoleh dari hasil pangkat 2 nilai *correlations partial*. Tabel 8. ditunjukkan di atas:

Berdasarkan tabel 9. di atas diketahui bahwa besarnya kontribusi parsial pada variabel kualitas pelayanan sebesar $=0,250$. Sehingga diketahui bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik, yaitu $(0,250)^2 \times 100\% = 6,25\%$. Kemudian besarnya nilai parsial pada variabel citra sekolah sebesar $= 0,445$. Sehingga dapat diketahui bahwa pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan peserta didik, yaitu $(0,445)^2$

Hasil uji koefisien determinasi parsial (r^2) masing-masing variabel ditunjukkan pada Tabel 9. sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

Model	Coefficients ^a									
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero Order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)		3.491		-.521	.603					
Pelayanan	.179	.058	.209	3.106	.002	.653	.250	.149	.511	1.957
Citra	.538	.090	.445	5.986	.000	.764	.445	.287	.417	2.398
Emosional	.595	.123	.291	4.849	.000	.653	.374	.233	.639	1.565

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2019

$\times 100\% = 19,80\%$. Besarnya nilai parsial variabel emosional sebesar 0,374, sehingga diketahui pengaruh terhadap kepuasan peserta didik, yaitu $(0,374)^2 \times 100\% = 13,99\%$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa citra sekolah memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan peserta didik dibandingkan variabel kualitas pelayanan dan emosional.

Ferdinand (2006:340) mengungkapkan bahwa analisis deskriptif digunakan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden dan variabel-variabel dalam penelitian.. Analisis deskriptif persentase kualitas pelayanan (X_1) dalam penelitian ini diukur menggunakan lima indikator. Berdasarkan hasil penelitian deskriptif untuk variabel kepuasan peserta didik memiliki persentase rata-rata sebesar 75,50%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori tinggi. Variabel citra sekolah (X_2) dalam penelitian ini diukur menggunakan empat indikator. Berdasarkan hasil deskriptif untuk variabel citra sekolah memiliki persentase rata-rata sebesar 74,69%, sehingga dapat disimpulkan citra sekolah dalam kategori tinggi. Variabel emosional (X_3) dalam penelitian ini diukur menggunakan dua indikator. Berdasarkan hasil penelitian deskriptif untuk variabel emosional memiliki persentase rata-rata sebesar 74,94%, sehingga dapat disimpulkan bahwa emosional dalam kategori tinggi.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa hasil uji analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara. Diketahui bahwa konstanta memiliki nilai sebesar -1,819 yang bermakna apabila kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional berada pada nilai 0, maka kepuasan peserta didik adalah sebesar -1,819. Kemudian, secara simultan diketahui terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara yang

ditunjukkan oleh nilai F yang positif sebesar 96,435 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal tersebut mengartikan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta didik secara positif dan signifikan. Selain itu, besarnya kontribusi yang mampu dijelaskan oleh variabel independen dalam penelitian ini yaitu sebesar 65,9%. Sedangkan sisanya sebesar 34,1% variabel kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Sehingga, H_1 atau hipotesis alternatif 1 yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan Assimilation-Contrast Theory yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012:312). Teori tersebut menjelaskan bahwa peserta didik akan menerima penyimpangan kinerja suatu layanan dari harapannya dalam batas tertentu atau akan membesar-besarkan layanan yang diterimanya apabila melebihi atau dibawah harapannya. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peserta didik merasa puas dengan kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional di SMK Taman Siswa Banjarnegara. Hal tersebut dikarenakan peserta didik mampu menerima perbedaan antara harapan dan kinerja yang diberikan oleh pihak sekolah selama masih berada pada zona penerimaan mereka. Selain itu, peserta didik juga membesar-besarkan penerimaan kinerja yang diluar harapannya yang menyebabkan mereka merasa sangat puas terhadap suatu layanan tertentu.

Kemudian, hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nugroho (2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kemudian, Eliba dan Zulkarnain (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa citra memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Serta, Del Chiappa *et al.* (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa emosi mempengaruhi tingkat kepuasan. Hasil uji hipotesis parsial (uji t) diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai t_{hitung}

positif sebesar 3,106 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Hal tersebut mengartikan bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Kemudian berdasarkan koefisien determinasi r^2 diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 6,25% terhadap kepuasan peserta didik. Sehingga, H_2 atau hipotesis alternatif 2 yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Selain itu, sesuai dengan Kotler dan Keller (2009) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan jelas merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan para peserta didik. Selanjutnya, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Undari dan Ismiyati (2015), Sartika (2013), Setiawan *et al.* (2014), dan Putri *et al.* (2015) di mana diperoleh hasil yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Kemudian hasil uji t diketahui bahwa variabel citra sekolah (X_2) memiliki nilai t_{hitung} positif sebesar 5,986 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal tersebut mengartikan bahwa citra sekolah (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Selanjutnya berdasarkan koefisien determinasi r^2 diketahui bahwa citra sekolah memiliki kontribusi sebesar 19,80% terhadap kepuasan peserta didik. Sehingga, H_3 atau hipotesis alternatif 3 yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Rangkuti (2002) yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh citra. Kemudian, hasil uji coba hipotesis secara parsial tersebut sejalan dengan pendapat Eliba dan Zulkarnain (2017) yang menyatakan bahwa "Citra sekolah diketahui melalui persepsi peserta didik terhadap suatu sekolah yang nantinya akan mempengaruhi secara internal maupun eksternal berupa kepuasan." Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eliba dan Zulkarnain (2017), Louisrianda

dan Tarbani (2017), dan Mutmainnah (2017) dimana diperoleh hasil yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Hasil uji parsial berikutnya diketahui bahwa variabel emosional (X_3) memiliki nilai t_{hitung} positif sebesar 4,849 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal tersebut mengartikan bahwa emosional (X_3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Kemudian berdasarkan koefisien determinasi r^2 diketahui bahwa emosional memiliki kontribusi sebesar 13,99% terhadap kepuasan peserta didik. Sehingga, H_4 atau hipotesis alternatif 4 yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat yang diutarakan oleh Irawan dalam Oktaviani (2014:142) bahwa "Faktor emosional adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan." Kemudian, senada dengan pendapat Rangkuti (2002) yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh citra. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Del Chiappa *et al.* (2014), Ridwan dan Palupiningdyah (2014), dan Oktaviani (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara emosional terhadap kepuasan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut: 1) ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara; 2) ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara; 3) ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara citra sekolah terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara; dan 4) ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara emosional terhadap kepuasan peserta

didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada: (1) Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., selaku Rektor Universitas Negeri Semarang, (2) Drs. Heri Yanto, MBA, PhD., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, (3) Ahmad Nurkhin, S. Pd., M. Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi, (4) Dra. Nanik Suryani, M. Pd., selaku dosen pembimbing skripsi I, (5) Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., PhD. selaku dosen pembimbing II, (6) Wisudani Rahmaningtyas, S. Pd., M. Pd., selaku dosen pembimbing penulisan manuskrip artikel, serta (7) Orang tua, kakak, adik, dan sahabat yang selalu memberikan doa dan dukungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Branes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi .
- Del Chiappa, G., Luise A., & Martina G. Gallarza. (2014). Emotions and Visitor's Satisfaction at a Museum. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, Vol. 8 Issue:4, 420-431.
- Edwards, D. C. (2016). Determinants of Satisfaction Amongst Tenants of UK Offices . *Journal of Corporate Real Estate*, Vol. 18 Iss 2, 1-32.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : CV. Indoprint.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: *The Swedish Experience* . *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 1 , 6-21.
- Habibah, S., & Kartib B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM* Vol. 02, No. 01, 63-71.
- Izard, C. E. (1977). *Human Emotion: Emotions, Personality, and Psychotherapy*. New York : Springer Science+Business Media New York .
- Kotler, P., & Kevin L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Penerbit Erlangga : Jakarta. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga .
- Kuswantoro, A. (2014). *Pendidikan Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi Komputer*. Jakarta : Salemba Infotek .
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- (2016). *Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahapatra, S.S. & Khan, M.S. (2007). A Neural Network Approach for Assessing Quality in Technical Education: an Empirical Study. *International Journal of Productivity and Quality Management*, Vol. 2, No. 3, 287-306.
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah . *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 10, No. 2, 223-237.
- Nugroho, N. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta). *Jurnal Paradigma* Vol. 12 No. 02, 114-122.
- Oktaviani, W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 2, No. 1, 140-152.
- PP No. 17 Tahun 2010 Tentang *Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan* .
- Putri, R. W., Suharyono, & Dahlan F. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan AUTO2000 Waru Surabaya) . *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 1, No. 1, 1-10.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN_JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum .
- Ridwan, M., & Palupiningdyah. (2014). Pengaruh Nilai Emosional, Nilai Sosial, dan Nilai Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .

- Management. *Analysis Journal*, Vol. 3, No. 1, 1-6.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sartika, E. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa sebagai Nasabah pada Bank Mini SMK Smart Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara. *Economic Education Analysis Journal*, 2(2), 141-148.
- Setiawan, D., Sri S., dan Listyorini. (2014). Pengaruh Harga, Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Grammedia Pandanaran Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Political Science*, 1-10.
- Sutomo & Titi P. (2002). *Manajemen Sekolah*. Semarang : UNNES.
- Tabrani, M., & Reyghana L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada Maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol. 2, No. 3, 154-177.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.
- Undari, D., & Ismiyati. (2015). Student's Satisfaction on Library Service at Faculty of Economics, Semarang State Univesity. *Dinamika Pendidikan*, 10(2), 136-144.
- UU No. 02 Tahun 1989 Tentang *Sistem Pendidikan Nasional*.
- UU No. 20 Tahun 2003 Tentang *Sistem Pendidikan Indonesia*.
- Zulkarnain & Fitrah E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT Asurransi Jiwasraya (Persero) di Kota Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. 9, No. 3, 88-104.

