



PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA SEKOLAH, DAN KEPUASAN SISWA TERHADAP LOYALITAS SISWA DI SMK ISLAM SUDIRMAN 2 AMBARAWA

Nurul Ainna , Suwito Eko Pramono, Subagyo

Prodi Manajemen Pendidikan, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima 10 Oktober 2016

Disetujui 20 November 2016

Dipublikasikan 23 Desember 2016

Keywords:

quality of service, the image of the school, student satisfaction, student loyalty

Abstrak

Loyalitas siswa sangat diperlukan untuk mempertahankan reputasi suatu sekolah sehingga penting bagi sekolah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi loyalitas siswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, citra sekolah dan kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa yang ada di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Hasil penelitian menunjukkan (1) terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan siswa sebesar 0,162%, (2) terdapat pengaruh langsung citra sekolah terhadap kepuasan siswa sebesar 0,22%, (3) terdapat pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas siswa sebesar 0,82%, (4) terdapat pengaruh langsung citra sekolah terhadap loyalitas siswa sebesar 0,54%, (5) terdapat pengaruh kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa sebesar 0,79%, (6) tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas siswa melalui kepuasan siswa dikarenakan hasil $\text{direct effect} > \text{indirect effect}$ yaitu $0,387 > 0,1196$ dan, (7) tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung citra sekolah terhadap loyalitas siswa melalui kepuasan siswa dikarenakan hasil $\text{direct effect} > \text{indirect effect}$ yaitu $0,265 > 0,22$. Semakin tinggi kualitas layanan dan citra sekolah yang diberikan maka kuasan yang dirasakan juga akan tinggi dan membentuk loyalitas yang tinggi.

Abstract

Loyalty students is indispensable for the survival and the timeline is going to a school so it is important for schools to determine the factors that affect student loyalty. This study aims to determine the effect of service quality, the image of the school and student satisfaction to loyalty of students in SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa either directly or indirectly. This research uses a quantitative approach to the design of a causal. The results showed (1) there is a direct effect of significant quality of service for student satisfaction by 0,162%, (2) there is a direct influence on the image of the school to the student satisfaction by 0,22%, (3) there is a direct influence on the quality of service to the loyalty of students by 0,82%, (4) there is a direct influence on the image of the school to loyalty of students, (5) there is the influence of student satisfaction to loyalty of students, (6) there is no influence indirectly the quality of service to the loyalty of students through student satisfaction because result $\text{direct effect} > \text{indirect effect}$ by $0,387 > 0,1196$, (7) there is no influence indirectly school's image to the loyalty of students through student satisfaction because result $\text{direct effect} > \text{indirect effect}$ by $0,265 > 0,22$. The higher the quality of service and the image of the school, the higher the perceived satisfaction and loyalty form a high.

© 2016 Universitas Negeri Semarang

 Alamat korespondensi:

Kampus Unnes Bendan Ngisor, Semarang, 50233

E-mail: ainna.dejau@gmail.com

p-ISSN 2252-7001

e-ISSN 2502-454X

PENDAHULUAN

Pengembangan siswa dapat dilakukan melalui aktifitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah. Untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran di sekolah, seperti fasilitas yang disediakan sekolah, guru yang terampil pada bidangnya, materi dan metode yang sesuai dan tepat bagi siswa, pengelolaan waktu secara maksimal serta organisasi yang dapat membantu mengembangkan kreatifitas siswa. Dengan demikian, sekolah dapat mengupayakan layanan yang berkualitas bagi masyarakat, khususnya bagi perkembangan siswa secara keseluruhan.

Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah, kurikulum dan administrasi sekolah yang teratur. Fasilitas belajar adalah segala sesuatu yang dapat menunjang dan mempermudah kegiatan belajar mengajar. Fasilitas belajar diidentikkan dengan sarana prasarana pendidikan, Prantiya (2008:31). Fasilitas yang dimaksud adalah sarana dan prasarana pendidikan yang ada di sekolah berupa, gedung atau ruang kelas dan perabot serta peralatan pendukung di dalamnya, media pembelajaran, buku atau sumber belajar lainnya, Mulyasa (2005:76). Selain itu diperlukan juga tenaga pengajar yang berkompeten pada bidangnya, bahan, metode dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Hal lainnya yang tak kalah penting adalah layanan administrasi yang jelas, baik bagi siswa maupun orang tua, keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa. Fenomena banyaknya persaingan antar SMK baik negeri maupun swasta khususnya yang ada di Ambarawa menyebabkan bahwa SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa harus selalu inovatif dan berkreasi agar banyak diminati oleh siswa-siswinya. Sebagai sekolah swasta SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa harus mampu memasarkan sekolahnya sehingga layak jual, jika tidak sekolah akan tutup karena tidak mendapatkan siswa. Realitas menunjukkan bahwa persaingan untuk merebut pasar (calon

siswa) pada instansi pendidikan sangat ketat, tidak cukup dengan penyediaan fasilitas fisik yang baik saja, tetapi juga harus disertai proses penyelenggaraan pelayanan akademik yang memuaskan untuk menjadikan siswa yang loyal. Walaupun dalam hal ini pendidikan bukanlah organisasi yang mengejar laba, akan tetapi semakin banyak siswa yang berminat masuk di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa akan meningkatkan nilai sekolah tersebut, yang pada gilirannya akan memberikan citra yang baik. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila intitusi bisa menciptakan dan mempertahankan konsumen (Tjiptono, 2014:19). Untuk mencapai tujuan tersebut maka memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Strategi mempertahankan konsumen sebagai aset perusahaan telah banyak dilakukan. Setiap perusahaan berlomba-lomba berupaya dapat “mengikat” konsumennya. Usaha mempertahankan konsumen ini tentunya dapat ditempuh apabila perusahaan mampu memberikan yang diharapkan oleh konsumen. Dalam hal ini adalah konsumen mendapatkan kepuasan setelah mengkonsumsi barang atau jasa dari perusahaan.

Beberapa tahun terakhir terjadi penurunan minat siswa untuk bersekolah di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa juga semakin menurun. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya siswa yang mengundurkan diri dan menurunnya jumlah siswa yang bersekolah di sekolah ini. Siswa yang mengundurkan diri disebabkan oleh berbagai hal, diantaranya tidak puas dengan pelayanan pendidikan dan fasilitas yang diberikan sekolah kurang lengkap, tidak cocok dengan lingkungan sekolah, tidak yakin dengan jurusan yang dipilih sehingga siswa lebih memilih pindah ke sekolah lain.

Pada tahun 2012 ada sebanyak 7 siswa yang mengundurkan diri, tahun 2013 ada sebanyak 10 siswa, tahun 2014 ada sebanyak 10 siswa, tahun 2015 ada sebanyak 15 siswa dan tahun 2016 ada sebanyak 15 siswa. Siswa yang mengundurkan diri tersebut dapat dikatakan sudah tidak memiliki kesetiaan dan tidak mampu bertahan hingga lulus di SMK Islma

Sudirman 2 Ambarawa. Hal tersebut menunjukkan kesteiaan siswa terhadap sekolah semakin rendah.

Rekomendasi dari siswa lama cenderung rendah yang dapat dilihat dari sedikitnya jumlah siswa baru tiap tahun. Pada tahun 2012 jumlah siswa baru adalah 70 siswa, tahun 2013 sebanyak 60 siswa, tahun 2014 sebanyak 58 siswa, tahun 2015 sebanyak 72 siswa dan tahun 2016 sebanyak 62 siswa. Pada tahun terakhir dapat diketahui jika telah terjadi penurunan jumlah siswa baru sebanyak 10 siswa. Penurunan siswa tersebut menunjukkan usaha rekomendasi siswa yang kurang kepada orang-orang dilingkungannya, disamping usaha pencitraan oleh pihak sekolah yang juga kurang kepada masyarakat.

Keyakinan siswa terhadap sekolah semakin berkurang. Hal ini dapat diketahui dari anggapan siswa bahwa setelah lulus kemungkinan akan sulit untuk melanjutkan ke perguruan tinggi negeri atau sulit untuk langsung mendapatkan pekerjaan. Anggapan siswa ini terjadi karena siswa sudah tidak yakin bahwa sekolahnya adalah sekolah unggulan dan terbaik di wilayah Kabupaten Ungaran setelah siswa merasakan bersekolah di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa.

Para siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa sebagai elemen penting bagi sekolah perlu didengarkan apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh siswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian kualitas pelayanan akademik dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan loyalitas siswa dalam pengembangan sekolah dimasa yang akan datang.

Faktor yang mempengaruhi loyalitas diantaranya kualitas layanan, citra dan kepuasan pelanggan. Sekolah merupakan salah satu organisasi jasa yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Jika hal ini dikaitkan dengan

kondisi persaingan yang semakin kompetitif dalam dunia kerja dan antar sekolah, maka mutu atau kualitas pendidikan menjadi hal utama yang harus mendapat perhatian. Salah satu penentu kualitas pendidikan adalah kualitas proses dalam sistem pendidikan, yang mencakup kualitas pelayanan sekolah terhadap siswa.

Kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan produk oleh konsumen. Tjiptono (2014:275), menyatakan bahwa "kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Kualitas layanan yang baik dapat menimbulkan loyalitas konsumen dan menarik konsumen baru. Pada akhirnya melalui kepuasan konsumen, perusahaan akan memperoleh keuntungan jangka panjang. Sekolah perlu menyadari arti pentingnya kualitas layanan pendidikan, dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang tua pada umumnya dan siswa pada khususnya. Karena kualitas layanan merupakan bagian dari pencitraan sekolah maka harus dilaksanakan dengan baik

Selnes (1993:9) mengemukakan bahwa pengalaman langsung mempunyai pengaruh yang kuat terhadap citra. Persepsi atas kualitas berkaitan dengan pelayanan, akan semakin kuat apabila konsumen merasakan kualitas yang tinggi dan akan menurun apabila konsumen mengalami kualitas pelayanan yang rendah. Ini berakibat citra perusahaan akan menjadi rendah. Rusady (2007:80) menyatakan bahwa jika suatu perusahaan berhasil menciptakan citra yang positif dan kuat, maka hasilnya akan dirasakan dalam jangka panjang, apalagi mampu memeliharanya secara konsisten.

Lupiyoadi (2013:228), berpendapat bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan. Meningkatkan kualitas layanan pendidikan dalam upaya melihara loyalitas siswa merupakan tuntutan yang harus selalu dilaksanakan.

Masalah yang dipilih dipandang layak untuk diteliti karena beberapa alasan antarlainalasan antarlain (1)semakin rendahnya loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa (2) kualitas layanan , citra sekolah dan kepuasan merupakan faktor yang membuat loyalitas siswa menjadi rendah.

Permasalahan berdasarkan latar belakang permasalahan sebagaimana diuraikan di atas, dapat diambil pokok permasalahan sebagai berikut: 1) Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa? 2) Apakah ada pengaruh citra sekolah terhadap loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa? 3) Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa? 4) Apakah ada pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa? 5) Apakah ada pengaruh kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa? 6) Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa? 7) Apakah ada pengaruh citra sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa?

Tujuan penulisan artikel ini adalah berikut: 1) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa. 2) Mengetahui dan menganalisis pengaruh citra sekolah terhadap loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa. 3) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa. 4)Mengetahui dan menganalisis pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa. 5)Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa. 6) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa. 7)Mengetahui dan menganalisis pengaruh citra

sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain kausal. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner angket. Teknik analisis data yang digunakan path analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan pengujian SPSS parameter individual, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,656 dengan signifikansi sebesar 0,009. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, hal ini terlihat pada nilai signifikasinya sebesar 0,009 atau p value $< 0,05$ sehingga H_1 diterima. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Rinala, dkk (2013), Hariawan (2015) dan Wardati (2014) yang juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh suatu sekolah, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh siswanya. Penelitian Wantara (2009) yang menganalisis reputasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa PTS di Jawa Timur (studi pada STIE dengan program studi terakreditasi) juga mendukung hasil penelitian tersebut yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Pengaruh Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa

Hasil pengujian parameter individual citra sekolah menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,112 dengan signifikansi sebesar 0,002. Maka dapat disimpulkan bahwa citra sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, hal ini terlihat pada nilai

signifikasinya sebesar 0,002 atau ρ value < 0,05 sehingga H2 diterima. Hasil penelitian Arwanda (2014) juga mendukung penelitian tersebut bahwa citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dikatakan bahwa semakin tinggi atau baik citra yang diberikan oleh suatu institusi/sekolah, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh siswanya.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Siswa

Berdasarkan pengujian SPSS parameter individual, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan memiliki nilai thitung sebesar 3,607 dengan signifikansi sebesar 0,001. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa, hal ini terlihat pada nilai signifikasinya sebesar 0,001 atau ρ value < 0,05 sehingga H3 diterima. Secara empiris temuan penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rinala, dkk (2013) dan Hariawan (2015) yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian tersebut, dapat dikatakan bahwa jika kualitas layanan tinggi maka dapat berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas. Jurnal yang relevan yang mendukung temuan tersebut dilakukan oleh Gordon Fullerton and Shirley Taylor (2002) dengan judul *Mediating, Interactive, And Non-Linear Effect in Service Quality and Satisfaction with Service Research*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas

4. Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Loyalitas Siswa

Hasil pengujian parameter individual citra sekolah menunjukkan nilai thitung sebesar 2,592 dengan signifikansi sebesar 0,011. Maka dapat disimpulkan bahwa citra sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa, hal ini terlihat pada nilai signifikasinya sebesar 0,011 atau ρ value < 0,05 sehingga H4 diterima. Temuan penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh

Arwanda (2014) menemukan bahwa variabel citra signifikan berkontribusi secara langsung terhadap loyalitas mahasiswa, kemudian citra memiliki pengaruh tertinggi terhadap loyalitas mahasiswa, dengan pengaruh dua kali lipat dibandingkan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi citra sekolah maka secara langsung loyalitas siswa juga akan semakin tinggi. Jurnal yang relevan juga dikeemukakan oleh Jay Kandampully (2000) dengan judul *Costumer Loyalty In The Hotel Industry: The Role of Costumer Satisfaction and Image*.

5. Pengaruh Kepuasan Siswa Terhadap Loyalitas Siswa

Hasil pengujian parameter individual kepuasan siswa menunjukkan nilai thitung sebesar 6,743 dengan signifikansi sebesar 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa, hal ini terlihat pada nilai signifikasinya sebesar 0,000 atau ρ value < 0,05 sehingga H5 diterima. Secara empirik temuan penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2001: 56), Engel, Blackwell, dan Miniard, (1995:89) bahwa kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas layanan memuaskan. Temuan ini didukung oleh hasil penelitian Rinala, dkk (2013), Nahan (2013), Hariawan (2015) dan Wardati (2014) yang menemukan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil ini berarti semakin tinggi tingkat kepuasan siswa, maka semakin tinggi loyalitas siswa terhadap instansi sekolahnya. Jurnal yang relevan dengan temuan penelitian ini dikemukakan Jose Bloemer, Ko de Ruyter and Pascal Peeters (1997) dengan judul *Investigation Drivers Of Bank Loyaltas: The Complex Relationship Between Service Quality and Satisfaction*. Penelitian ini meneliti tentang hubungan kualitas dengan kepuasan terhadap loyalitas Bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan memberikan pengaruh pada loyalitas konsumen.

6. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas siswa melalui kepuasan siswa

Berdasarkan hasil analisis jalur pengaruh tidak langsung kualitas layanan (X1) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan siswa(X3) sebesar $0.196 <$ pengaruh langsung kualitas layanan (X1) terhadap loyalitas siswa (Y) sebesar 0.387 dengan demikian H_6 ditolak. Secara empirik temuan ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Parvez (2009) dengan judul *Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan pelanggan telah ditemukan untuk menjadi mediator penting antara kualitas pelayanan yang dirasakan dan loyalitas pelanggan. Temuan penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Basuki (2005) yang menyatakan bahwa variabel intervening dalam analisa jalur menunjukkan bahwa variabel kepuasan dalam rangka peningkatan loyalitas nasabah, dari variabel kualitas layanan, hubungan pelanggan dan citra perusahaan adalah tidak efektif, karena dari ketiga variabel tersebut menunjukkan angka pengaruh langsung lebih besar semuanya jika dibandingkan angka pengaruh tidak langsung. Sehingga kepuasan bukan merupakan variabel intervening.

7. Pengaruh citra sekolah terhadap loyalitas siswa melalui kepuasan siswa

Berdasarkan hasil analisis jalur diperoleh Pengaruh tidak langsung citra sekolah (X2) terhadap loyalitas siswa (Y) melalui kepuasan siswa (X3) sebesar $0.22 <$ pengaruh langsung citra sekolah (X2) terhadap loyalitas siswa (Y) sebesar 0.265 dengan demikian H_7 ditolak. Temuan penelitian ini kurang sesuai dengan teori dari Dharmmesta (1999:14) yang mengatakan bahwa kepuasan dapat terbentuk karena adanya image/citra dari perusahaan. Apabila citra dari perusahaan tidak diragukan lagi kredibilitasnya, maka pembelian tidak lagi melalui pengambilan keputusan yang panjang. Pada kondisi ini, dapat dikatakan bahwa kepuasan siswa telah terbentuk terhadap sekolah tersebut sehingga dapat meningkatkan loyalitas siswa. Secara empiri temuan ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Falla

(2013) yang menyatakan bahwa citra perusahaan mempunyai hubungan yang kuat dengan loyalitas pelanggan melalui kepuasan, dengan kepuasan seseorang akan tetap loyal apabila image perusahaan dengan apa yang dirasakan terwujud, maka akan membuat pelanggan menjadi loyal. Namun penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian Basuki (2005) yang menyatakan citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas tanpa melalui kepuasan.

SIMPULAN

Kualitas layanan yang diberikan SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa mampu meningkatkan kepuasan siswa. Citra sekolah sudah dikenal oleh masyarakat dan mampu meningkatkan kepuasan siswa. Sekolah yang berkualitas sangat erat hubungannya dengan pemberian layanan yang berkualitas/bermutu. Peningkatan kualitas layanan yang diberikan Sekolah tidak secara langsung dapat meningkatkan loyalitas siswa. Loyalitas siswa dapat terbentuk oleh citra yang melekat pada sekolah. Citra sekolah yang baik mampu merangsang siswa untuk mau merekomendasikan sekolah kepada orang lain dilingkungannya

DAFTAR PUSTAKA

- Arwanda, Nur Oktalia Dwine. 2014. Kepuasan, Citra, Dan Loyalitas Pada Lembaga Pendidikan Tinggi: Kasus di Akademi XYZ. *Jurnal Ilm. Kel. & Kons.* Volume. 7 No 2. Hal: 123-132
- Basuki. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan . Studi Pada BPR Boyolali. *Jurnal Advance* Edisi Februari. Vol.1. No. 2. Hal: 11-25
- Bloemer Jose Ko de Ruyter and Pascal Peeters. 1997. *Investigation Drivers Of Bank Loyalitas: The Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction.* *International Journal of*

- Bank Marketing, Vol.6 No. 7.pag: 276-326
- Engel, James; Blackwell, Roger dan Miniard Paul. 1995. Perilaku Konsumen edisi ke enam jilid 2. Jakarta: PT Binarupa Aksara
- Falla, Ilhami (2013). Kualitas Layanan, Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan: Studi Pada PT BNI 46 Surabaya. Jurnal Publikasi Manajemen Vol.2, No. 3. Hal: 445-447
- Gordon, Fullerton and Shirley Taylor. 2002. Mediating, Interactive, And Non-Linear Effect in Service Quality and Satisfaction with Service Research.Canadian Journal of Administrative Sciences. Vol.19. No. 2. Pag: 124-136
- Hariawan, Akto. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di STMIK Amikom Purwokerto. Jurnal Probisnis. Volume 8 Nomer1. Hal: 65-84
- Lupiyoadi, Rambat. 2013.Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyasa, E. 2005. Menjadi Guru Profesional. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya.
- Nahan. 2013. Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Universitas Palangka Raya). JSM(Jurnal Sains Manajemen. Vol.2, No.2. Hal: 12-21
- Prantiya. 2008. Kontribusi Fasilitas Belajar dan Motivasi Berprestasi Terhadap Hasil Belajar Kimia pada Siswa SMA Negeri 1 Karangnongko KabupatenKlaten. Tesis tidak diterbitkan. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rinala, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. Volume 4, Nomor 1. Hal: 1-12
- Rusady, Ruslan. 2007. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Selnes, Fred (1993). An Examination Of The Effect Of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction, And Loyalty. European Journal Of Marketing vol 27 pag: 7-10
- Tjiptono, Fandy. 2014. Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wantara, Pribanus. 2009. Pengaruh Citra, Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa PTS di Jawa Timur (Studi Pada STIE Dengan Program Studi Terakreditasi). Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Bangkalan, Madura.
- Wardati. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa. Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT). Volume 5 Nomor 2. Hal: 63-69