Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 27697-27703

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Studi Kasus : SMA Islam Terpadu Yalhast

Anisya Zahra Janwar, Bambang Somantri, zeffannya Raphael Wijaya
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sains Indonesia, Bekasi, Indonesia
Email: tanisyazahra@gmail.com, bambang.somantri@lecturer.sains.ac.id, zeffanya.raphael@lecturer.sains.ac.id

Published: May , 2026

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa, dengan studi kasus di SMA Islam Terpadu Yalhas Kabupaten Sukabumi. Fenomena penurunan jumlah siswa baru selama lima tahun terakhir menjadi latar belakang penting dalam penelitian ini. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada
134 siswa yang ditentukan secara acak sederhana (simple random sampling). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan citra sekolah, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan siswa. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda serta uji T dan F untuk menguji hipotesis secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra sekolah berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan siswa. Secara parsial dan signifikan, kedua variabel juga memiliki dampak positif terhadap kepuasan siswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa meningkatkan kualitas layanan dan citra sekolah dapat meningkatkan kepuasan siswa dan menjadi strategi penting dalam menarik minat calon siswa di masa mendatang.
Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Sekolah, Kepuasan Siswa, SMAIT Yalhas

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and school image on student satisfaction, with a case study at SMA Islam Terpadu Yalhas in Sukabumi Regency. The background of this research is the decline in the number of new students over the past five years. A quantitative approach was used with a survey method through the distribution of questionnaires to 134 students selected using simple random sampling. The independent variables in this study are service quality and school image, while the dependent variable is student satisfaction. Data were analyzed using multiple linear regression and t- and F-tests to test the hypotheses both partially and simultaneously. The results show that service quality and school image simultaneously have a significant effect on student satisfaction. Partially, both variables also have a positive and significant effect. These findings indicate that improving service quality and school image can enhance student satisfaction and serve as a key strategy in attracting prospective students in the future.
Keywords: Service Quality, School Image, Student Satisfaction, SMAIT Yalhas

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Kemajuan peradaban dunia sangat dipengaruhi oleh pendidikan. Pendidikan di Indonesia berfungsi untuk membangun keterampilan serta membentuk budaya dan karakter bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa (Rusdi & Mukti, 2020). Seiring dengan perkembangan dunia pendidikan yang sangat pesat, pemerintah Indonesia terus berusaha melakukan perbaikan dalam meningkatkan sistem pendidikan. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha yang disengaja dan direncanakan untuk menciptakan proses belajar dan suasana pembelajaran yang nyaman agar dapat mengembangkan potensi peserta didik secara aktif.

Kabupaten Sukabumi sebagai salah satu kabupaten terluas di Provinsi Jawa Barat memiliki tingkat pendidikan yang masih rendah. Salah satu penyebabnya adalah standar layanan pendidikan. Kesan baik atau buruk terhadap suatu lembaga muncul berdasarkan proses individu dalam lembaga tersebut. Kredibilitas suatu lembaga dinilai berdasarkan kualitas layanan yang diberikan dan indeks kepuasan. Untuk mencapai tujuan pendidikan yang efektif, perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung

proses pembelajaran di sekolah, seperti sarana dan prasarana, guru yang berkualitas, materi dan metode yang sesuai dengan kurikulum, pengelolaan waktu yang maksimal, pelayanan administrasi yang efisien, serta organisasi yang dapat membantu perkembangan kreativitas peserta didik (Rani & Nugraha, 2021).

SMA Islam Terpadu (SMAIT) Yalhas sebagai salah satu lembaga pendidikan menengah atas berbasis Islam terpadu di Kecamatan Bojonggenteng, Kabupaten Sukabumi, mengalami fenomena penurunan jumlah siswa baru selama lima tahun terakhir. Pada tahun ajaran 2020/2021 tercatat 277 siswa baru, kemudian menurun menjadi 259 siswa (2021/2022), 237 siswa (2022/2023), 228 siswa (2023/2024), dan 206 siswa (2024/2025). Penurunan jumlah siswa yang terjadi ini perlu menjadi perhatian khusus bagi pihak sekolah karena dapat berdampak pada keberlangsungan sekolah.

Berdasarkan fenomena tersebut dan adanya *research gap* dari penelitian terdahulu (Shindi et al., 2024; Taryono, 2022; Husein & Kamil, 2022; Lusiana & Wardi, 2020), penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan (X1) dan citra sekolah (X2) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMAIT Yalhas, baik secara parsial maupun simultan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepuasan Siswa

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai ketika kinerja atau hasil yang diprediksi dari suatu produk dibandingkan dengan harapan pelanggan, konsumen mungkin merasa puas atau kecewa (Kotler & Keller, 2012). Lovelock dan Wirtz (2011) mendefinisikan kepuasan sebagai pola pikir yang ditentukan oleh pengalaman yang diperoleh. Menurut Tjiptono (2009), dimensi kepuasan pelanggan meliputi kesesuaian dengan harapan, keinginan untuk berkunjung kembali, dan kesiapan untuk menyarankan kepada orang lain.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi suatu keharusan bagi perusahaan agar dapat memuaskan pelanggan. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1996) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk evaluasi konsumen terhadap tingkat layanan yang didapatkan. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009), dimensi kualitas layanan meliputi: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), dan *tangible* (bukti fisik).

Citra Sekolah

Helgesen & Nesset (2007) dalam Husein et al. (2022) berpendapat bahwa citra adalah pengaruh khas yang dibuat di benak masyarakat umum tentang perusahaan. Davidson (1998) menyebutkan indikator citra merek meliputi *reputation* (nama baik), *recognition* (pengenalan), *affinity* (hubungan emosional), dan *brand loyalty* (kesetiaan merek).

2.4 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

H2: Citra sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

H3: Kualitas layanan dan citra sekolah secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Lokasi penelitian adalah SMA Islam Terpadu Yalhas, Kecamatan Bojonggenteng, Kabupaten Sukabumi, Provinsi Jawa Barat. Penelitian dilaksanakan selama enam bulan (November 2024 - Mei 2025).

Populasi penelitian adalah seluruh siswa SMAIT Yalhas tahun pelajaran 2024/2025 sebanyak 206 siswa (kelas 10: 65 siswa, kelas 11: 68 siswa, kelas 12: 73 siswa). Sampel penelitian sebanyak 134 siswa ditentukan menggunakan tabel Krejcie-Morgan dengan tingkat kesalahan 5% dan metode *simple random sampling*.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan definisi operasional variabel dengan skala Likert 1-5 (1 = Sangat Tidak Setuju; 5 = Sangat Setuju). Variabel kualitas layanan diukur dengan 15 item pernyataan, citra sekolah dengan 8 item pernyataan, dan kepuasan siswa dengan 9 item pernyataan.

Uji validitas menggunakan korelasi Pearson dengan r tabel = 0,1416 (N=134, α=0,05). Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas minimum 0,60. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji multikolinearitas (VIF dan Tolerance), dan uji heteroskedastisitas (scatterplot). Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan Y = a + b1X1 + b2X2 + e, menggunakan SPSS versi 29.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Dari 134 responden, 57,5% berjenis kelamin perempuan dan 42,5% laki-laki. Berdasarkan usia, mayoritas berusia 16 tahun (38,8%) dan 17 tahun (38,8%). Berdasarkan kelas, responden terdiri dari kelas 10 (27,6%), kelas 11 (40,3%), dan kelas 12 (32,1%).

Uji Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan untuk variabel kualitas layanan (15 item), citra sekolah (8 item), dan kepuasan siswa (9 item) memiliki nilai r hitung > r tabel (0,1416) dan signifikansi < 0,05, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,791 (kualitas layanan), 0,699 (citra sekolah), dan 0,855 (kepuasan siswa), seluruhnya > 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,305 > 0,05, sehingga data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance = 0,422 > 0,10 dan VIF = 2,368 < 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas melalui scatterplot menunjukkan titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 tanpa pola tertentu, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada kategori "Cukup" dengan skor 60,79% dari skor ideal, citra sekolah pada kategori "Cukup" dengan skor 60,47%, dan kepuasan siswa pada kategori "Cukup" dengan skor 59,25%.

Pengujian Hipotesis

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Keterangan
(Constant)	-4,393	1,949		-2,255	0,026	
Kualitas Layanan (X1)	0,424	0,062	0,465	6,803	<0,001	Signifikan
Citra Sekolah (X2)	0,478	0,109	0,298	4,380	<0,001	Signifikan

R = 0,818; R Square = 0,670; Adjusted R Square = 0,667; F = 131,118; Sig. F = <0,001

Persamaan regresi yang diperoleh: **Y = -4,393 + 0,424 X1 + 0,478 X2**

Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa ($t = 6{,}803$; $p < 0{,}001$), demikian pula citra sekolah ($t = 4{,}380$; $p < 0{,}001$). Dengan demikian, H1 dan H2 diterima.

Hasil uji F (simultan) menunjukkan nilai $F = 131{,}118$ dengan $p < 0{,}001$, sehingga H3 diterima bahwa kualitas layanan dan citra sekolah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Nilai koefisien determinasi (Adjusted R^2) sebesar 0,667 menunjukkan bahwa 66,7% variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan citra sekolah, sedangkan sisanya 33,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMAIT Yalhas. Temuan ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2012) bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mendukung hasil studi Zarei et al. (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan. Dimensi kualitas layanan seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), dan *tangible* (bukti fisik) secara bersama-sama membentuk persepsi siswa terhadap kualitas layanan sekolah. Sekolah yang mampu memberikan layanan akademik dan administrasi yang akurat, tepat waktu, serta responsif terhadap kebutuhan siswa akan meningkatkan kepuasan mereka.

Pengaruh Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Temuan ini serupa dengan hasil penelitian Supriyadi et al. (2023) yang menemukan bahwa citra merek memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Citra sekolah yang positif, yang tercermin dari reputasi baik, pengenalan publik terhadap keunggulan sekolah, hubungan emosional siswa dengan sekolah, serta loyalitas siswa, berkontribusi pada peningkatan kepuasan. Siswa yang bangga menjadi bagian dari sekolah dengan citra baik cenderung lebih puas dengan pengalaman belajar mereka.

Pengaruh Simultan Kualitas Layanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa

Secara simultan, kualitas layanan dan citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan kontribusi sebesar 66,7%. Temuan ini didukung oleh penelitian Ayuningtyas & Clara (2025) yang membuktikan bahwa citra merek dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sinergi antara kualitas layanan yang baik dan citra sekolah yang positif menciptakan pengalaman belajar yang menyeluruh dan meningkatkan kepuasan siswa. Sekolah perlu memperhatikan kedua aspek tersebut secara bersamaan karena keduanya saling memperkuat dalam membentuk persepsi dan kepuasan siswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMAIT Yalhas. Peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan siswa.
2. Citra sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMAIT Yalhas. Peningkatan citra sekolah akan meningkatkan kepuasan siswa.
3. Kualitas layanan dan citra sekolah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMAIT Yalhas.

SARAN

Bagi Sekolah:

1. Meningkatkan kualitas layanan akademik, administrasi, dan fasilitas pendukung untuk mengubah persepsi siswa secara positif.
2. Membangun citra sekolah yang lebih baik melalui pencapaian prestasi, peningkatan kualitas tenaga pendidik, serta promosi keunggulan sekolah kepada masyarakat.
3. Memperhatikan keluhan dan masukan siswa sebagai bahan evaluasi peningkatan layanan secara berkelanjutan.

Bagi Peneliti Selanjutnya:

1. Memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti motivasi belajar, lingkungan sekolah, kualitas guru, atau fasilitas penunjang.
2. Menggunakan metode penelitian campuran (*mixed methods*) untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.
3. Melakukan penelitian di berbagai jenjang pendidikan untuk melihat generalisasi temuan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan: (1) hanya melibatkan tiga variabel sehingga masih terdapat 33,3% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan siswa belum diteliti; (2) lokasi penelitian terbatas pada satu sekolah; (3) penggunaan kuesioner sangat bergantung pada persepsi subjektif responden; (4) penelitian dilakukan secara *cross-sectional* sehingga belum mampu melihat perubahan kepuasan dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Sintia Lamonge, A., Ristiyana, R., Rinanda Saputri, F., Jayatmi, I., & Aditya Permana, A. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif : Teori Dan Praktik*. Get Press Indonesia.

Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). *Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian*. *14*(1), 15–31.

Arikunto, & Suharsimi. (2013). *Manajemen Penelitian. Jakarta. PT. Rineke Cipta. ISBN : 978.979-518-153-8*.

Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis*. *December*.

Ayuningtyas, B. M., & Clara, C. (2025). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan dalam Menentukan Kepuasan Konsumen Coffee Shop Janji Jiwa di Kota Palembang*. *January*.

Christian, A. R., & Sulistiyani, T. (2020). *PENGANTAR MANAJEMEN*.

Dr. (Cand) Suhardi, S.E., M. . (2018). *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* (M. S. Prof. Dr. Anis Eliyana, S.E. (ed.)). Yogyakarta: Gava Media.

Ekawarna, Denmar, D., & Wibawa, D. E. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Smp Islam Al- Falah Kota Jambi*. *3*(2), 131–141.

Ghozali., I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Habibah, S., & Bayu, K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Pada Smk Swasta Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *02*, 63–71.

Hanisy, A. (2011). *Pola-Pola Manajemen Pondok Pesantren*.

Husein, S., Kamil, A., Istanbul, U. G., & Nisantasi, I. (2022). *The Effect of Service Quality on Student Satisfaction in Higher Education Service*. *1980*.

Indonesia, U.-U. R. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.

Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. In *unitomo press* (Vol. 4, Issue 1).

Julianto, M. (2023). *Pengaruh Pendidikan Antikorupsi Terhadap Penguatan Civic Disposition Peserta Didik Di Smk Negeri 1 Bandar Lampung*.

Komalasari, R., Harto, B., & Setiawan, R. (2020). UMKM Go-Digital sebagai Adaptasi dan Inovasi Pemasaran Arkha Minoritas pada Pandemi COVID-19. *IKRAITH-ABDIMAS Vol 4 No 1 Bulan Maret 2021*, *4*(59), 1–7.

Kotler, & Keller. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education Limited.

Kotler, P., & Armstong, G. (2014). *Principles Of Marketing* (14th ed.). New Jersey.

Prentice Hall.

Larika, W., & Ekowati, S. (2020). *Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Oppo*. 128–136.

Lianasari, M., & Ahmadi, S. (2022). *Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening*. *21*(1), 43–59. https://doi.org/10.32639/fokbis.v21i1.106

Narimawati, U. (2010). *Metodologi Penelitian: Dasar Penyusunan Penelitian Ekonomi*. Jakarata: Genesis.

Nguyen, H. V., Vu, T. D., Saleem, M., & Yaseen, A. (2024). *The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Vietnam: the moderating role of the university image*. *1*.

Olutobi, T., & Kabuoh, N. (2021). *Service Quality and Students' Satisfaction in B.Sc Marketing Degree Programmes of Selected Private Universities in South Western Nigeria*. https://doi.org/10.48028/iiprds/ijdshmss.v11.i1.04

Prasetiyo, G. E. (2023). *Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra (Image) Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di Ma Ma'arif Udanawu Blitar*. 15–43.

Purnomo, P., Sutadji, M. P. E., Carina, A., Ramadhan, N. G., Purnawirawan, O., Faris, R., Mediatama, R. F., A.S, S., & Utomo, W. (2022). *Analisis data multivariat*.

Rani, L. A. S., & Nugraha, J. (2021). *The Effect of Service Quality, School Image, and Student Satisfaction on Loyalty*. *10*(2), 432–443. https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i3.48566

Rifqi Ashfa, M., & Ishak, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli dan Pembelian Sebenarnya Tokopedia*. *02*(05), 108–132. https://journal.uii.ac.id/selma/index

Rusdi, M., & Mukti, M. (2020). *Influence Of Service Quality And School Image On Satisfaction And Its Implications Towards Loyalty Of Students Smk Pgri 35 Jakarta*. *2*(29), 135–145.

Sakti, dr. B. H. G. (2024). *Buku Profil Perkembangan Kependudukan Provinsi Jawa Barat*.

Sanny, B. I., & Dewi, R. K. (2020). *Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Periode 2013- 2017*. *4*(1), 78–87.

Satria, A. I. W., & Nurmahdi, A. (2020). *Analysis of Service Quality and Institutional Image on Satisfaction and the Implications on Customer Loyalty (Case Study: Yadika12 Depok Junior High School)*. 171–180. https://doi.org/10.36348/sjbms.2020.v05i03.001

Sembodo, A. P., & Muksin, N. N. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Sekolah Islam Terpadu Auliya*. *2*(3).

Shindi, Ciamas, E. S., & Anggraini, D. (2023). *Terra Model Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah*. *2*(20), 171–179. https://doi.org/10.58738/kendali.v2i1.495

Shindi, S., Anggraini, D., & Ciamas, E. S. (2024). *Analisis Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Dr. Wahidin Sh Medan*. 184–189.

Sholihah, S. M., Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). *Konsep uji asumsi klasik pada regresi linier berganda*. *2*(2), 102–110.

Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur. *Jurnal Economina*, *2*(2), 692–708. https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.352

Sofyani, H. (2023). *Penentuan Jumlah Sampel pada Penelitian Akuntansi dan Bisnis Berpendekatan Kuantitatif*. *7*(2). https://doi.org/10.18196/rabin.v7i2.19031

Stanley, S., Utama, T., Anggraini, D., & Ciamas, E. S. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Pada Kost Thamrin 71 Medan*.

Subagiyo, R., & Budiman, A. (2019). Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah. *At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, *5*(2), 280–295. https://doi.org/10.24952/tijaroh.v5i2.1844

Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. *9*, 2721–2731.

Sudiantini, D., Meutiab, K. I., Narpati, B., & Saputra, F. (2023). *Hubungan kualitas pelayanan, citra sekolah, loyalitas siswa dan keputusan memilih sekolah*. *2*(1).

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D,*. Bandung: Alfabeta.

Suharta, T. (2017). Pengembangan instrumen pengukur tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, *8*, 117–125.

Supriyadi, M. E., Anggraeni, T. C., Ramadhan, I. C., & Purwanto, I. (2023). *Pengaruh kualitas produk, citra merek dan harga terhadap kepuasan konsumen pada produk kosmetik emina di bekasi*. *January*. https://doi.org/10.56127/jukim.v2i01.351

Taryono. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan Tangerang Puspitek. *Journal of Islamic Business Management Studies (JIBMS)*, *3*(1), 13–21. https://doi.org/10.51875/jibms.v3i1.153

Ulfa, R. (2021). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, *6115*, 196–215. https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554

Waliha, S. (2020). *Analysis Of The Effect Of Service Quality And School Location On Student Satisfaction And Its Impact On Student Loyalty At 32 Jakarta Senior High School*. *1*(20), 1000–1011. https://doi.org/10.31933/DIJDBM

Wijaya, E., Junaedi, achmad tavip, & Hocky, A. (2021). *Service Quality, Institutional Image and Satisfaction : Can Drivers Student Loyalty? 3*, 285–296. https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2021.009.03.7

Wirakanda, G. G., & Pardosi, A. S. (2020). Pengaruh Sales Promotion Terhadap keputusan Pembelian (Studi Kasus di Blibli.Com). *Bisnis Dan Pemasaran*, *10*(1), 1–11.

Yulianto, T., Putri, R. H., & Khotimah, N. (2022). *Analisis Pengaruh Harga Cpo (Crude Palm Oil) Dunia Dan Produksi Cpo (Crude Palm Oil) Indonesia Terhadap Fluktuasi Harga Minyak Goreng Curah Indonesia*. *2*(2), 741–748.

Zarei, G., Asgarnezhad Nuri, B., & Noroozi, N. (2019). The effect of Internet service quality on consumers' purchase behavior: The role of satisfaction, attitude, and purchase intention. *Journal of Internet Commerce*, *18*(2), 197–220. https://doi.org/10.1080/15332861.2019.1585724