

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif, yaitu strategi penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel *eksogen* atau lebih terhadap variabel *endogen*. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan bagaimana pengaruh yaitu kualitas pelayanan (X_1), dan Citra Sekolah (X_2) terhadap Kepuasan (Y) dengan Loyalitas Orang tua siswa (Z) sebagai variabel *Intervening*.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi penelitian

Menurut Sugiyono (2017:80), definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh Orang tua siswa SD Al Muslim Tambun Bekasi sebanyak 672 Orang tua siswa. Dan populasi sasaran adalah seluruh orang tua siswa kelas 4 dan 5 berjumlah 224 orang. Populasi sasaran dibatasi karena orang tua siswa kelas 4 dan 5 sudah merasakan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah.

3.2.2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017:81). Dalam penelitian ini Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* artinya karakteristik responden telah ditentukan oleh peneliti. Dalam menentukan sampel ada pertimbangan kriteria tertentu. Adapun kriteria pemilihan sampel tersebut adalah Orang tua siswa level atas kelas 4 dan 5 yang berjumlah 224 orang di SD Al Muslim Tambun Bekasi. Pengambilan sampel dilakukan secara online dengan mengirimkan kuesioner kepada orang tua/wali siswa

menggunakan aplikasi google form dan melalui grup Whatsapp orang tua/wali siswa di kelas masing – masing”.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan 5%. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan e sebesar 5% dan dengan tingkat keyakinan sebesar 95%.

Adapun perhitungan dalam menentukan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{224}{1 + 224 (0,05)^2}$$

n = 143 responden

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak minimal 143 responden.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data responden diperlukan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan, Citra Sekolah terhadap kepuasan Orang tua siswa yang Dimediasi Variabel Loyalitas pada SD Al Muslim Tambun. Dalam hal ini data diperoleh secara langsung dengan membagi kuesioner yang berisi daftar pernyataan kepada Orang tua siswa.

3.3.2. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penyusunan penelitian ini maka peneliti akan melakukan penelitian terhadap Orang tua siswa di SD Al Muslim Tambun Bekasi yang terletak di Jalan Raya Setu Kp. Bahagia Tambun Selatan, Bekasi yang merupakan sumber data dalam penelitian ini.

3.3.3. Periode Data

Dalam penelitian ini periode data yang akan diambil yaitu dalam jangka waktu 1 bulan pada Mei 2020 kepada seluruh Orang tua siswa kelas 4 dan 5.

3.3.4. Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha memperoleh data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu riset kepustakaan dan penjelajahan informasi di internet dan studi lapangan dengan menyebarkan kuesioner guna memperoleh data. Sedangkan jenis data yang dikumpulkan terdapat dua jenis data Menurut Asep Hermawan (2011:168), yaitu data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kasual dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survey dan observasi seperti berikut :

- a. Riset kepustakaan (*Library Research*) dan Penjelajahan Internet Data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan studi kepustakaan yaitu mengadakan penelitian dengan membaca literatur- literatur dan sumber lainnya yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti. Sumber data ini diperoleh melalui buku, jurnal, majalah, dan data data yang diperoleh dari internet. Melalui studi kepustakaan ini, peneliti berharap dapat memperoleh data dan informasi yang lebih mendalam yang berkaitan dengan tema penelitian ini.
- b. Studi Lapangan (*Field Research*)

Yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan instrument-instrument penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari suatu perusahaan (sumber internal), berbagai internet *website*, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan, membeli dari perusahaan-perusahaan yang memang mengkhususkan diri menyajikan data sekunder lain.

Adapun instrumen atau alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik survey. Menurut Sunyoto (2014:19) survei merupakan metode yang digunakan secara luas khususnya dalam riset pemasaran. Informasi dikumpulkan dengan menanyai orang melalui daftar pertanyaan yang terstruktur. Survei bertujuan untuk meliputi banyak orang sehingga hasil survey dianggap dapat mewakili populasi atau merupakan generalisasi. Adapun alat pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

Kuesioner, yaitu penelitian digunakan dengan mengumpulkan data-data mengenai persepsi dan preferensi Orang tua siswa. Kuesioner dilakukan terhadap aktivitas Orang tua siswa SD Al Muslim Tambun Kabupaten Bekasi.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1. Indikator Kualitas Pelayanan (X₁)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Berwujud (<i>Tangible</i>)	Adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai.	1
		Kerapihan dan kebersihan karyawan dan staff pengajar	2
		Kebersihan dan kenyamanan sekolah	3
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan cepat	4

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Keandalan (Reliability)	Kemampuan staff pengajar dalam memberikan materi	5
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Berkomunikasi dengan baik kepada siswa	6
		Kemampuan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan siswa	7
		Pelayanan tanpa memandang status social	8
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan merespon keluhan Orang tua siswa	9
		Tanggap untuk membantu pelanggan	10
		Informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti	11
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani siswa dan orang tua siswa	12
		Jaminan kelulusan sekolah	13

Sumber : Kotler dan Keller (2012:294)

Tabel 3.2. Indikator Citra Sekolah (X₂)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Citra Sekolah (X ₂)	<i>Personality</i>	Kualitas pendidikan staff pengajar	1
		Biaya Pendidikan terjangkau	2
	<i>Reputation</i>	Dapat menjaga kualitas Pendidikan	3
		Memiliki rasa bangga terhadap sekolah	4
	<i>Value</i>	Sekolah yang berprestasi	5
		Sekolah cepat tanggap dalam menangani keluhan siswa	6
	<i>Corporate Identity</i>	Logo Al Muslim mudah di ingat	7

Sumber : Shirley Horrison dalam Kinorika Dewi (2010:113)

Tabel 3.3. Indikator Kepuasan Orang tua siswa (Y)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kepuasan (Y)	Kualitas Produk	Materi pelajaran yang diberikan di sekolah selalu akurat / sesuai dengan kurikulum sehingga tidak membuat anak saya merasa bingung untuk memahaminya	1

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kepuasan (Y)	Kualitas Produk	Saya senang bisa menyekolahkan anak di sekolah ini karena staf pengajar dan pejabat structural di sekolah kompeten di bidangnya	2
		Sekolah mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	3
	Kualitas Pelayanan	Saya melihat seluruh staf sekolah (staf pengajar dan staf administrasi) memberikan pelayanan yang ramah terhadap setiap siswanya	4
		Saya senang dan Bahagia menyekolahkan anak di Al Muslim	5
	Emosional	Sekolah Al Muslim yang ditampilkan dalam brosur, spanduk,dll membuat saya tertarik untuk mendaftarkan sekolah anak saya di sini	6

Sumber : Irawan (2011:37)

Tabel 3.4. Indikator Loyalitas (Z)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Loyalitas (Z)	Pembelian ulang	Saya menyekolahkan anak di Al Muslim dari jenjang TK, SD, SMP, SMA/K	1
	Ketetapan pada merek.	Saya tidak tertarik dengan sekolah lain walaupun serupa karena saya lebih menyukai Al Muslim	2
	Keyakinan bahwa merek tertentu adalah merek terbaik	Saya yakin bahwa Al Muslim adalah sekolah terbaik	3
	Perekomendasi merek pada orang lain.	Saya akan merekomendasikan sekolah Al Muslim pada orang lain	4

Sumber : Tjiptono yang dikutip oleh Sangadji dan Sopiah (2013:115)

3.5. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dari kuesioner ditabulasi, selanjutnya diolah. Untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data, peneliti menggunakan *software spss (Statistical Program For Microsoft Scinences)* versi 25.0, sehingga hasilnya lebih cepat dan tepat. Data disajikan dalam bentuk tabel dengan tujuannya agar data mudah dibaca dan dimengerti.

3.5.1. Unit – unit Analisis Penelitian

Dalam penelitian ini, unit analisis penelitiannya adalah individu yang menjadi Orang tua siswa di SD Al Muslim Tambun Kabupaten Bekasi. Unit-unit analisis penelitian ini berguna untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Orang tua siswa sebagai variable *Intervening* SD Al Muslim Tambun Kabupaten Bekasi Bekasi.

3.5.2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian ini diukur dengan skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Variabel yang diukur, dijabarkan ke dalam beberapa indikator, dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator. Sub indikator dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner.

Dalam instrument penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data berupa kuesioner. Instrument penelitian saya disusun dari sub indikator kualitas pelayanan dan Citra Sekolah terhadap kepuasan dengan kepercayaan Orang tua siswa sebagai variable *Intervening*, dalam pernyataan dengan 4 (empat) alternatif jawaban. Dalam pernyataan digunakan skala *likert*. Setiap jawaban responden diberi skor dan jumlah skor yang menunjukkan positif atau negatif.

Kuesioner yang digunakan sangat pribadi dan bersifat rahasia, terdapat juga pilihan jawaban dengan skor tertentu. Dimana jawaban setiap item instrument mempunyai bobot nilai seperti tabel berikut ini.

Tabel 3.5. Bobot Nilai Skala Likert

No.	Alternatif/Jawaban	Kode	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	SS	4
2	Setuju	S	3
3	Tidak Setuju	TS	2
4	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2017)

Dari tabel diatas semakin besar jumlah nilai yang diberikan responden untuk setiap faktor, menunjukkan bahwa faktor tersebut semakin berpengaruh positif terhadap kinerja. Sedangkan variabel - variabel yang diukur dijelaskan dalam beberapa indikator dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator, ini akan dijadikan untuk menyusun item-item instrument yang berupa pertanyaan dalam sebuah kuesioner. Untuk dapat menetapkan indikator- indikator dari setiap variabel yang diteliti, maka diperlukan wawasan yang luas dan mendalam tentang variabel yang diteliti, dan teori-teori yang mendukungnya

3.5.2.1. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian (kuesioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan reliabel, maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrumen penelitian (kuesioner).

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013 : 211), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Data yang telah diperoleh ditabulasikan dan dilakukan analisis faktor dengan metode *Construct Validity* dengan menggunakan metoda korelasi sederhana. Menurut Sugiyono (2017: 126), apabila hasilnya sebesar 0,60 atau lebih, maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat memiliki validitas konstruksi yang baik.

Pertanyaan-pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung lebih besar atau sama dengan 0,60 jika r hitung kurang dari 0,60, maka butir-butir pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid atau sah (Sugiyono, 2017: 183).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2013 : 203), reliabilitas merupakan alat untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Teknik ini

dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak. Teknik pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan one shot atau pengukuran sekali saja, kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0 dengan teknik uji *alpha cronbach*, suatu variabel dikatakan reliabel, apabila : Hasil Alpha Cronbach $> 0,60$ = reliabel, jika hasil Alpha Cronbach kurang dari 0,60, maka tidak reliabel.

3.5.3. Alat Analisis Statistik Data

Analisis statistik data yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Dalam analisis jalur pengaruh variabel *eksogen* terhadap variabel *endogen* dapat berupa pengaruh langsung dan tidak langsung (*direct dan indirect effect*), atau dengan kata lain analisis jalur memperhitungkan adanya pengaruh langsung dan tidak langsung. Berbeda dengan model regresi biasa yang pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen hanya berbentuk langsung.

Selain itu, analisis jalur merupakan suatu metode yang digunakan pada model kausal yang telah dirumuskan peneliti atas dasar pertimbangan-pertimbangan teoritis dan pengetahuan tertentu. Dengan kata lain analisis jalur memiliki kegunaan untuk mengecek atau menguji model kausal yang diteorikan dan bukan menurunkan teori kausal tersebut.

Persamaan struktural atau juga disebut model struktural yaitu apabila setiap variabel terikat/*endogen* (Y) secara unik keadaannya ditentukan oleh seperangkat variabel bebas/*eksogen* (X). Selanjutnya gambar yang memperagakan struktur hubungan kausal antar variabel disebut diagram jalur (*Path Diagram*). Secara sistematis, analisis jalur mengikuti pola model struktural, sehingga langkah awal untuk mengerjakan atau penerapan model analisis jalur yaitu dengan merumuskan persamaan struktural dan diagram jalur.

1. Persamaan Struktural

Persamaan struktural merupakan persamaan yang menjelaskan hubungan variabel *eksogen* X_1, X_2 terhadap variabel *endogen* Y dan Z. Untuk lebih jelasnya

maka digambarkan diagram jalur untuk model struktural 1 dan model struktural 2 sebagai berikut:

Persamaan struktural 1:

$$Y = \alpha + \beta_{YX1} X_1 + \beta_{YX2} X_2 + \beta_{ZY} Z + \varepsilon_1$$

Persamaan struktural 2:

$$Z = \alpha + \beta_{ZX1} X_1 + \beta_{ZX2} X_2 + \beta_{ZY} Z + \varepsilon_2$$

Keterangan:

a = Konstanta

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Citra Sekolah

Y = Kepuasan Orang tua siswa

Z = Loyalitas

β_1 = Koefisien Jalur 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan (Y)

β_2 = Koefisien Jalur 1 Pengaruh Citra Sekolah (X_2) Terhadap Kepuasan (Y)

β_3 = Koefisien Jalur 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Loyalitas Orang tua siswa (Z)

β_4 = Koefisien Jalur 1 Pengaruh Citra Sekolah (X_2) Terhadap Loyalitas Orang tua siswa (Z)

β_5 = Koefisien Jalur 1 Pengaruh Kepuasan orang tua siswa (Y) terhadap Loyalitas Orang tua siswa (Z)

ε_1 = Error model Struktur 1

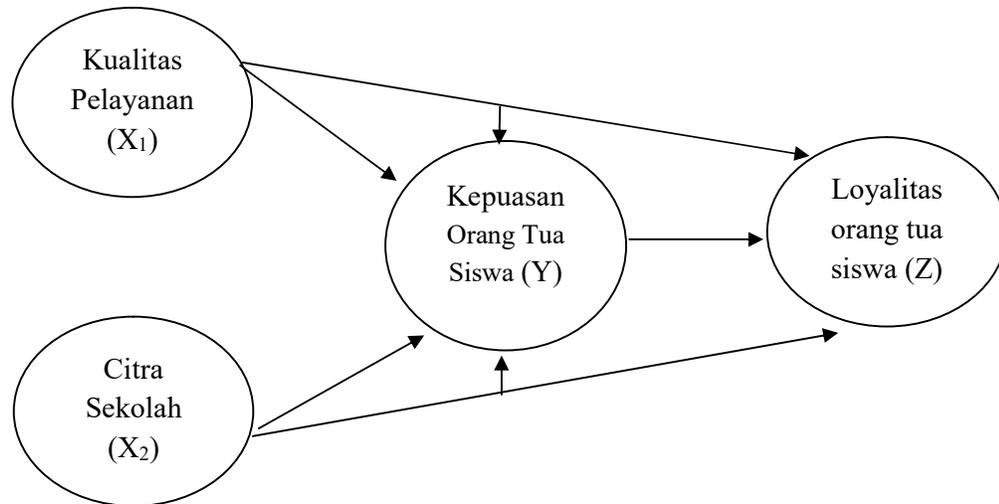
ε_2 = Error model Struktur 2

2. Diagram Jalur (*Path Diagram*)

Diagram jalur adalah alat untuk melukiskan secara grafis, struktur hubungan kausalitas antar variabel eksogen, intervening (*intermediary*) dan endogen. Untuk merepresentasikan hubungan kausalitas diagram jalur menggunakan symbol anak panah bekepala satu (*single headed arrow*), ini mengindikasikan adanya pengaruh langsung antara variabel eksogen atau intervening dengan variabel endogen. Anak panah ini juga menghubungkan *error* dengan variabel endogen, dan untuk merepresentasikan hubungan korelasi atau

kovarian diantara dua variabel menggunakan anak panah berkepala dua (*two headed arrow*). Menurut Juanim (2010:18) menyatakan bahwa setiap variabel disimbolkan dalam bentuk kotak sedangkan variabel lain yang tidak dianalisis dalam model atau *error* digambarkan dalam bentuk lingkaran.

3.1. Diagram Jalur kualitas pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Loyalitas orang tua siswa yang dimediasi variable kepuasan



Sumber : Ratlan Pardede dan Ramhard manurung (2014)

Model ini menggambarkan hubungan antara variabel *eksogen* yaitu kualitas pelayanan (X₁), Citra Sekolah (X₂) variabel *endogen* yaitu kepuasan Orang tua siswa (Y), dan loyalitas Orang tua siswa (Z) sebagai variabel *intervening*. kualitas pelayanan (X₁), Citra Sekolah (X₂) terhadap kepuasan (Y), serta kualitas pelayanan (X₁), Citra Sekolah (X₂) terhadap loyalitas orang tua siswa (Z), serta loyalitas Orang tua siswa (Z) terhadap kepuasan (Y) disebut pengaruh langsung (*direct effect*). Sedangkan dari kualitas pelayanan (X₁), Citra Sekolah (X₂) terhadap kepuasan (Y) melalui loyalitas Orang tua siswa (Z) disebut pengaruh tidak langsung (*indirect effect*).

3. Pengujian Koefisien Jalur

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel *eksogen* terhadap variabel *endogen* secara parsial maupun simultan. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian adalah:

1. Pengaruh X_1 (Kualitas Pelayanan) pada Y (Kepuasan)

$H_0: \beta_{yx_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Orang tua siswa.

$H_a: \beta_{yx_1} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Orang tua siswa.
2. Pengaruh X_2 (Citra Sekolah) pada Y (kepuasan)

$H_0: \beta_{yx_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan Citra Sekolah terhadap kepuasan Orang tua siswa.

$H_a: \beta_{yx_2} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung yang signifikan Citra Sekolah terhadap kepuasan Orang tua siswa.
3. Pengaruh X_1 (Kualitas Pelayanan) pada Z (Loyalitas Orang tua siswa)

$H_0: \beta_{zx_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas Orang tua siswa.

$H_a: \beta_{zx_1} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas Orang tua siswa.
4. Pengaruh X_2 (Citra Sekolah) pada Z (Loyalitas Orang tua siswa)

$H_0: \beta_{zx_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan Citra Sekolah terhadap loyalitas Orang tua siswa.

$H_a: \beta_{zx_2} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung yang signifikan Citra Sekolah terhadap loyalitas Orang tua siswa.
5. Pengaruh Z (Loyalitas Orang tua siswa) pada Y (Kepuasan)

$H_0: \beta_{zy} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan loyalitas terhadap kepuasan Orang tua siswa.

$H_a: \beta_{zy} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung yang signifikan loyalitas terhadap kepuasan Orang tua siswa.

Untuk menguji pengaruh perubahan variabel *eksogen* pada perubahan variabel *endogen* parsial, dilihat dari *significance t* dibandingkan dengan taraf nyata α ($5\% = 0,05$) dengan kriteria:

- a) H_0 ditolak, jika *significance t* < 0,05
- b) H_a diterima, jika *significance t* \geq 0,05

Menurut Ghozali (2011:248) menyatakan bahwa prosedur untuk menguji pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dan signifikannya dilakukan dengan menggunakan Sobel Test, sebagai berikut :

- 6. Pengaruh X_1 (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (kepuasan) melalui Z (Loyalitas Orang tua siswa)

H_0 : $\beta_{X_1YZ} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Orang tua siswa melalui Loyalitas Orang tua siswa.

H_a : $\beta_{X_1YZ} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Orang tua siswa melalui loyalitas Orang tua siswa.

- 7. Pengaruh X_2 (Citra Sekolah) terhadap Y (kepuasan) melalui Z (Loyalitas Orang tua siswa)

H_0 : $\beta_{X_2YZ} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan Citra Sekolah terhadap kepuasan Orang tua siswa melalui loyalitas Orang tua siswa.

H_a : $\beta_{X_2YZ} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Citra Sekolah terhadap kepuasan Orang tua siswa melalui loyalitas Orang tua siswa.

Untuk pengujian Sobel Test pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dilihat dari signifikansi *t* dibandingkan dengan taraf nyata α (5% = 0,05). Dengan kriteria :

- a). H_0 ditolak atau H_a diterima jika *signifikansi t* < 0,05 dan
- b). H_0 diterima atau H_a ditolak jika *signifikansi t* \geq 0,05