

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA SEKOLAH
TERHADAP LOYALITAS ORANG TUA SISWA YANG DIMEDIASI
VARIABEL KEPUASAN
(Studi Kasus di SD Al Muslim Tambun Bekasi)**

1st Indah Priyanti, *2nd* Drs. Sumitro, M.Sc

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta

Perumahan Bekasi Jaya Indah Utama,

Jl. Meranti 4 Blok C2/22 RT. 005 Kel. Bekasi Jaya Kec. Bekasi Timur

beautifulmoslem84@gmail.com, sumitro@stei.ac.id

Abstract - *This study aims to determine how much influence the quality of service and image of the school on the loyalty of parents of students mediated by the satisfaction variable at SD Al Muslim Tambun Bekasi.*

The method used in this research is to use associative which is measured using the path analysis method with SPSS 25.0. The data in this study used a sample of the parents of grade 4 and 5 SD Al Muslim Tambun Bekasi as many as 143 respondents. The data were collected using a questionnaire.

In this study, it was found that school image has a direct effect on parental satisfaction. The image of the school does not have a direct effect on parental loyalty which is mediated by the satisfaction variable. Loyalty has a direct effect on the satisfaction of the parents of students. Service quality does not have a direct effect on student parent loyalty which is mediated by the satisfaction variable. Service quality has a direct effect on satisfaction. Service quality does not have a direct effect on loyalty through satisfaction. School image has an indirect effect on loyalty through parent satisfaction. This shows that the better the quality of service provided by SD Al Muslim, the more loyalty the parents of students have to the school.

The results of this study provide useful findings for SD Al Muslim in order to improve the quality of school services to be more satisfied and loyal to school by increasing school performance related to the ability of schools to be alert in responding to problems that arise in the school environment, schools provide clear and easy information. parents understand, the school is able to graduate students with above average achievement.

Keywords: *Service Quality, School Image, Loyalty and Parent Student Satisfaction*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap loyalitas orang tua siswa yang dimediasi variabel kepuasan pada SD Al Muslim Tambun Bekasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan asosiatif yang diukur dengan menggunakan metoda analisis jalur dengan SPSS 25.0. Data dalam penelitian ini menggunakan sampel dari orang tua siswa kelas 4 dan 5 SD Al Muslim

Tambun Bekasi sebanyak 143 responden. Data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa citra sekolah berpengaruh langsung terhadap kepuasan orang tua. Citra sekolah tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas orang tua siswa yang dimediasi oleh variable kepuasan. Loyalitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan orang tua siswa. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas orang tua siswa yang dimediasi oleh variable kepuasan. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan. Citra sekolah berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh SD Al Muslim akan semakin meningkatkan loyalitas orang tua siswa pada sekolah.

Hasil penelitian ini memberikan temuan yang bermanfaat bagi SD Al Muslim dalam rangka meningkatkan Kualitas pelayanan sekolah untuk semakin puas dan loyal pada sekolah dengan meningkatkan performance sekolah terkait kemampuan sekolah sigap dalam merespon masalah – masalah yang muncul di lingkungan sekolah, sekolah memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti orang tua siswa, sekolah mampu meluluskan siswa/nya dengan prestasi di atas rata-rata

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Loyalitas dan Kepuasan Orang Tua Siswa

I. PENDAHULUAN

Sekolah Islam merupakan model baru lembaga pendidikan di Indonesia. Menurut Suyatno (2015:2), kemunculan sekolah Islam Terpadu ini dilatlatbelakangi oleh adanya ketidakpuasan sebagian besar actor gerakan Islam di Indonesia terhadap perkembangan system pendidikan nasional

Berikut peneliti tampilkan tabel Jumlah Siswa dari tahun ajaran 2017/2018 sampai 2019/2020.

Tabel 1.1. Perkembangan PPDB di SD Al Muslim Tambun dari tahun ajaran 2017/2018 sampai dengan 2019/2020.

NO	TAHUN AJARAN	REALISASI	TARGET	%
1	2017-2018	128	128	100
2	2018-2019	112	112	100
3	2019-2020	108	112	96

Sumber : Arsip SD Al Muslim Tambun tahun 2019

Tabel 1.1. menunjukkan jumlah siswa SD Al Muslim Tambun di Kecamatan Tambun Selatan Tahun 2019/2020 mengalami fluktuasi dimana dari Tahun Pelajaran 2017-2018 sampai Tahun Pelajaran 2018-2019 stabil sesuai target, dan pada Tahun Pelajaran 2019-2020 mengalami penurunan sebesar 4 %.

Kepuasan konsumen, yaitu siswa dan orang tua sangat penting karena memberikan manfaat bagi sekolah yaitu dapat menimbulkan kepercayaan konsumen. Meningkatkan kualitas layanan pendidikan dalam upaya memelihara kepercayaan orang tua merupakan

tuntutan yang harus selalu dilaksanakan. Siswa dan orang tua yang percaya terhadap sekolahnya akan memanfaatkan ulang jasa Pendidikan yang telah dirasakannya dan juga dapat memberikan rekomendasi kepada orang – orang terdekat mereka untuk menjajdi siswa di SD Al Muslim Tambun.

1.1. Perumusan Masalah

Dari perumusan di atas, maka ditemukan tujuh rumusan masalah. Diantaranya yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa ?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa ?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas ?
4. Apakah terdapat pengaruh langsung citra sekolah terhadap loyalitas ?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung loyalitas orang tua siswa terhadap kepuasan ?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa ?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung citra sekolah terhadap loyalitas orang tua siswa melalui kepuasan orang tua siswa ?

1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung :

1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa.
2. Citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa.
3. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas.
4. Citra Sekolah terhadap loyalitas.
5. Loyalitas orang tua siswa terhadap kepuasan.

Dan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung :

6. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa.
7. Citra sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa.

II. KAJIAN LITERATUR

2.1. Pengertian Pemasaran Jasa

Menurut Kotler dan Keller (2012:83) menyatakan bahwa Pemasaran jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Daryanto (2011:236) menyatakan bahwa pemasaran jasa juga didefinisikan sebagai janji-janji. Janji – janji yang dibuat kepada pelanggan dan harus dijaga. “kerangka kerja strategik diketahui sebagai *service triangle* yang memperkuat pentingnya orang dalam perusahaan dalam membuat janji mereka dan sukses dalam membangun *customer relationship*.

2.2. Kualitas Pelayanan

Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) “kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Kepuasan konsumen adalah tingkat

perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan, Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228). Sedangkan menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

2.3. Citra Sekolah

Menurut Chen &Chen (2014:144) Citra sekolah dapat menciptakan nilai seumur hidup bagi siswa. Citra sekolah dapat diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku yang secara positif atau negative mempengaruhi kebijakan, program dan anggaran sekolah..

2.4. Kepuasan Orang tua siswa

Menurut Wijayanti (2017:186) menjelaskan definisi “Kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaunya dengan membeli dan atau menggunakan produk tersebut”.

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan.

2.5. Loyalitas

Loyalitas merupakan sesuatu yang timbul tanpa adanya paksaan tetapi timbul dengan sendirinya. Menurut Griffin yang dikutip oleh Sangadji dan Shopiah (2013:104) menyatakan bahwa : “Loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.” Dengan pembelian yang dilakukan pelanggan secara terus-menerus dapat memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan. Menurut Tjiptono (2014:393) mengemukakan bahwa : “Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.”

2.6. Keterkaitan antar Variabel Penelitian

2.6.1. Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang tua siswa.

Orang tua siswa merupakan tujuan utama dalam dunia pendidikan, karena tanpa orang tua siswa sekolah tidak bisa memperoleh profit untuk menjalankan usahanya. Hasil penelitian Akhmad Khusaeni (2016) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Begitu juga hasil penelitian dari Wahyudin Rahman (2018) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Unismuh Luwuk.

2.6.2. Pengaruh langsung Citra Sekolah terhadap Kepuasan Orang tua siswa.

Citra yang baik bukan hanya untuk menarik Orang tua siswa dalam memilih sekolah, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan pelanggan terhadap sekolah. Hal ini didukung Akhmad Khusaeni (2016) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Citra Sekolah terhadap kepuasan Orang tua siswa. Selain itu hasil penelitian dari Wahyudin Rahman (2018) yang menyatakan bahwa citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Unismuh Luwuk.

2.6.3. Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Orang tua siswa.

Kualitas pelayanan yang buruk akan berdampak pada Orang tua siswa yang kecewa dan pada akhirnya beralih ke pesaing. Hasil penelitian Kuswanto (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua siswa. Hasil penelitian Ainna Nurul (2017) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan juga akan tinggi dan membentuk loyalitas yang tinggi.

2.6.4. Pengaruh langsung Citra Sekolah terhadap Loyalitas Orang tua siswa.

Citra tidak dapat dicetak seperti membuat barang di pabrik, akan tetapi citra adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang sesuatu. Hal ini didukung oleh Kuswanto (2018) menunjukkan secara simultan Citra Sekolah berpengaruh terhadap Loyalitas Orang tua siswa. Hasil penelitian Akhmad Khusaeni (2016) yang menyatakan bahwa citra sekolah juga berpengaruh langsung terhadap loyalitas siswa di SMK Negeri Rembang Pasuruan.

2.6.5. Pengaruh langsung Loyalitas terhadap Kepuasan Orang tua siswa.

Pelanggan harus memiliki loyalitas terhadap perusahaan, pelanggan akan merasa aman dalam melakukan transaksi dengan perusahaan dan transaksi yang dilakukan akan dijamin secara pasti. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ainna Nurul dkk (2016) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara loyalitas Orang tua siswa terhadap kepuasan.

2.6.6. Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Orang tua siswa.

Kepuasan yang dirasakan Orang tua siswa memang penting dimana akan berdampak terciptanya loyalitas Orang tua siswa yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga mereka akan terus setia kepada sekolah. Hal ini didukung oleh penelitian Ainna Nurul dkk (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan Orang tua siswa berpengaruh signifikan. Begitu juga hasil penelitian Akhmad Khusaeni (2016) yang menyatakan bahwa Semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi pula kepuasan siswa.

2.6.7. Pengaruh tidak langsung antara Citra Sekolah terhadap Loyalitas Orang tua siswa melalui Kepuasan Orang tua siswa.

Citra Sekolah yang baik akan memberikan pengaruh yang baik, dimana mereka akan selalu membeli dan menggunakan produk serta layanan secara terus menerus karena Citra Sekolah yang dipandang baik di masyarakat sehingga hal tersebut memberikan kepuasan dimana dengan rasa puas Orang tua siswa akan percaya terhadap sekolah yang dipilihnya. Hal ini didukung oleh penelitian Hal ini didukung oleh penelitian Ainna Nurul dkk (2016) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan Orang tua siswa pada SMK ISLAM SUDIRMAN 2 AMBARAWA. Begitu juga dari hasil penelitian Wahyudin Rahman (2018) yang menunjukkan bahwa variabel citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Unismuh Luwuk.

2.7. Pengembangan Hipotesis

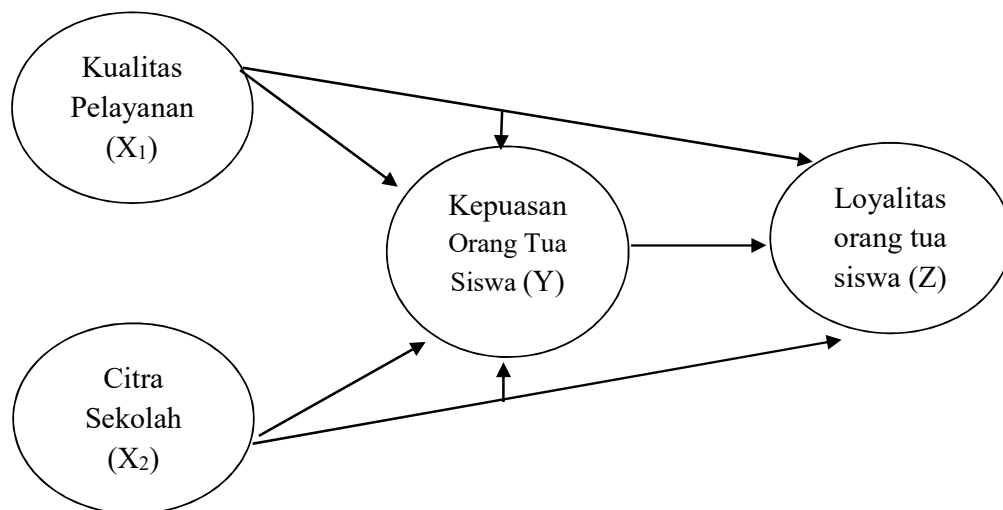
Sugiyono (2017:64) menyebutkan bahwa pengembangan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dengan demikian perumusan masalah dengan tujuan penelitian yang menjadi pengembangan suatu hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

1. Diduga ada pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang tua siswa.
2. Diduga ada pengaruh langsung Citra Sekolah terhadap Kepuasan Orang tua siswa.
3. Diduga ada pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Orang tua siswa.
4. Diduga ada pengaruh langsung Citra Sekolah terhadap Loyalitas Orang tua siswa.
5. Diduga ada pengaruh langsung Loyalitas terhadap Kepuasan Orang tua siswa.
6. Diduga ada pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Orang tua siswa.
7. Diduga ada pengaruh tidak langsung antara Citra Sekolah terhadap Loyalitas Orang tua siswa melalui Kepuasan Orang tua siswa.

2.8. Kerangka Konseptual Penelitian

Variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu variabel *exogenous* dan *endogenous*. Variabel *exogenous* adalah semua variabel yang tidak ada penyebab penyebab eksplisit atau didalam diagram tidak ada anak-anak panah yang menuju kearahnya, selain pada bagaian kesalahan pengukuran. Sedangkan variabel *endogenous* yaitu variabel yang mempunyai anak panah yang menuju ke variabel tersebut. Adapun variabel *exogenous* yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Citra Sekolah (X_2) yang dapat mempengaruhi langsung menuju variabel *endogenous* yaitu Kepuasan (Y) dan Loyalitas Orang tua siswa (Z) sebagai variabel *intervening* yang memediasi pengaruh antar variabel. dapat digambarkan dalam paradigma penelitian dibawah ini :

Gambar 2.1. Model Diagram Jalur (*Path*)



Sumber : Ratlan Pardede dan Ramhard manurung (2014)

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 Penelitian

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

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. Data Penelitian

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.

3.4. 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.

3.4.1. 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.

3.4.2. 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 variabel *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

3.4.2.1. 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.

3.4.3. 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

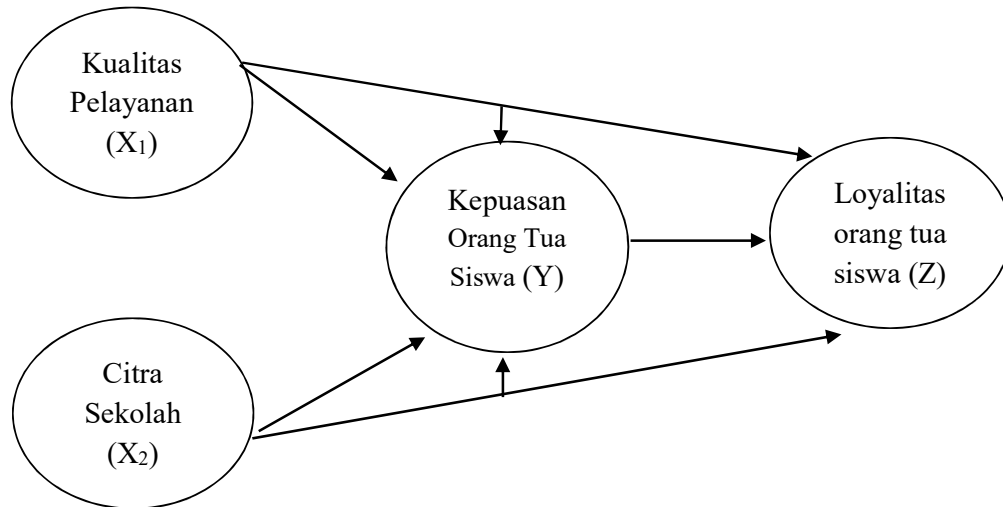
ε_2 = Error model Struktur 2

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 (X_1), Citra Sekolah (X_2) variabel *endogen* yaitu kepuasan Orang tua siswa (Y), dan loyalitas Orang tua siswa (Z) sebagai variabel *intervening*. kualitas pelayanan (X_1), Citra Sekolah (X_2) terhadap kepuasan (Y), serta kualitas pelayanan (X_1), Citra Sekolah (X_2) terhadap loyalitas orang tua siswa (Z), serta loyalitas Orang tua siswa (Z) terhadap kepuasan (Y) disebut pengaruh langsung (*direct effect*). Sedangkan dari kualitas pelayanan (X_1), Citra Sekolah (X_2) 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 Edengan 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* $\geq 0,05$

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

SD Al Muslim didirikan pada tahun pelajaran 1994/1995 adalah Sekolah dasar terpadu terakreditasi A (Amat Baik = 98,00. Juara II Terbaik se-Jawa Barat) mendapat penghargaan Raksa Prasada tahun 2013 sebagai sekolah berbudaya lingkungan dari gubernur Jawa Barat. SD Al Muslim mengembangkan kurikulum, fasilitas, dan model pembelajaran yang tepat menggunakan kurikulum dengan pola pembelajaran terpadu antara kurikulum Depdiknas yang diperkaya dengan kurikulum unggulan yayasan Al Muslim untuk membentuk anak-anak muslim yang saleh, cerdas, dan kreatif yang terfokus pada 3 aspek perkembangan yaitu kognitif, afektif, dan psikomotor.

4.2. Deskripsi Responden

4.2.1. Karakteristik responden

Pada penelitian ini pengambilan data menggunakan kuesioner, yang diberikan kepada 143 responden yang menggambarkan karakteristik seperti usia, dan pekerjaan :

1. Deskripsi responden berdasarkan usia

Hasil uji deskripsi responden berdasarkan usia di jelaskan pada Tabel 4.1. sebagai berikut:

Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 30 Tahun	2	1,40
31-39 Tahun	52	36,36
> 40 Tahun	89	62,24
Total	143	100 %

Sumber: Data diolah (2020)

Tabel diatas mempresentasikan karakteristik responden jika dilihat dari presentase usia. Usia < 30 Tahun terdiri dari 2 orang (1,40%), usia 31 s/d 39 tahun terdiri dari 52 orang (36,36%), dan usia >40 tahun terdiri dari 89 orang (62,24%). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden adalah berusia >40 tahun terdiri dari 89 orang dengan presentase 62,24%, lebih dominan dikarenakan usia anak yang menjadi studi kasus adalah usia SD yang berumur 7 tahun lebih. Sehingga sebagian besar usia orang tua / responden sudah memasuki usia dewasa.

2. Deskripsi Responden berdasarkan pekerjaan.

Hasil uji deskripsi responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Wiraswasta	18	12,59
Karyawan	44	30,77
Ibu Rumah Tangga	81	56,64
Total	143	100%

Sumber: Data diolah (2020)

Tabel diatas mempresentasikan karakteristik responden jika dilihat dari pekerjaan. Reponden dalam penelitian ini adalah sebanyak 143 orang, dimana jumlah responden yang mempunyai pekerjaan sebagai Wiraswasta sebanyak 18 orang (12,59%), Karyawan sebanyak 44 orang (30,77%), dan yang menjadi Ibu rumah tangga sebanyak 81 orang 56,64%. Hal ini menggambarkan bahwa responden mayoritas adalah ibu rumah tangga.

4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

4.3.1. 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).

Uji validitas diolah menggunakan komputer dengan program SPSS versi 25.0. instrumen penelitian dapat dikatakan valid (akurat) untuk penelitian apabila memiliki nilai validitas lebih besar atau sama dengan 0,60 dan sebaliknya, apabila nilai validitas kurang dari 0,60 maka dikatakan tidak valid (tidak akurat). Untuk menghitung tingkat kevalidan dan kesahihan instrumen data maka perlu membandingkan nilai R_{tabel} dengan R_{hitung} , dalam penelitian ini diketahui dengan rumus $df = N - 2$ yang mana N adalah jumlah responden sehingga $df = 143 - 2$ dengan alpha 0,05 sehingga didapat hasil R_{tabel} sebesar 0,60

Untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebanyak 13 pernyataan diberikan kepada 143 responden. Berdasarkan pengelolaan data diperoleh hasil variabel kualitas pelayanan (X_1), 13 pernyataan tersebut memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,60 sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

Berikut ini hasil pengelolaan data untuk semua pernyataan dalam instrument kualitas pelayanan yang terdiri dari 13 butir pernyataan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel Kualitas pelayanan (X_1)

No. Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keputusan
1	0.78	0.60	Valid
2	0.76	0.60	Valid
3	0.49	0.60	Valid
4	0.76	0.60	Valid
5	0.65	0.60	Valid
6	0.65	0.60	Valid
7	0.73	0.60	Valid
8	0.73	0.60	Valid
9	0.63	0.60	Valid
10	0.66	0.60	Valid
11	0.63	0.60	Valid
12	0.59	0.60	Valid
13	0.76	0.60	Valid

Sumber: Data diolah 2020 dengan program SPSS versi 25.0

Melihat tabel 4.3 variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrument pernyataan Kualitas pelayanan yang berjumlah 13 butir semuanya adalah valid.

Untuk variabel citra sekolah (X_2) sebanyak 7 pernyataan diberikan kepada 143 konsumen. Berdasarkan pengelolaan data diperoleh hasil variabel citra sekolah (X_2), 7 pernyataan tersebut memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,60 sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

Berikut ini hasil pengelolaan data untuk semua pernyataan dalam instrument citra sekolah yang terdiri dari 7 butir pernyataan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4. Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel citra sekolah (X_2)

No. Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keputusan
1	0.65	0.60	Valid
2	0.62	0.60	Valid
3	0.83	0.60	Valid
4	0.48	0.60	Valid
5	0.83	0.60	Valid
6	0.74	0.60	Valid
7	0.63	0.60	Valid

Sumber: Data diolah 2020 dengan program SPSS versi 25.0

Melihat tabel 4.4 variabel citra sekolah dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrument pernyataan citra sekolah yang berjumlah 7 butir semuanya adalah valid.

Untuk variabel loyalitas orang tua siswa (Z) sebanyak 4 pernyataan diberikan kepada 143 konsumen. Berdasarkan pengelolaan data (Lampiran) diperoleh hasil variabel loyalitas (Z) 4 pernyataan tersebut memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,60 sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

Berikut ini hasil pengelolaan data untuk semua pernyataan dalam instrument kepuasan nasabah yang terdiri dari 4 butir pernyataan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5 Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel loyalitas orang tua (Z)

No. Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keputusan
1	0.86	0.60	Valid
2	0.89	0.60	Valid
3	0.88	0.60	Valid
4	0.90	0.60	Valid

Sumber: Data diolah 2020 dengan program SPSS versi 25.0

Melihat tabel 4.5. variabel loyalitas (Z) dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrument pernyataan loyalitas orang tua siswa yang berjumlah 4 butir semuanya adalah valid.

Untuk variabel kepuasan orang tua siswa (Y) sebanyak 6 pernyataan diberikan kepada 143 konsumen. Berdasarkan pengelolaan data diperoleh hasil variabel kepuasan orang tua siswa (Y), 6 pernyataan tersebut memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,60 sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

Berikut ini hasil pengelolaan data untuk semua pernyataan dalam instrument kepuasan orang tua siswa yang terdiri dari 6 butir pernyataan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6 Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel kepuasan orang tua (Y)

No. Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keputusan
1	0.67	0.60	Valid
2	0.73	0.60	Valid
3	0.74	0.60	Valid
4	0.59	0.60	Valid
5	0.77	0.60	Valid
6	0.66	0.60	Valid

Sumber: Data diolah 2020 dengan program SPSS versi 25.0

Melihat tabel 4.6. variabel kepuasan orang tua siswa (Y) dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrument pernyataan kepercayaan orang tua siswa yang berjumlah 6 butir semuanya adalah valid.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka selanjutnya akan dilakukan uji realibilitas. Uji realibilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrument memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat kehandalannya dapat menunjukkan hasil yang konsisten. Pengujian Reabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*. Lebih lanjut Sugyiono

(2017:126) mengatakan instrument penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,60 atau lebih. Data tersebut dikorelasikan dengan dengan bantuan program SPSS versi 25.0

Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	r_i	r_{kritis}	Keputusan
Kualitas pelayanan (X_1)	0,918	0,60	Reliabel
Citra sekolah (X_2)	0,867	0,60	Reliabel
Loyalitas (Z)	1,000	0,60	Reliabel
Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)	0,897	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 25.0

Tabel diatas menunjukkan bahwa dara hasil jawaban kuesioner 13 (sepuluh) item pernyataan faktor kualitas pelayanan (X_1), 7 (tujuh) item pernyataan citra sekolah (X_2), 4 (empat) pernyataan loyalitas (Z) dan 6 (enam) pernyataan kepuasan orang tua siswa (Y) dikatakan reliabel. Hal ini di karenakan diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* berdasarkan tabel diatas dimana nilai tersebut semuanya sudah melebihi 0,60.

4.4. Analisis Statistik Data

4.4.1. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dalam langkah *Path Analysis* yang pertama adalah menguji sub struktur 1 dan sub struktur 2.

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan, dan citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa (Sub Struktur 1). Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8 koefisien Sub Struktur 1

Koefisien Variabel Kualitas Pelayanan dan citra sekolah Terhadap Kepuasan orang tua siswa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.062	.923		.067	.947
	Kualitas Pelayanan	.021	.028	.055	.740	.461
	Citra Sekolah	.515	.052	.739	9.946	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 25.

Tabel 4.9

Variabel kualitas pelayanan, citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa

Model Summary

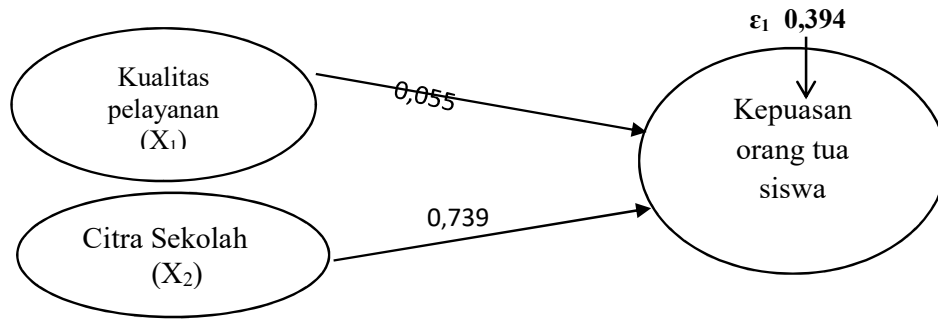
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.606	.600	1.161

a. Predictors: (Constant), Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 25.0

Besarnya angka R square (r^2) adalah 0,606. Angka tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh citra sekolah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa. Angka tersebut mempunyai arti, bahwa pengaruh citra sekolah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa secara simultan adalah 60,6% sedangkan sisanya 39,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa, Diagram jalur sub struktur 1, pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan citra sekolah (X_2) terhadap loyalitas (Z), ditunjukkan dalam diagram sebagai berikut :



Gambar 4.5 Diagram Sub Struktur 1

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

Keterangan :

- a = Konstanta
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Citra sekolah
- Y = Kepuasan
- Z = Loyalitas orang tua siswa
- ε₁ = Error model struktur 1

2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan, citra sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa (Sub Struktur 2). Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10 Coefficients Sub Struktur 2

Koefisien variabel kualitas pelayanan, citra sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.201	.807		1.489	.139
	Kualitas Pelayanan	.053	.024	.112	2.168	.032
	Citra Sekolah	.447	.059	.510	7.565	.000
	Kepuasan Orang Tua	.452	.074	.359	6.124	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 25.0

Tabel 4.11. Variabel kualitas pelayanan, citra sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa
Model Summary

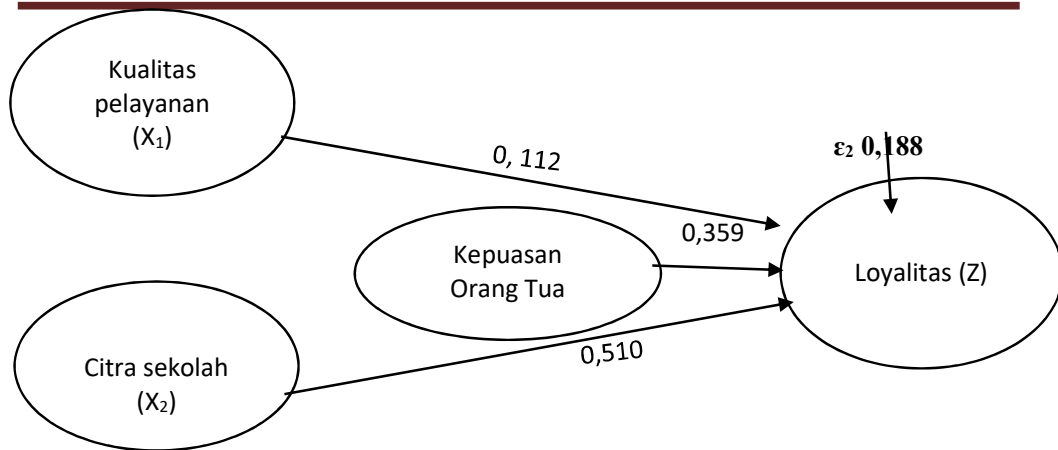
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.812	.808	1.015

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Orang Tua, Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 25.0

Besarnya angka R square (r²) adalah 0,812. Angka tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh citra sekolah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa. Angka tersebut mempunyai arti, bahwa pengaruh citra sekolah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa secara simultan adalah 81,2% sedangkan sisanya 18,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Dengan demikian dapat disusun diagram jalur sub struktur 2, sebagai berikut:



Gambar 4.6. Diagram Sub Struktur 2

4.4.2 Analisis Regresi

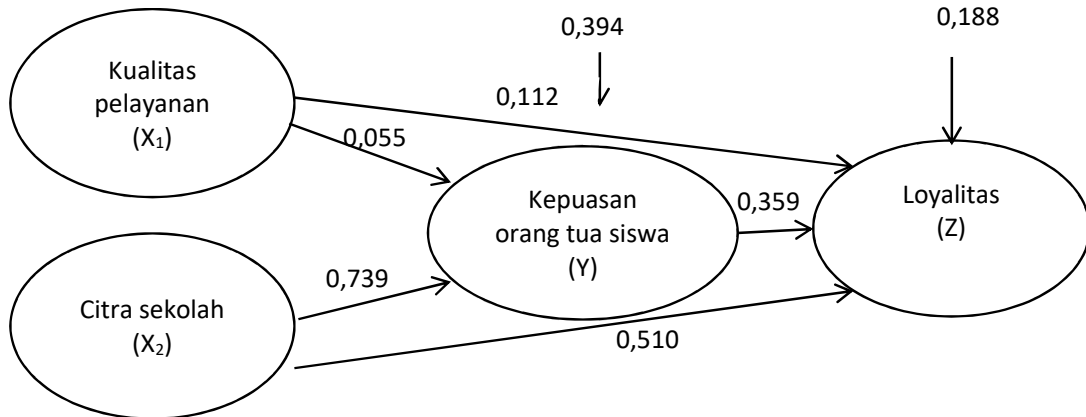
Berdasarkan diagram jalur diatas, maka dapat dijelaskan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung sebagai berikut:

- Pengaruh langsung Kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa**
Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 0,055 atau 5,5%. Hal ini menunjukkan bahwa 5,5% kepuasan orang tua siswa ditentukan oleh kualitas pelayanan.
- Pengaruh langsung citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa**
Pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 0,739 atau 73,9%. Hal ini menunjukkan bahwa 73,9% kepuasan orang tua siswa ditentukan oleh citra sekolah.
- Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua siswa**
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua siswa sebesar 0,112 atau 11,2%. Hal ini menunjukkan bahwa 11,2% loyalitas orang tua siswa ditentukan oleh kualitas pelayanan.
- Pengaruh langsung citra sekolah terhadap loyalitas orang tua siswa**
Pengaruh citra sekolah terhadap loyalitas orang tua siswa sebesar 0,510 atau 51,0%. Hal ini menunjukkan bahwa 51,0% loyalitas orang tua siswa ditentukan oleh citra sekolah.
- Pengaruh langsung loyalitas terhadap kepuasan orang tua siswa**
Pengaruh loyalitas terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 0,359 atau 35,9%. Hal ini menunjukkan bahwa 35,9% kepuasan orang tua siswa ditentukan oleh loyalitas.
- Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa.**
Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa adalah $0,055 \times 0,359 = 0,01974$ atau 1,974%. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas orang tua siswa meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa sebesar 1,974%.
- Pengaruh tidak langsung citra sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa**
Pengaruh tidak langsung citra sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa adalah $0,739 \times 0,359 = 0,2653$ atau 26,53%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan orang tua siswa meningkatkan citra sekolah terhadap loyalitas sebesar 26,53%.

Berdasarkan hasil koefisien jalur pada sub struktur 1 dan sub struktur 2 maka dapat digambarkan secara keseluruhan yang menggambarkan diagram *path analysis* pengaruh

kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap loyalitas orang tua siswa melalui kepuasan orang tua siswa dapat dilihat pada Gambar 4.7. sebagai berikut:

Gambar 4.7. Diagram Hasil Persamaan Struktur 1 dan 2



Sumber: Data diolah (2020)

4.5. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis ini digunakan untuk mengukur adanya pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan citra sekolah (X_2) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan orang tua siswa sebagai variabel intervening. Adapun hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah :

4.5.1 Pengujian hipotesis penelitian

Untuk menguji pengaruh variabel *eksogen* dengan variabel *endogen* secara langsung dan tidak langsung, dapat dilihat dari nilai *significance t* dibandingkan dengan taraf nyata (α) 5%, dengan kriteria:

- 1) H_0 ditolak, jika *significance t* < 0,05
- 2) H_0 diterima, jika *significance t* \geq 0,05

1. Pengujian Hipotesis Pengaruh langsung kualitas pelayanan (X_1) pada Kepuasan orang tua siswa (Y)

$H_0: \beta_{y_1x_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa.

$H_a: \beta_{y_1x_1} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa.

Setelah melakukan pengujian hipotesis tersebut diatas dan berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel kualitas pelayanan sebesar 0,055 lebih besar dari taraf nyata atau $0,055 < 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan H_a ditolak maka secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa. Dengan demikian, kualitas pelayanan sekolah SD Al Muslim Tambun Bekasi secara langsung mempengaruhi kepuasan orang tua siswa.

2. Pengujian Hipotesis Pengaruh langsung citra sekolah (X_2) pada kepuasan orang tua siswa (Y).

$H_0: \beta_{y_1x_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa.

$H_a: \beta_{y_1x_2} \neq 0$ terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa.

Setelah melakukan pengujian hipotesis tersebut diatas dan berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel citra sekolah sebesar 0,739 lebih besar dari

taraf nyata atau $0,739 > 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak maka secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra sekolah dengan kepuasan orang tua siswa. Dengan demikian, citra sekolah SD Al Muslim Tambun Bekasi berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa

3. Pengujian Hipotesis Pengaruh langsung kualitas pelayanan pada loyalitas (Y)

$H_0: \beta_{y_1x_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas.

$H_a: \beta_{y_1x_1} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas.

Setelah melakukan pengujian hipotesis tersebut diatas dan berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel loyalitas sebesar 0,032 lebih kecil dari taraf nyata atau $0,032 < 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak maka secara langsung terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan di SD Al Muslim Tambun Bekasi secara langsung tidak mempengaruhi loyalitas orang tua siswanya.

4. Pengaruh langsung citra sekolah (X_2) pada loyalitas orang tua siswa (Y).

$H_0: \beta_{y_1x_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara citra sekolah terhadap loyalitas orang tua siswa.

$H_a: \beta_{y_1x_2} \neq 0$ terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara citra sekolah terhadap loyalitas orang tua siswa.

Setelah melakukan pengujian hipotesis tersebut diatas dan berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel citra sekolah sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf nyata atau $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak maka secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra sekolah dengan loyalitas orang tua siswa. Dengan demikian, citra sekolah SD Al Muslim Tambun Bekasi berpengaruh terhadap loyalitas orang tua siswa.

5. Pengaruh langsung loyalitas (Y) pada kepuasan orang tua siswa (Z).

$H_0: \beta_{y_1x_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara loyalitas terhadap kepuasan orang tua siswa.

$H_a: \beta_{y_1x_1} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara loyalitas terhadap kepuasan orang tua siswa

Setelah melakukan pengujian hipotesis tersebut diatas dan berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel loyalitas sebesar 0,000 lebih besar dari taraf nyata atau $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima maka secara langsung terdapat pengaruh yang signifikan antara loyalitas dengan kepuasan orang tua siswa. Dengan demikian, loyalitas orang tua siswa SD Al Muslim Tambun Bekasi secara langsung mempengaruhi kepuasan orang tua siswa.

6. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan orang tua siswa (Z).

$H_0: \beta_{y_1x_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa.

$H_a: \beta_{y_1x_1} \neq 0$ Terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa.

Gambar 4.8.

**Hasil Perhitungan Sobel Test 1
(Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan)**

CALCULATION FOR THE SOBEL TEST

Input:	Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a: 0.053	Sobel test: 2.07677098	0.01153522	0.0378227
b: 0.452	Aroian test: 2.0525855	0.01167113	0.0401128
s _a : 0.024	Goodman test: 2.10183204	0.01139768	0.03556799
s _b : 0.074	Reset all	Calculate	

Sumber: <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>

Setelah melakukan pengujian hipotesis tersebut diatas dan berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel kualitas pelayanan sebesar 0,03 lebih kecil dari taraf nyata atau $0,03 < 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima maka secara tidak langsung terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa. Dengan demikian, kualitas pelayanan SD Al Muslim Tambun Bekasi secara tidak langsung mempengaruhi loyalitas orang tua siswa.

7. Pengaruh tidak langsung citra sekolah (X_2) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan orang tua siswa (Z).

$H_0: \beta_{YX_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan antara citra sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa .

$H_a: \beta_{YX_1} \neq 0$ Terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan antara citra sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa.

Gambar 4.9.

Hasil Perhitungan Sobel Test 2

(Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Orang Tua Siswa)

Input:	Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a: 0.447	Sobel test: 4.75517933	0.04248925	0.00000198
b: 0.452	Aroian test: 4.7302722	0.04271298	0.00000224
s _a : 0.059	Goodman test: 4.78048408	0.04226434	0.00000175
s _b : 0.074	Reset all	Calculate	

Sumber: <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>

Setelah melakukan pengujian hipotesis tersebut diatas dan berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel citra sekolah sebesar 0,049 lebih kecil dari taraf nyata atau $0,049 < 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima maka secara tidak langsung terdapat pengaruh yang signifikan antara citra sekolah dengan loyalitas. Dengan demikian, citra sekolah SD Al Muslim Tambun Bekasi secara tidak langsung mempengaruhi loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa.

4.6. Temuan Hasil Penelitian

4.6.1. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel kualitas pelayanan sebesar 0,055 lebih besar dari taraf nyata atau $0,055 > 0,05$. Oleh karena itu variabel kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa SD Al Muslim Tambun Bekasi.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Khusaeni (2016) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Begitu juga hasil penelitian dari Wahyudin Rahman (2018) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Unismuh Luwuk.

4.6.2. Pengaruh langsung citra sekolah pada kepuasan orang tua siswa.

Hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel citra sekolah sebesar 0,012 lebih kecil dari taraf nyata atau $0,000 < 0,05$. Artinya, citra sekolah secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa SD Al Muslim Tambun Bekasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudin Rahman (2018) yang menyatakan bahwa citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Unismuh Luwuk. Hal ini didukung Akhmad Khusaeni (2016) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Citra Sekolah terhadap kepuasan Orang tua siswa.

4.6.3. Pengaruh langsung kualitas pelayanan pada loyalitas orang tua siswa

Hasil perhitungan menunjukkan *significance t* variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih besar dari taraf nyata atau $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, kualitas pelayanan secara langsung tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa SD Al Muslim Tambun Bekasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ainna Nurul (2017) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan juga akan tinggi dan membentuk loyalitas yang tinggi. Hasil penelitian Kuswanto (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua siswa.

4.6.4 Pengaruh langsung citra sekolah pada loyalitas orang tua siswa.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel citra sekolah sebesar 0,032 lebih kecil dari taraf nyata atau $0,032 < 0,05$. Hasil penelitian membuktikan bahwa citra sekolah secara langsung berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa SD Al Muslim Tambun Bekasi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Khusaeni (2016) yang menyatakan bahwa citra sekolah juga berpengaruh langsung terhadap loyalitas siswa di SMK Negeri Rembang Pasuruan.

Hal ini didukung oleh Kuswanto (2018) menunjukkan secara simultan Citra Sekolah berpengaruh terhadap Loyalitas Orang tua siswa.

4.6.5. Pengaruh langsung loyalitas pada kepuasan orang tua siswa.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel loyalitas sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf nyata atau $0,000 > 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima maka secara langsung terdapat pengaruh yang signifikan antara loyalitas dengan kepuasan orang tua siswa SD Al Muslim Tambun Bekasi.

Hasil penelitian yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Ainna Nurul dkk (2016) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara loyalitas Orang tua siswa terhadap kepuasan.

4.6.6 Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel kualitas pelayanan sebesar 0,055 lebih besar dari taraf nyata atau $0,055 > 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima maka secara tidak langsung terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa di SD Al Muslim Tambun Bekasi.

Hasil penelitian yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Khusaeni (2016) yang menyatakan bahwa Semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi pula kepuasan siswa. Hal ini juga didukung oleh penelitian Ainna Nurul

dkk (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan Orang tua siswa berpengaruh signifikan.

4.6.7 Pengaruh tidak langsung citra sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh *significance t* variabel citra sekolah sebesar 0,739 lebih kecil dari taraf nyata atau $0,739 > 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima maka secara tidak langsung terdapat pengaruh yang signifikan antara citra sekolah dengan loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa di SD Al Muslim Tambun Bekasi.

Hasil penelitian yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Wahyudin Rahman (2018) yang menunjukkan bahwa variabel citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Unismuh Luwuk.

Hal ini didukung oleh penelitian Hal ini didukung oleh penelitian Ainna Nurul dkk (2016) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan Orang tua siswa pada SMK ISLAM SUDIRMAN 2 AMBARAWA.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan pada permasalahan dan tujuan yang diajukan dalam penelitian ini maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara langsung memberikan pengaruh signifikan sebesar 5,5% terhadap kepuasan orang tua siswa. Maka, 5,5% kepuasan orang tua siswa di SD Al Muslim dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
2. Citra sekolah secara langsung memberikan pengaruh signifikan sebesar 73,9% terhadap kepuasan orang tua siswa. Maka, 73,9% kepuasan orang tua siswa di SD Al Muslim dipengaruhi oleh citra sekolah.
3. Kualitas pelayanan secara tidak langsung memberikan pengaruh kurang signifikan sebesar 11,2% terhadap loyalitas orang tua siswa. Maka, 11,2% loyalitas orang tua siswa di SD Al Muslim dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
4. Citra sekolah memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa dengan nilai sebesar 51%. Maka, dapat disimpulkan bahwa 51% loyalitas orang tua siswa ditentukan oleh citra sekolah.
5. Loyalitas secara langsung memberikan pengaruh signifikan sebesar 35,9% terhadap kepuasan orang tua siswa. Maka, 35,9% kepuasan orang tua siswa di SD Al Muslim ditentukan oleh loyalitas.
6. Kualitas pelayanan secara tidak langsung memberikan pengaruh sebesar 1,974% terhadap loyalitas orang tua. Maka, 1,974% loyalitas orang tua siswa di SD Al Muslim dipengaruhi oleh kualitas pelayanan melalui kepuasan orang tua siswa.
7. Citra sekolah secara tidak langsung memberikan pengaruh sebesar 26,53% terhadap loyalitas orang tua. Maka, 26,53% loyalitas orang tua siswa di SD Al Muslim dipengaruhi oleh citra sekolah melalui kepuasan orang tua siswa.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan variabel kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi sekolah dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa ke depannya bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah dapat diterima dan memuaskan masyarakat luas terkhususnya di SD Al Muslim, misalnya dengan memberikan pelayanan yang ramah dan cepat.

1. Variabel lainnya yang ditemukan signifikan adalah citra sekolah yang secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi sekolah bagaimana mempertahankan citra sekolah untuk tetap menjaga kualitas pendidikan sekolah secara terus menerus/rutin.
2. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas orang tua siswa. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi sekolah seperti misalnya memberikan biaya Pendidikan khusus bagi siswa yang berprestasi dalam bentuk beasiswa atau memberikan biaya Pendidikan khusus bagi siswa kelas 6 yang melanjutkan sekolah ke jenjang SMP di Al Muslim.
3. Citra sekolah berpengaruh langsung terhadap loyalitas orang tua siswa. Hal ini dapat menjadi pertimbangan sekolah dengan misalnya memberikan fasilitas *One get member* atau mendaftarkan siswa baru bagi orang tua atau siswa yang merekomendasikan SD Al Muslim ke pihak keluarga, saudara maupun kerabat lainnya agar orang tua tetap setia untuk menyekolahkan keluarganya di SD Al Muslim.
4. Variabel loyalitas ditemukan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan orang tua siswa. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi sekolah untuk lebih meningkatkan promosi sekolah, seperti misalnya dapat mengadakan program-program tertentu yang menguntungkan bagi orang tua siswa yang menyekolahkan beberapa anaknya sekolah di Al Muslim.
5. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas orang tua siswa. Hal ini dapat dipertimbangkan lebih lanjut bagi sekolah atau dengan melakukan riset dan penelitian lainnya pada dunia pendidikan.
2. Variabel terakhir yang tidak berpengaruh adalah citra sekolah tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas orang tua siswa. Sekolah dapat mempertimbangkan untuk mengadakan pemasaran sekolah ke daerah potensial agar SD Al Muslim lebih banyak yang mengenal dan menyekolahkan anaknya di SD Al Muslim.

INDONESIA DAFTAR REFERENSI

- Ainna, N., Pramono, S., & Subagyo, S. (2017). "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, Dan Kepuasan Siswa Terhadap Loyalitas Siswa DI SMK ISLAM SUDIRMAN 2 AMBARAWA. *Journal Educational Management UNNES*, 5(2), 156-162. Terakreditasi GARUDA, Author ID 386918. Google Scholar.
- Alma, B. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asep, Hermawan. 2011. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Chen, Chun Fu & Chen, Chin-Tsu., 2014. "The Effect of Higher Education Brand Images on Satisfaction and Lifetime Value from Students" Viewpoint" *Journal anthropologist*, 17:137-145.
- Dewi, Kinorika. 2010. "Pengaruh Company Image, Trust, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty (Studi pada konsumen jasa

- maskapai penerbangan Domestik bertarif rendah)”. Efektif Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Vol.1 No.2, Desember 2010, 105-122.*
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Haryanti, A., Suryani, N., & Rozi, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik. *Economic Education Analysis Journal, 8(3)*, 1260-1274. Terakreditasi SINTA5 – Universitas Negeri Semarang. EISSN 25025074, PISSN 19073720.
- Irawan, Handi. 2011. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo.
- Juanim. 2010. *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran Teknik Pengolahan Data SPSS & LISREL*. Universitas Pasundan, Bandung.
- Khusaeni, Akhmad. 2016. “Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Kepuasan Siswa dan Loyalitas Siswa (Studi Empirik di SMK Negeri Rembang Pasuruan Jawa Timur), *Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 14 No 4*. EISSN 16935241, PISSN 16935241. Terakreditasi SINTA2 – UNIVERSITAS BRAWIJAYA.
- Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran: (Bob Sabran: Penerjemah)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran: (Bob Sabran: Penerjemah)*. Jakarta: Erlangga, Hal. 150.
- Kuswanto. 2018. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Sekolah Terhadap Loyalitas Stakeholder Sekolah Islam AL-FALAH Kota JAMBI”. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol. 12*, 283-290. EISSN 25487175, PISSN 19079990. Terakreditasi SINTA5 – UIN JEMBER
- Lupiyoadi, Rambat.2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Pardede, Ratlan dan R. Manurung. 2014. *Analisis Jalur*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005. Standar Pelayanan Minimal Sekolah Dasar. <http://spm.dikdasmen.kemdikbud.go.id>.
- Pina,J M., & Eva, M. 2011. “The Negative Impact of Brand Extensions on Parent Brand Image. *Journal of product & Brand Management*. Vol. 12.
- Putri, Amelia, Mia (2018). Pengaruh Citra Sekolah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di SMP Islam Terpadu AL GHAZALI PALANGKA RAYA. *Jurnal Aplikasi Bisnis, 4 (1)*, 257 – 262.
- Sangadji, E. M. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- SD Al Muslim. 2020. *Profil Sejarah Sekolah*. Diunduh tanggal 2 Juli 2020, <http://www.almuslim.sch.id>.
- Siti Habibah, Kartib Bayu. 2018. “Kualitas pelayanan, citra sekolah dan kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang”, *Jurnal Ilmiah Magister Management UNIKOM, Vol 02, No. 1 hal 63-71* ISSN (Online) 2460-089X. Terakreditasi SINTA6, Majalah Ilmiah No.21/E/KPT/2018.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Suyatno. 2015. Sekolah Islam Terpadu ; Filsafat, Ideologi, dan Tren Baru Pendidikan Islam di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Islam, 2 (2)*, 355-377.

- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2017. *Manajemen Startegik*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudin, Rahman. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk?*, Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR 1 (2), 95-115. Terakreditasi SINTA5, Sinta ID : 5981629.
- Wijayanti, titik. 2017. *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Hal 186.
- Yazid. 2012. *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII. Hal 13.

