

**PENGARUH KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN DAN
CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN DALAM
MEMILIH SEKOLAH DASAR**
**(STUDI SEKOLAH DASAR SUNNAH NABAWI *ISLAMIC*
SCHOOL DI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR)**

SKRIPSI

RIRIN MAGHFUDLOH

2117000080



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2021

**PENGARUH KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN DAN
CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN DALAM
MEMILIH SEKOLAH DASAR**
**(STUDI SEKOLAH DASAR SUNNAH NABAWI *ISLAMIC*
SCHOOL DI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR)**

SKRIPSI

RIRIN MAGHFUDLOH

2117000080



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN DAN CITRA
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMILIH
SEKOLAH DASAR**

**(STUDI SEKOLAH DASAR SUNNAH NABAWI *ISLAMIC*
SCHOOL DI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi atau plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 2 September 2021



RIRIN MAGHFUDLOH

NPM 21170000080

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN DAN CITRA SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMILIH SEKOLAH DASAR
(STUDI SEKOLAH DASAR SUNNAH NABAWI *ISLAMIC SCHOOL* DI
RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr Engkur, S.IP, M.E dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 2 September 2021

Dosen Pembimbing



Dr. Engkur, S.IP, M.E

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



digitally signed

Muhammad Ramaditya, BBA. M.Sc





HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN DAN CITRA
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMILIH
SEKOLAH DASAR
(STUDI SEKOLAH DASAR SUNNAH NABAWI *ISLAMIC*
SCHOOL DI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR)**

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 13/09/2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Karva ilmiah

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Dr. Engkur, S.IP, M.E
(Dosen Pembimbing)
3.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Anggota Penguji)
4.  ; Dr. H. Supriyatin, Sy, MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebuah persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dan ter-slesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Dr.Engkur, S.IP, M.E selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc dan Bapak Dr. H. Supriyatin, Sy, MM selaku Dosen Penguji yang meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen di program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Rekan-rekan angkatan 2017 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Rawamangun.
7. Ibu Irma Rodiana, S.Pd selaku Kepala Sekolah Dasar Sunnah Nabawi *Islamic School*.
8. Orang Tua (Almarhum Bapak Slamet Riyanto dan Ibu Istikanah) yang telah memberikan dukungan material dan moral, selalu mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
9. Rekan-rekan angkatan 2017 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Rawamangun.

10. Sahabat saya Ryan Richart Tri Putro, Donna Amarsaid yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 2 September 2021



RIRIN MAGHFUDLOH

NPM 21170000080

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ririn Maghfudloh
NPM : 21170000080
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMILIH SEKOLAH DASAR (STUDI SEKOLAH DASAR SUNNAH NABAWI *ISLAMIC* *SCHOOL* DI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 2 September 2021

Yang menyatakan,



Ririn Maghfudloh

Ririn Maghfudloh

NPM : 21170000080

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing

Dr.Engkur S.IP., M.E

**PENGARUH KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN DAN CITRA SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMILIH SEKOLAH DASAR
(STUDI SEKOLAH DASAR SUNNAH NABAWI *ISLAMIC SCHOOL* DI
RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengaruh kualitas jasa, kepercayaan, citra sekolah terhadap kepuasan di Sekolah Dasar (Studi Sekolah Dasar Sunnah Nabawi *Islamic School* di Rawamangun Jakarta Timur).

Populasi dalam penelitian ini adalah Orang Tua Siswa Kelas 1 dan Orang Tua Siswa Kelas 2 di Sekolah Dasar Sunnah Nabawi *Islamic School*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sebanyak 76 orang, dengan metode Sampel Jenuh. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil koefisien determinasi adjusted R^2 sebesar 69,2% yang artinya bahwa sebesar 69,2% dijelaskan oleh variabel yang diteliti, sedangkan sebesar 30,8% dijelaskan oleh variabel lain. Hasil dari Uji T menjelaskan bahwa variabel kualitas jasa memiliki pengaruh positif signifikan dengan nilai 0,001, untuk variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan dengan nilai 0,003 dan untuk variabel citra sekolah memiliki pengaruh positif signifikan dengan nilai 0,094. Hasil dari Uji F sebesar 0,000 yang artinya variabel kualitas jasa, kepercayaan dan citra sekolah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepercayaan, Citra Sekolah, dan Kepuasan

Ririn Maghfudloh

NPM : 21170000080

SI- Majoring in Management

Supervisor Lecturer

Dr.Engkur S.IP., M.E

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST, AND SCHOOL IMAGE
ON SATISFACTION IN SELECTING AN ELEMENTARY SCHOOL
(STUDY OF THE SUNNAH NABAWI ISLAMIC SCHOOL ELEMENTARY
SCHOOL IN RAWAMANGUN, EAST JAKARTA)***

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether the influence of service quality, trust, school image on satisfaction in elementary schools (Study of the Sunnah Nabawi Islamic School Elementary School in Rawamangun, East Jakarta.

The population in this study were the parents of grade 1 and parents of grade 2 students at the Sunnah Nabawi Islamic School. Collecting data using a questionnaire of as many as 76 people, with the Saturated Sample method. Data analysis used is descriptive analysis, coefficient of determination, and hypothesis testing.

The coefficient of determination adjusted R2 is 69.2%, which means that 69.2% is explained by the variables studied, while 30.8% is explained by other variables. The results of the T-test explain that the service quality variable has a significant positive influence with a value of 0.001, for the trust variable has a significant positive influence with a value of 0.003, and the school image variable has a significant positive influence with a value of 0.094. The results of the F test of 0.000 means that the variables of service quality, trust, and school image together have a significant influence on satisfaction.

Keyword : Service Quality, Trust, School Image, and Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1. Kualitas Jasa.....	11
2.2.2. Kepercayaan	14
2.2.3. Citra Sekolah.....	18
2.2.4. Kepuasan.	19
2.3. Pengaruh Antar Variabel Penelitian	20
2.3.1. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan.	20

2.3.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan	21
2.3.3. Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan.	21
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.	22
2.5. Kerangka Konseptual Pemikiran	23
BAB III METODA PENELITIAN	24
3.1. Metoda Penelitian.	24
3.2. Populasi dan Sampel.	24
3.2.1. Populasi penelitian	24
3.2.2. Sampel Penelitian.	24
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	25
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	26
3.5. Metoda Analisis Data.....	30
3.5.1. Metoda Pengolahan Data	30
3.5.2. Analisis Statistik Deskriptif	30
3.5.3. Uji Kualitas Data	30
3.5.4. Uji Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	34
4.2. Deskripsi Responden	36
4.2.1. Kelas Siswa.....	36
4.2.2. Jenis Kelamin Responden.....	37
4.3. Deskripsi Data Penelitian	37
4.4. Uji Kualitas Data.	40
4.4.1. Uji Validitas.....	40
4.4.2. Uji Reliabilitas.	42
4.5. Analisis Koefisien Determinasi.	43
4.6. Uji Hipotesis	43
4.6.1. Uji Hipotesis secara parsial (Uji T).....	43

4.6.2. Uji Hipotesis secara simultan (Uji F).	45
4.7. Temuan Hasil Penelitian.	46
4.7.1. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan.	46
4.7.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan.	47
4.7.3. Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan.	47
4.7.4. Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan.	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Simpulan.	48
5.2. Saran.	48
DAFTAR REFERENSI	50
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Diagram Siswa Tahun Ajaran 2020 dan 2021.....	5
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Kualitas Jasa.....	27
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Kepercayaan.....	28
Tabel 3.3. Operasionalisasi Variabel Citra	29
Tabel 3.4. Operasionalisasi Variabel Kepuasan.....	29
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Pembagian Kelas	36
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3. Penguji Validitas Kualiatas Jasa	40
Tabel 4.4. Penguji Validitas Kepercayaan.....	41
Tabel 4.5. Penguji Validitas Citra	41
Tabel 4.6. Penguji Validitas Kepuasan.....	42
Tabel 4.7. Uji Reabilitas	42
Tabel 4.8. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	43
Tabel 4.9. Hasil Uji Parameter Parsial (Uji T).....	44
Tabel 4.10. Uji F Anova	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	23
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Jasa.	38
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Lingkungan Kepercayaan.	38
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Citra.....	39
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan / Kuesioner	52
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	59
Lampiran 3. SPSS Output.....	69
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup.....	

