



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
CITRA SEKOLAH, DAN EMOSIONAL TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS XI
DI SMK TAMAN SISWA BANJARNEGARA**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Ayuni Tri Haryanti

7101415138

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 01 Agustus 2019

Dosen Pembimbing I



Dra. Nanik Suryani, M. Pd.
NIP 195604211985032001

Dosen Pembimbing II



Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., PhD.
NIP 197610222008121002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ahmad Nurkhin, S. Pd., M. Si.
NIP 198201302009121005

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 20 Agustus 2019

Penguji I



Dr. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd.
NIP 197810072003122002

Penguji II



Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., PhD.
NIP 197610222008121002

Penguji III



Dra. Nanik Suryani, M. Pd.
NIP 195604211985032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Heri Yanto, MBA., PhD.
NIP 196307181987021001

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayuni Tri Haryanti
NIM : 7101415138
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarnegara, 15 Juni 1997
Alamat : Karangtengah RT 02/ RW 02, Kec. Banjarnegara,
Kab. Banjarnegara, Jawa Tengah, Kode Pos 53416

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 01 Agustus 2019



Ayuni Tri Haryanti

NIM 7101415138

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil. Berusaha dengan keras adalah kemenangan yang hakiki”

-Mahatma Ghandi-

Persembahan

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada Bapak Wahyono dan Ibu Turiyan selaku kedua orang tua saya yang tak henti-hentinya memberikan dukungan kepada saya, dan
2. Kepada Universitas Negeri Semarang sebagai almamater saya.

PRAKATA

Segala puji bagi Allah Ta'ala yang telah menjadikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas Xi di SMK Taman Siswa Banjarnegara”. Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fahrur Rokhman, M. Hum., selaku Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, MBA., PhD., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
3. Ahmad Nurkhin, S. Pd., M. Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi.
4. Dra. Nanik Suryani, M. Pd., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
5. Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., PhD., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa pendidikan.
7. Seluruh pihak di SMK Taman Siswa Banjarnegara yang telah memberikan ijin dan partisipasi selama masa penelitian.

8. Kepada kakak-kakaku Mas Wahyu, Mba Fitri, Mba Lia, dan Mas Tanto yang senantiasa memberikan dukungan selama masa pendidikan.
9. Kepada adik-adikku tersayang Dimas, Dini, Okta, Farzan, dan Azka yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi.
10. Kepada seluruh teman dan sahabat yang telah menemani sejak awal menempuh pendidikan.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, doa, dan semangat kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan melimpah dari Allah Ta'ala. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi dunia pendidikan khususnya untuk meningkatkan kepuasan peserta didik dan kualitas pelayanan pendidikan. Serta dapat memberikan manfaat bagi akademi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Semarang, 01 Agustus 2019



Penyusun

SARI

Haryanti, Ayuni Tri. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara”. Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I. Dra. Nanik Suryani, M. Pd. II. Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., PhD.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Emosional, Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan pada era ini sangat diperhatikan oleh setiap bentuk organisasi termasuk di antaranya sekolah sebagai penyedia layanan pendidikan. Berdasarkan hasil angket pendahuluan diketahui bahwa kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara secara simultan dan parsial.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 237 peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan *cluster sampling*. Digunakan rumus slovin untuk memperoleh jumlah sampel dan diperoleh sebanyak 149 responden. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif presentatif dan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = -1,819 + 0,179X_1 + 0,538X_2 + 0,595X_3 + e$. Uji simultan diperoleh F_{hitung} sebesar 96,435 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_1 dinyatakan diterima. Uji parsial variabel kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,106 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ sehingga H_2 dinyatakan diterima. Variabel citra sekolah diperoleh t_{hitung} sebesar 5,986 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_3 dinyatakan diterima. Variabel emosional diperoleh t_{hitung} sebesar 4,849 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_4 dinyatakan diterima. Secara simultan (R^2) kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 65,9% dan sisanya sebesar 34,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Simpulan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara. Begitu pula secara parsial masing-masing variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Saran dari penelitian ini adalah terbukanya hubungan guru mata pelajaran dengan para murid, perbaikan pengelolaan kritik dan saran, serta membuat peraturan terkait jumlah maksimal tidak mengikuti pelajaran.

ABSTRACT

Haryanti, Ayuni Tri. 2019. *"The Influence of Service Quality, School Image, and Emotional toward Students Satisfaction at Class XI in Vocational High School Taman Siswa Banjarnegara"*. Final Project. Economic Education Department. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Advisor I. Dra. Nanik Suryani, M. Pd. II. Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., PhD.

Keywords: Service Quality, School Image, Emotional, Students Satisfaction

Nowadays, satisfaction is very much considered by every form of organization including school which is as service provider of education. Based on the results of the preliminary questionnaire it is known that the satisfaction of students of class XI at Vocational High School Taman Siswa Banjarnegara is still low. The aim of this study is to determine the influence of service quality, school image, and emotional both simultaneously and partially on satisfaction of students of class XI in Vocational High School Taman Siswa Banjarnegara.

The population of this study was 237 students of class XI at Vocational High School Taman Siswa Banjarnegara. Sampling technique used probability sampling technique with cluster sampling. Slovin formula was used to obtain the number of sample, which was as many as a 149 respondents. Data analysis method used presentive descriptive analysis and multiple linear regression analysis.

The results of multiple linear regression analysis obtained the equation $Y = -1,819 + 0,179X_1 + 0,538X_2 + 0,595X_3 + e$. Simultaneous test obtained F_{count} 96.435 with significance level $0.000 < 0.05$ so that H1 was accepted. The partial test of service quality variable obtained t_{count} 3.106 with significance value $0.002 < 0.05$ so that H2 was accepted. School image variable obtained t_{count} 5.986 with significance value $0.000 < 0.05$ so that H3 was accepted. Emotional variable obtained t_{count} 4.849 with significance value $0,000 < 0.05$ so that H4 was accepted. Simultaneously (R^2) service quality, school image, and emotional influence on students satisfaction 65.9% and the remaining 34.1% is influenced by other variables outside of this study.

Therefore, it can be concluded that the service quality, school image, and emotional together have positive and significant influence on the students satisfaction of class XI at Vocational High School Taman Siswa Banjarnegara. Likewise partially each independent variable has positive and significant influence on dependent variable. Some suggestions given are the teacher should make open relations with the students, manage of criticism and suggestions, and make regulations regarding the maximum number not to take lesson.

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	17
1.3. Cakupan Masalah	17
1.4. Perumusan Masalah.....	18
1.5. Tujuan Penelitian	18
1.6. Kegunaan Penelitian	19
1.7. Orisinalitas Penelitian.....	20
BAB II KAJIAN TEORI	22
2.1. Grand Theory.....	22
2.1.1.Assimilation-Contrast Theory	22
2.2. Kepuasan Peserta Didik.....	24
2.2.1.Definisi Kepuasan Peserta Didik.....	24
2.2.2.Faktor Kepuasan Peserta Didik	25
2.2.3.Cara Mengukur Kepuasan	28
2.2.4.Indikator Kepuasan Peserta Didik	29

	Hal.
2.3. Kualitas Pelayanan	31
2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	31
2.3.2. Mengukur Kualitas Pelayanan.....	33
2.3.3. Bentuk Layanan	34
2.3.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	35
2.4. Citra Sekolah	36
2.4.1. Definisi Citra Sekolah	36
2.4.2. Proses Pembentukan Citra Sekolah.....	38
2.4.3. Indikator Citra Sekolah.....	39
2.5. Emosional	40
2.5.1. Definisi Emosional	40
2.5.2. Bentuk-bentuk Emosional	41
2.5.3. Indikator Emosional	42
2.6. Penelitian Terdahulu.....	43
2.7. Hubungan Antar Variabel.....	49
2.7.1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik.....	49
2.7.2. Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik.....	49
2.7.3. Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik.....	50
2.8. Kerangka Berpikir	51
2.9. Hipotesis	51
BAB III METODELOGI PENELITIAN	53
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	53
3.1.1. Jenis Penelitian	53
3.1.2. Desain Penelitian	54
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	55
3.2.1. Populasi Penelitian.....	55
3.2.2. Sampel Penelitian	55
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	57

	Hal.
3.3. Variabel Penelitian	59
3.3.1. Variabel Bebas (Independent Variable)	60
3.3.2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	60
3.4. Instrumen Penelitian	61
3.5. Teknik Pengumpulan Data	61
3.5.1. Observasi	61
3.5.2. Kuesioner (Angket)	62
3.5.3. Dokumentasi	63
3.6. Uji Instrumen Penelitian	63
3.6.1. Uji Validitas	63
3.6.2. Uji Realibilitas	67
3.7. Metode Analisis Data	68
3.7.1. Metode Analisis Deskriptif Presentase	68
3.7.2. Metode Analisis Regresi Berganda	69
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	71
3.7.4. Uji Hipotesis Penelitian	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76
4.1. Hasil Penelitian	76
4.1.1. Metode Analisis Deskriptif Presentase	76
4.1.1.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	76
4.1.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Citra Sekolah (X2)	83
4.1.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Emosional (X3)	86
4.1.2. Metode Analisis Regresi Berganda	89
4.1.3. Uji Asumsi Klasik	92
4.1.3.1. Uji Normalitas	92
4.1.3.2. Uji Multikolinieritas	93
4.1.3.3. Uji Linieritas	94
4.1.3.4. Uji Heteroskedastisitas	96

	Hal.
4.1.4. Uji Hipotesis Penelitian	97
4.1.4.1. Uji Simultan (<i>F-test</i>).....	97
4.1.4.2. Uji Parsial (<i>t-test</i>).....	98
4.1.4.3. Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	99
4.1.4.4. Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	100
4.2. Pembahasan	101
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara	101
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara	103
4.2.3. Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara	105
4.2.4. Pengaruh Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara	107
BAB V PENUTUP	109
5.1. Simpulan.....	109
5.2. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1. Data Guru dan Tenaga Pendidik	8
Tabel 1.2. Data Peserta Didik	9
Tabel 1.3. Jumlah Peserta Didik Kelas XI SMK Taman Siswa Banjarnegara	10
Tabel 1.4. Data Sarana dan Prasarana	11
Tabel 1.5. Kriteria Deskriptif Presentase	14
Tabel 1.6. Hasil Angket Awal Tentang Kepuasan Peserta Didik	15
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1. Jumlah Populasi dan Sampel Kelas XI SMK Taman Siswa Banjarnegara	59
Tabel 3.2. Penilaian Jawaban (Skala Linkert).....	63
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Sekolah	65
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Variabel Emosional.....	66
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta Didik	66
Tabel 3.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	68
Tabel 3.8. Kriteria Deskriptif	69
Tabel 4.1. Indeks Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	77
Tabel 4.2. Analisis Deskriptif Presentase Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	79
Tabel 4.3. Indeks Variabel Citra Sekolah (X2).....	83
Tabel 4.4. Analisis Deskriptif Presentase Variabel Citra Sekolah (X2)	85
Tabel 4.5. Indeks Variabel Emosional (X3).....	87
Tabel 4.6. Analisis Deskriptif Presentase Variabel Emosional (X3).....	88
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas	92
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas	93

Hal.

	Hal.
Tabel 4.10. Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)	94
Tabel 4.11. Hasil Uji Linieritas Variabel Citra Sekolah (X2) dengan Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)	95
Tabel 4.12. Hasil Uji Linieritas Variabel Emosional (X3) dengan Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)	95
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	96
Tabel 4.14. Hasil Uji Simultan (F)	97
Tabel 4.15. Hasil Uji Parsial (t)	98
Tabel 4.16. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Simultan (R^2)	99
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial	100

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1. Grafik Peserta Didik SMK Taman Siswa Banjarnegara	13
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1. Surat Ijin Observasi	117
Lampiran 2. Hasil Observasi Pendahuluan	118
Lampiran 3. Tabulasi Angket Pendahuluan	121
Lampiran 4. Hasil Angket Pendahuluan	122
Lampiran 5. Daftar Nama Responden Penelitian Pendahuluan	123
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian	124
Lampiran 7. Daftar Nama Responden Uji Instrumen	125
Lampiran 8. Kisi-Kisi Instrumen	127
Lampiran 9. Uji Coba Kuesioner Penelitian	128
Lampiran 10. Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	136
Lampiran 11. Tabulasi Variabel Citra Sekolah (X2)	139
Lampiran 12. Tabulasi Variabel Emosional (X3)	141
Lampiran 13. Tabulasi Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y).....	143
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	146
Lampiran 15. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Sekolah (X2)	151
Lampiran 16. Hasil Uji Validitas Variabel Emosional (X3).....	153
Lampiran 17. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)	154
Lampiran 18. Rekap Hasil Uji Validitas	157
Lampiran 19. Tabel r.....	159
Lampiran 20. Hasil Uji Reliabilitas	162
Lampiran 21. Rekap Hasil Uji Reliabilitas	163
Lampiran 22. Daftar Nama Responden Penelitian.....	164
Lampiran 23. Tabulasi Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	168
Lampiran 24. Tabulasi Penelitian Variabel Citra Sekolah (X2)	177
Lampiran 25. Tabulasi Penelitian Variabel Emosional (X3)	182
Lampiran 26. Tabulasi Penelitian Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y).....	187

	Hal.
Lampiran 27. Tabulasi Deskriptif Presentase Kualitas Pelayanan (X1)	195
Lampiran 28. Tabulasi Deskriptif Presentase Citra Sekolah (X2).....	197
Lampiran 29. Tabulasi Deskriptif Presentase Emosional (X3).....	198
Lampiran 30. Tabel Persiapan Analisis Berganda	199
Lampiran 31. Analisis Regresi Linier Berganda.....	203
Lampiran 32. Uji Asumsi Klasik	204
Lampiran 33. Uji Hipotesis	207
Lampiran 34. Dokumentasi.....	209
Lampiran 35. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	210

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

UU No. 20 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana yang dimaksudkan untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar secara aktif mengembangkan potensi peserta didik. Pendidikan di Indonesia bermaksud untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban warganya yang bermartabat. Sesuai dengan tujuan dari para pendiri NKRI dalam UUD RI 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan dimaksudkan untuk membentuk masyarakat Indonesia menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Tujuan pendidikan di Indonesia telah disebutkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Lebih lanjut tujuan pendidikan Indonesia dijabarkan kembali dalam undang-undang, peraturan pemerintah, dan ketetapan MPR RI guna menunjang keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Jenjang pendidikan formal merupakan jalur pendidikan terstruktur dan berjenjang terdiri dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Penyelenggara pendidikan menengah terdiri dari sekolah menengah pertama/ madrasah tsanawiyah, sekolah menengah atas/ madrasah aliyah, dan sekolah menengah kejuruan / madrasah aliyah kejuruan.

Sekolah Menengah Kejuruan selanjutnya disingkat SMK dalam PP No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan disebutkan sebagai pendidikan menengah lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sederajat. Pasal 76 ayat 2 dalam PP No. 17 Tahun 2010 menyebutkan pendidikan menengah kejuruan memiliki fungsi khusus yang membedakan dengan sekolah menengah atas, yaitu membekali peserta didik dengan kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kecakapan kejuruan para profesi sesuai kebutuhan di masyarakat. Penjurusan pada SMK/ MAK berbentuk bidang studi keahlian sesuai dengan kebutuhan dunia usaha/ dunia industri. Penjurusan berbentuk bidang studi terdiri dari satu atau lebih program studi keahlian. Kemudian satu program studi keahlian terdiri dari satu atau lebih kompetensi keahlian.

Sekolah menurut Undang-undang No. 2 tahun 1989 disebutkan sebagai satuan pendidikan yang berjenjang dan berkesinambungan menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar. Sutomo dan Prihatin (2002:28) menyatakan bahwa sekolah sebagai suatu institusi dimana terdapat komponen-komponen diantaranya guru, peserta didik, dan staf administrasi yang masing-masing memiliki tugas tertentu dalam melancarkan program. Pihak sekolah disini berperan sebagai wadah berlangsungnya kegiatan belajar mengajar serta menyelenggarakan kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan. Secara sederhana sekolah dimaknai sebagai tempat bertemunya antara pendidik dan peserta didik untuk melakukan berbagai aktivitas pendidikan.

Sekolah sebagai pihak yang memberikan pelayanan pendidikan diwajibkan untuk memberikan pelayanan secara profesional sehingga menciptakan kepuasan peserta didik. Peserta didik yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan menjadi alasan mereka untuk kembali. Kepuasan pada era ini sangat diperhatikan oleh setiap bentuk organisasi. Banyak manfaat bagi organisasi bersangkutan ketika tingkat kepuasan tinggi, dimana akan meningkatkan loyalitas dan mencegah perputaran (Lupiyoadi 2016:246). Organisasi yang berhasil adalah mampu menjadikan penggunanya berada dipucuk tujuan sebab manajer meyakini bahwa pengguna itu satu-satunya pusat laba sejati (Kotler dan Keller 2009:134).

Kepuasan mencakup pengertian perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Rangkuti 2002:23-24). Babbitt dan Griffin dalam Barnes (2003:75) menyatakan bahwa kepuasan sebagai suatu emosi dihasilkan dari penilaian-penilaian atas serangkaian pengalaman terbentuk dari proses berbeda-beda untuk memicu respon-respon afektif. Konsumen yang mengkonsumsi produk/ jasa memiliki harapan tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Sejalan dengan yang disebutkan Barnes (2003:41) bahwa kepuasan terkait dengan apa yang didapat penggunanya dari perusahaan dibandingkan dengan apa yang harus dilakukan terhadap urusan atau interaksi tersebut. Edwards (2016:15) menyebutkan bahwa untuk mengukur kepuasan dapat dilakukan melalui dua indikator, yaitu kepuasan keseluruhan dan penggunaan kembali layanan/ produk.

Kepuasan yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan citra organisasi terkait (Kotler dan Keller 2009:140). Harapan yang terpenuhi oleh pemberi jasa/ produk akan memberikan kepuasan. Sebaliknya apabila harapan masyarakat tidak terpenuhi akan menyebabkan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pemerintah. Pihak sekolah sebagai penyedia jasa layanan di bidang pendidikan memerlukan usaha untuk mencapai kepuasan peserta didik melalui pengetahuan yang tepat mengenai kebutuhannya secara tepat. Lupiyoadi (2001:158) menyebutkan bahwa kepuasan dapat dibentuk melalui faktor-faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga, dan biaya. Sedangkan Rangkuti (2002:30) menyebutkan bahwa kepuasan dapat dibentuk melalui nilai, daya saing, persepsi, harga, citra, tahap layanan, momen layanan, dan tingkat kepentingan pengguna.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan. Rangkuti (2002:28) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Pelayanan yang bagus akan menarik untuk dilakukannya penggunaan layanan tersebut (Setiawan, Suryoko, dan Listyorini 2014:4). Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan diistilahkan dengan istilah EDUQUAL yang berdasarkan pada konsep SERVQUAL (Mahaprata dan Khan 2007:292). Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur seseorang merasa dipenuhi kebutuhannya atau tidak oleh pihak pemberi layanan. Sehingga dapat diketahui bahwa kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan para peserta didik (Kotler dan Keller 2009:144).

Penelitian Nugroho (2015) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Konstanta menunjukkan nilai positif dalam penelitian tersebut yang mengartikan bahwa ada atau tidaknya dari kualitas pelayanan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan. Setiawan, Suryoko, dan Listyorini (2014) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil persamaan linier sederhana $Y = 8.993 + 0,136X_3$ bermakna koefisien kualitas yang positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Putri, Suharyono, dan Fanani (2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Citra sekolah yang dimiliki oleh pihak sekolah menjadi salah satu faktor dari kepuasan peserta didik. Tingkat kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh persepsi terhadap produk atau jasa dimana persepsi tersebut dibangun oleh harga, citra, tahap layanan, dan momen layanan dari organisasi terkait (Rangkuti 2002:33). Citra yang buruk akan menimbulkan persepsi buruk dan menyebabkan peserta didik mudah marah. Sebaliknya citra yang baik menimbulkan persepsi kualitas yang dimiliki sekolah baik, sehingga peserta didik mudah memaafkan suatu kesalahan. Citra dinilai sangat penting bagi setiap organisasi tak terkecuali bagi suatu sekolah. Hal ini dikarenakan citra merupakan bentuk keseluruhan kesan yang terbangun dibenak masyarakat tentang organisasi (Eliba dan Zulkarnain 2017).

Citra memegang peranan penting untuk membuat organisasi mempunyai nilai yang lebih dibandingkan dengan organisasi lainnya (Louisrianda dan Tabrani 2017). Hal ini menunjukkan betapa pentingnya pihak sekolah untuk membangun citra dimata masyarakat. Sebab sebagai pemberi layanan pendidikan yang berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar mereka harus diberikan secara profesional. Pendidikan juga terus diperbaiki dari waktu ke waktu untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan serta memperbaiki kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan pihak sekolah. Hal tersebut berkaitan untuk mengevaluasi kinerja sekolah dan perbaikan pelayanan bagi peserta didik sebagai bentuk keseriusan di bidang pendidikan.

Eliba dan Zulkarnain (2017) menyatakan dalam penelitiannya bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hubungan antara citra perusahaan terhadap kepuasan adalah signifikan dengan nilai path koefisien 0.397, $p\text{-value} < 0,001$ dan standra error 0,099 yang menunjukkan adanya pengaruh hubungan antara keduanya. Mutmainnah (2017) pada penelitinnya menunjukkan hasil bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan. Berdasarkan hasil analisis SEM menunjukkan bahwa koefisien jalur sebesar 0,37 dengan $p\text{-value} 0,02 < 0,05$ dimana hal tersebut bermakna signifikan. Selanjutnya, Louisrianda dan Tabrani (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada pelanggan Maskapai Garuda Indonesia dengan koefisien regresi citra bernilai 0,738.

Emosional peserta didik menjadi faktor yang ikut berperan dalam menciptakan kepuasan peserta didik selama menempuh pendidikan. Hal tersebut senada dengan pendapat yang diutarakan oleh Irawan dalam Oktaviani (2014:142) bahwa faktor emosional adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan. Emosional berasal dari perasaan atau emosi positif yang ditimbulkan setelah mengkonsumsi suatu produk atau layanan tertentu (Ridwan dan Palupiningdyah 2014:1). Oktaviani (2014:142) menyatakan bahwa emosional sebagai kesadaran saat terjadinya beberapa keinginan psikologis diikuti dengan respon perilaku dimana keinginan tersebut muncul karena adanya stimuli dari penyedia layanan.

Del Chiappa, Andreu, dan Gallarza (2014:426) dalam penelitiannya menyatakan bahwa emosi mempengaruhi tingkat kepuasan. Ridwan dan Palupiningdyah (2014) dalam penelitiannya memperoleh hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh emosional terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 2,550 dengan taraf signifikansi $0,012 < 0,05$ dimana hasil tersebut menunjukkan pengaruh emosional signifikan terhadap kepuasan. Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani (2014) menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh langsung antara variabel emosional terhadap variabel kepuasan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,15 dan nilai probabilitasnya $0,025 \leq 0,05$. Kemudian ditunjukkan pula bahwa emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sehingga hal ini bermakna bahwa apabila emosional semakin baik maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan.

SMK Taman Siswa Banjarnegara merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan swasta dibawah naungan perguruan Taman Siswa yang berdiri sejak 2 Januari 1970. Hingga saat ini SMK Taman Siswa telah mengalami perkembangan yang sangat banyak. Pihak sekoah membuka dua bidang studi dengan lima kompetensi keahlian. Dimana Bidang Studi Bisnis dan Manajemen serta Teknik Informasi dan Komunikasi masing-masing telah terakreditasi “A”. Terdapat lima kompetensi keahlian yang dibuka oleh pihak sekolah, yaitu Teknik Komputer dan Jaringan, Multimedia, Bisnis Daring dan Pemasaran, Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran, serta Akuntansi dan Lembaga Keuangan.

SMK Taman Siswa Banjarnegara memiliki visi untuk mewujudkan peserta didik yang unggul dan berprestasi menuju sekolah menengah kejuruan berstandar regional, nasional, dan internasional. Berdasarkan data yang diperoleh dari Data Pokok Pendidikan diketahui bahwa SMK Taman Siswa Banjarnegara telah menggunakan kurikulum 2013 sebagai dasar dalam proses kegiatan belajar mengajar. Meskipun demikian jadwal kegiatan belajar mengajar berlangsung selama enam hari dalam seminggu. Berikut ini merupakan data pendidik dan tenaga pendidik yang bertugas di sekolah dalam tahun 2019:

Tabel 1.1.

Data Guru dan Tenaga Pendidik

Uraian	Guru	Tendik	PTK
Laki-laki	19	6	25
Perempuan	15	4	19
Total	34	10	33

Sumber: Data Pokok Pendidikan Dasar dan Menengah, 2019

Jumlah guru yang mengajar di SMK Taman Siswa Banjarnegara 34 orang terdiri dari 19 orang guru laki-laki dan 15 orang guru perempuan. Pendidik dan tenaga pendidik dalam tabel 1.1. tersebut merupakan guru dan tenaga pendidik yang telah mendapat penugasan, berstatus aktif, dan terdaftar di sekolah induk. Kemudian sebanyak 18 guru merupakan guru yang sudah bersertifikasi sedangkan 16 orang guru lainnya belum mendapatkan sertifikasi. Seluruh guru yang bekerja di SMK Taman Siswa Banjarnegara bukanlah pegawai negeri sipil. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa jumlah keseluruhan guru dan tenaga pendidik secara keseluruhan di sekolah tersebut terdapat 44 orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada peserta didik dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Total peserta didik pada tahun 2018/2019 berjumlah 696 orang. Terdiri dari 235 orang laki-laki dan 461 orang perempuan dari total peserta didik. Terbagi dalam lima kompetensi keahlian dan 25 rombongan belajar, yaitu tingkat X sebanyak delapan rombongan belajar, tingkat XI sebanyak delapan rombongan belajar, dan tingkat XII sebanyak sembilan rombongan belajar. Dimana kelima kompetensi keahlian tersebut diantaranya telah disebutkan sebelumnya. Berikut ini tabel 1.2. yang menunjukkan total peserta didik di SMK Taman Siswa pada tahun 2019:

Tabel 1.2. Data Peserta Didik

Jenis Kelamin	Jumlah
Total	696
Laki-laki	235
Perempuan	461

Sumber: Data SMK Taman Siswa, 2019

Selanjutnya kelas XI terdiri dari delapan rombongan belajar dengan jumlah peserta didik sebanyak 237 orang. Dimana 79 orang laki-laki dan 158 orang perempuan. Delapan rombongan belajar tersebut terdiri dari lima kompetensi keahlian, diantaranya 1 kelas BDP, 2 kelas AKL, 2 kelas OTKP, 1 kelas MM, dan 2 kelas TKJ. Kemudian secara program studi dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu kelompok Bisnis dan Manajemen sebanyak 147 peserta didik dan kelompok Teknik Informasi dan Komunikasi sebanyak 90 peserta didik. Berikut ini tabel 1.3. yang menunjukkan jumlah peserta didik tingkat XI:

Tabel 1.3.

Jumlah Peserta Didik Kelas XI SMK Taman Siswa Banjarnegara

No	Kelas/ Kom.Keahlian	Peserta Didik			Jml. Per Kompetensi	Keterangan
		L	P	JML		
1	XI BDP	9	14	23	23	BISMEN:147
2	XI OTKP- 1	-	33	33	61	
3	XI OTKP- 2	-	28	28		
4	XI AKL- 1	4	29	33	63	
5	XI AKL-2	3	27	30		
6	XI MM	9	7	16	16	TEKIN:90
7	XI TKJ- 1	27	11	38	74	
8	XI TKJ-2	27	9	36		
Jumlah		79	158	237	237	

Sumber: Data SMK Taman Siswa Banjarnegara, 2019

Populasi dalam penelitian ini mengambil peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang dapat dipercaya. Peserta didik kelas XI semua jurusan di SMK Taman Siswa Banjarnegara dianggap telah menerima layanan pendidikan dalam waktu yang cukup untuk dapat mengevaluasi layanan tersebut, memahami mengenai citra sekolah di masyarakat, dan memiliki emosional yang telah stabil.

Bentuk upaya dalam memperlancar proses kegiatan belajar mengajar dan mencapai tujuan pendidikan diperlukan sarana prasarana pendidikan. Jenis sarana prasarana yang disediakan oleh pihak sekolah diantaranya yaitu ruang kelas, ruang laboratorium, dan ruang perpustakaan. Berikut ini merupakan tabel 1.4. yang menyajikan data mengenai sarana dan prasaran di SMK Taman Siswa:

Tabel 1.4.
Data Sarana dan Prasarana

Sarpras	Kondisi				Jumlah
	Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat	
Ruang Kelas	24	1	-	-	25
Laboratorium IPA	2	-	-	-	2
Laboratorium Bahasa	1	1	-	-	2
Laboratorium Komputer	1	4	-	-	5
Perpustakaan	1	-	-	-	1
Sanitasi Guru	2	-	-	-	2
Sanitasi Peserta Didik	1	1	-	-	2
Total	32	7	-	-	39

Sumber: Data Sekolah Kemendikbud.go.id, 2018

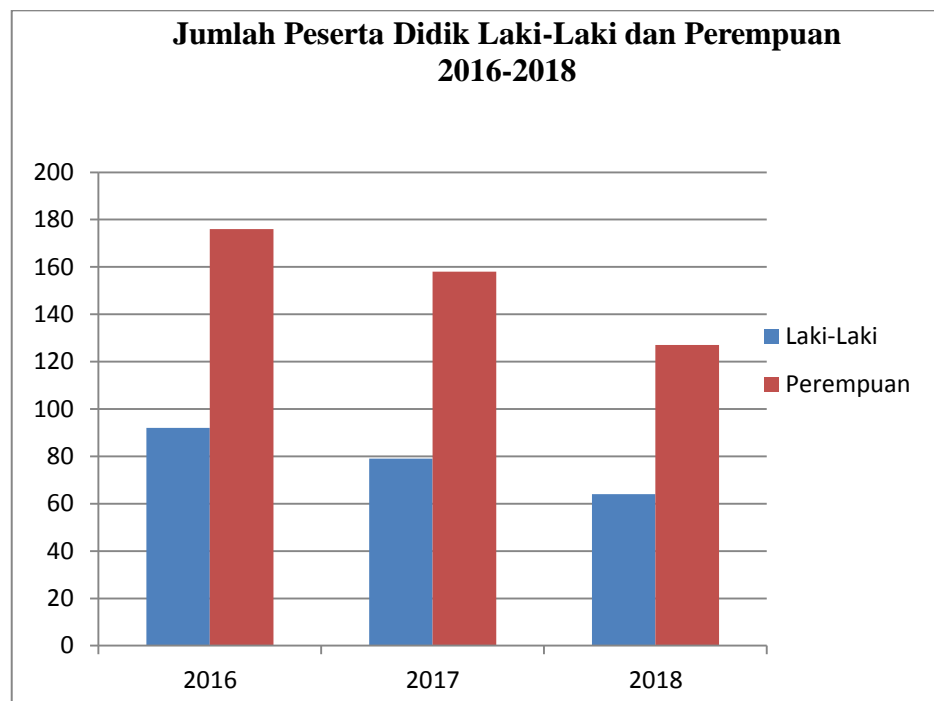
Berdasarkan tabel 1.4. di atas diketahui bahwa sarana prasarana di SMK Taman Siswa Banjarnegara sebagian besar atau sebesar 82,1% dalam kondisi baik. Jumlah sarana dan prasarana dalam kondisi baik lebih besar daripada kondisi rusak ringan, rusak sedang, ataupun rusak berat. Hal ini menunjukkan bahwa pihak sekolah telah mengusahakan fasilitas-fasilitas pembelajaran yang dapat menunjang bagi keberhasilan belajar peserta didik. Jumlah ruang kelas yang tersedia sesuai dengan jumlah rombongan belajar juga menunjukkan bahwa pihak sekolah benar-benar telah siap untuk menampung seluruh peserta didik yang menempuh pendidikan di SMK Taman Siswa Banjarnegara.

Akan tetapi perlu diperhatikan juga bahwa terdapat beberapa sarana dan prasarana yang berada pada kondisi rusak ringan. Berdasarkan tabel 1.4. di atas diketahui bahwa terdapat satu ruang laboratorium komputer dalam kondisi baik. Sedangkan empat laboratorium komputer lainnya dalam kondisi rusak ringan. Seperti yang diketahui bahwa sarana prasarana dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan proses belajar dan mengajar. Jumlah ruang laboratorium yang tersedia dengan kondisi baik hanya satu ruang untuk dapat digunakan secara optimal oleh 25 rombongan belajar dan sebanyak 696 peserta didik. Selain itu, jumlah laboratorium bahasa yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar hanya satu ruang dengan kondisi baik. Kebutuhan ruangan laboratorium yang tersedia dituntut untuk mampu melayani seluruh peserta didik SMK Taman Siswa dalam mata pelajaran bahasa.

Selanjutnya, terkait dengan sarana prasarana sanitasi bagi guru dan peserta didik. Dimana terdapat dua toilet yang digunakan untuk guru dan karyawan dengan kondisi baik. Kemudian terdapat dua toilet untuk peserta didik, diantaranya satu toilet dalam keadaan baik dan satu toilet kondisi rusak ringan. Seperti yang diketahui bahwa terdapat 696 peserta didik di SMK Taman Siswa Banjarnegara dengan tersedianya sarana sanitasi sebanyak dua toilet. Akan tetapi hal ini berbeda dengan temuan berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Dimana diketahui bahwa terdapat sebanyak 13 toilet yang disediakan bagi para peserta didik. Namun, toilet-toilet tersebut dalam kondisi kotor dan bau.

Kemudian, berdasarkan data yang diperoleh dari SMK Taman Siswa Banjarnegara diketahui bahwa jumlah peserta didik selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Dimana pada tahun ajaran 2016/ 2017 jumlah peserta didik di SMK Taman Siswa sebanyak 268 orang dengan 9 rombongan belajar, kemudian tahun ajaran 2017/ 2018 terdapat 237 orang dalam 8 rombongan belajar, dan tahun ajaran 2018/ 2019 peserta didik sebanyak 191 orang 8 rombongan belajar. Terjadi penurunan setiap tahun, yaitu 31 orang dan 43 orang pada masing-masing tahun ajaran. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 Grafik Peserta Didik SMK Taman Siswa Banjarnegara.

Gambar 1.1.
Grafik Peserta Didik SMK Taman Siswa Banjarnegara



Sumber: Data SMK Taman Siswa Banjarnegara, 2019

Berdasarkan data-data yang diperoleh mengenai SMK Taman Siswa Banjarnegara seperti diatas dilakukan juga metode pengambilan data kuesioner dan pengamatan untuk memperoleh informasi-informasi tambahan. Pengambilan data awal dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 peserta didik dengan 27 butir pernyataan yang diukur melalui skala linkert, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Masing-masing jawaban diberi skor, yaitu satu untuk sangat tidak setuju, dua untuk tidak setuju, tiga untuk netral, empat untuk setuju, dan lima untuk sangat setuju.

Kemudian kriteria deskriptif dibagi ke dalam lima kriteria berdasarkan skala yang digunakan tersebut. Dimana apabila hasil peresentasi masing-masing variabel dalam penelitian ini menunjukkan pada lima kriteria, diantaranya yaitu pada interval 20%-36% bermakna sangat rendah, 37%-52% rendah, 53%-8% cukup, 69%-84% tinggi, dan 85%-100% sangat tinggi. Butir-butir pernyataan yang diajukan kepada para responden dalam angket awal tersebut meliputi pernyataan terkait variabel kepuasan peserta didik. Jumlah responden dalam pengambilan data awal ini sebanyak 30 peserta didik.

Tabel 1.5.
Kriteria Deskriptif Presentase

Interval	Kriteria
$85\% < \%skor \leq 100\%$	Sangat Tinggi
$68\% < \%skor \leq 84\%$	Tinggi
$52\% < \%skor \leq 67\%$	Cukup
$36\% < \%skor \leq 51\%$	Rendah
$20\% < \%skor \leq 35\%$	Sangat Rendah

Tabel 1.6.
Hasil Angket Awal Tentang Kepuasan Peserta Didik

No	Pernyataan	Presentase Skor	Kriteria
1	Keseluruhan pelayanan pendidikan	53,3	Cukup
2	Fasilitas berfungsi maksimal	49,7	Rendah
3	Kesesuaian uang sekolah dengan kualitas pendidikan	44,7	Rendah
4	Biaya sekolah terjangkau	52	Rendah
5	Fasilitas pembelajaran sesuai harapan	47,3	Rendah
6	Jumlah pendidik dan tenaga pendidikan sebanding dengan jumlah peserta didik	57,3	Cukup
7	Menyarankan kepada orang lain	60,7	Cukup
8	Bersedia menyekolahkan kerabat di SMK Taman Siswa	49,3	Rendah
Rata-rata		51,7	Rendah

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel 1.6. di atas dapat dilihat bahwa rata-rata kepuasan peserta didik di SMK Taman Siswa sebesar 51,7% berada pada taraf rendah. Hal tersebut menandakan bahwa kepuasan peserta didik terhadap pihak sekolah berada pada taraf kepuasan rendah atau tidak puas. Lebih lanjut, dilihat pada tabel 1.6. di atas dapat diketahui bahwa hanya terdapat tiga pernyataan yang berada dalam taraf cukup. Sedangkan lima pernyataan lainnya berada pada taraf rendah. Dimana peserta didik sebesar 53,3% atau merasa cukup atas keseluruhan pelayanan pendidikan yang diberikan dari pihak sekolah. Kemudian kepuasan terhadap fasilitas yang berfungsi maksimal berada pada taraf rendah dengan presentase sebesar 49,7%. Hal tersebut dimungkinkan karena keterkaitannya dengan sarana prasarana sekolah yang kondisinya yang tidak baik dan tidak ideal jumlahnya untuk mampu memenuhi kebutuhan seluruh peserta didik.

Selanjutnya diketahui pula bahwa kepuasan peserta didik terhadap kesesuaian uang sekolah dengan kualitas pendidikan yang diterima memiliki kriteria rendah dengan presentase kepuasan sebesar 44,7%. Kepuasan terhadap biaya sekolah rendah dengan presentase sebesar 52%. Fasilitas pembelajaran yang tidak sesuai harapan menyebabkan kepuasan rendah dengan presentase sebesar 47,3%. Perbandingan antara jumlah pendidik dan tenaga pendidik terhadap peserta didik dinilai cukup dan presentase kepuasan sebesar 57,3%. Peserta didik bersedia menyarankan kepada orang lain untuk bersekolah di SMK Taman Siswa dengan presentase sebesar 60,7% kriteria cukup. Kesiapan peserta didik untuk menyekolahkan sanak-saudaranya bersekolah di tempat yang sama berada pada taraf rendah sebesar 49,3%.

Selain itu, diketahui bahwa berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama pengumpulan data awal menunjukkan masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang kurang memadai, seperti wifi sekolah seringkali tidak berfungsi secara optimal. Hal tersebut berdampak bagi peserta didik dalam mencari berbagai sumber belajar secara *online*. Kemudian adanya beberapa tenaga pendidik yang dinilai kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, dalam kegiatan belajar mengajar seringkali dijumpai banyaknya jam kosong. Sehingga banyak peserta didik yang lebih memilih bermain, bercanda, dan berpergian ke luar ruangan tanpa pengawasan dari para pendidik. Kemudian dijumpai juga fasilitas-fasilitas sekolah yang kurang optimal seperti toilet kotor dan bau, koleksi buku di perpustakaan kurang lengkap, ruang kelas panas, tidak tersedianya lahan parkir yang cukup, dan kurang kondusifnya lingkungan sekolah.

Selain itu, berdasarkan pengamatan yang dilakukan diketahui pula bahwa citra sekolah dimasyarakat masih kurang baik. Hal ini disebabkan karena adanya isu-isu buruk terkait peserta didik dan sekolah yang tidak baik. Akan tetapi, citra sekolah semakin membaik seiring dengan adanya perbaikan-perbaikan dan prestasi-prestasi yang dimiliki sekolah. Berdasarkan latar belakang dan fakta-fakta yang sudah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara”*.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa permasalahan di SMK Taman Siswa Banjarnegara yang berkaitan dengan kepuasan peserta didik. Dimana kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh beberapa variabel, yaitu kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional peserta didik. Kepuasan peserta didik diketahui berada pada taraf rendah yang diikuti dengan rendahnya kualitas pelayanan di sekolah tersebut. Selain itu, rendahnya citra sekolah di mata masyarakat dan emosional peserta didik berada pada taraf cukup.

1.3. Cakupan Masalah

Menghindari meluasnya pembahasan pada penelitian ini, peneliti memberikan ruang lingkup yang diuji. Dimana dalam penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional peserta didik terhadap kepuasan peserta didik. Pengaruh tersebut diuji secara simultan maupun parsial.

Variabel independen dalam penelitian terdiri dari variabel kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional. Selanjutnya, variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta didik kelas XI semua jurusan di SMK Taman Siswa Banjarnegara. Objek penelitian ini dilakukan pada sekolah menengah kejuruan swasta di Banjarnegara, yaitu Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara.

1.4. Perumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara?
2. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara?
3. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Citra Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara?
4. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Emosional terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara

2. Mengetahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara
3. Mengetahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Citra Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara
4. Mengetahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Emosional terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara

1.6. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi dunia pendidikan baik bagi pihak sekolah, pendidik, tenaga pendidik, dan peserta didik.

a. Dilihat dari segi teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan, yaitu:

- 1) Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan mengenai pentingnya kepuasan peserta didik untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan
- 2) Memberikan sumbangan penelitian dalam bidang pendidikan khususnya mengenai kepuasan peserta didik

b. Dilihat dari segi praktis

Hasil-hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat praktis, yaitu:

1) Bagi Peneliti

Penelitian dilaksanakan sebagai salah satu syarat menyusun tugas akhir dimasa perkuliahan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan. Selain itu, diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti/ periset.

2) Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik.

3) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan koleksi perpustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian sejenis.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara” dimana memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eka Sartika dengan judul ” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa sebagai Nasabah pada Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara”.

Perbedaan tersebut berada pada judul penelitian; variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu citra sekolah dan emosional; indikator kualitas pelayanan dalam penelitian menggunakan indikator yang diungkapkan oleh Mahapatra dan Khan (2007) yaitu indikator kualitas pelayanan pendidikan; responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh peserta didik kelas XI; dan objek penelitian berada di SMK Taman Siswa Banjarnegara.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Grand Theory

2.1.1. Assimilation-Contrast Theory

Tjiptono (2012:312) menjelaskan bahwa teori kepuasan dibentuk berdasarkan definisi-definisi kepuasan menurut para ahli. Terdapat sepuluh teori kepuasan yang terbagi kedalam tiga perspektif pokok, yaitu: (1) Perspektif Psikologi, dibagi menjadi lima teori yaitu *Cognitive Dissonance Theory*, *Contrast Theory*, *Assimilation-Contrast Theory*, *Adaptation-Level Theory*, dan *Opponent-Process Theory*; (2) Perspektif Ekonomi, dibagi menjadi dua teori yaitu *Consumer Surplus* dan *Utility Theory*; dan (3) Perspektif Sosiologi, dimana terdiri dari *Alienation Theory* dan *Communication-Effect Theory*.

Assimilation-Contrast Theory berdasarkan perspektif psikologi menjelaskan mengenai kepuasan dengan memakai dua teori lainnya, yaitu *Cognitive Dissonance Theory* dan *Contrast Theory*. Teori *Assimilation-Contrast* menjelaskan bahwa peserta didik akan menerima penyimpangan dari harapannya dalam batas tertentu. Apabila produk atau layanan yang diterimanya tidak terlalu berbeda dengan harapannya, maka kinerja tersebut akan diterima dan dievaluasi secara positif oleh peserta didik. Kasus ini menyebabkan peserta didik berperilaku sesuai dengan *Cognitive Dissonance Theory*.

Kemudian apabila kinerja produk atau layanan yang diterimanya melampaui zona penerimaan peserta didik, maka perbedaan tersebut akan dikontraskan sedemikian rupa. Sehingga, kinerja produk atau layanan akan tampak lebih besar dari yang sesungguhnya. Kasus ini sesuai dengan *Contrast Theory*, yaitu peserta

didik akan berperilaku membesar-besarkan perbedaan antara harapan dengan kinerja produk atau layanan tersebut. Berbeda dengan *Cognitive Dissonance Theory*, dimana peserta didik akan berusaha menekan kesenjangan atau perbedaan melalui perubahan persepsi. Tjiptono (2014:365-366) menyatakan bahwa setiap peserta didik berbeda-beda dalam sikap toleransinya terhadap penyimpangan kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pihak sekolah harus lebih cermat dan berhati-hati dalam memenuhi kebutuhan peserta didik.

Owlia dan Aspinwall (1996) dalam Mahapatra dan Khan (2007:290) menyatakan bahwa pelanggan dalam dunia pendidikan terdiri dari peserta didik, alumni, orang tua murid, wali murid, tenaga pendidik, lingkungan, kolega, dan masyarakat. Kemudian penggunaan kata “peserta didik” lebih direkomendasikan oleh *The Malcom Balridge National Quality Award Education* untuk menggantikan kata pelanggan dalam dunia pendidikan (Mahapatra dan Khan 2007:291). Oleh karena itu, dalam hal ini peserta didik berperan sebagai pihak yang menerima pelayanan jasa pendidikan dari pihak sekolah untuk dipenuhi kebutuhannya.

Lupiyoadi (2001:158) menyebutkan bahwa faktor-faktor kepuasan peserta didik terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, biaya, dan harga. Selanjutnya, Rangkuti (2002:30-40) menyatakan bahwa faktor-faktor kepuasan peserta didik, yaitu nilai, daya saing, persepsi pelanggan, harga, citra, tahap layanan, momen layanan, dan tingkat kepentingan pelanggan. Keseluruhan faktor yang disebutkan oleh para ahli tersebut menunjukkan adanya beberapa faktor yang sama untuk membangun kepuasan peserta didik.

Assimilation-Contrast Theory merupakan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Dimana Teori ini akan menunjukkan bagaimana peserta didik dalam merespon kualitas layanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan mereka baik secara masing-masing maupun bersama-sama. Dimana peserta didik akan merasa puas apabila harapan mereka mampu terpenuhi dan/ atau apabila terjadi penyimpangan dalam batas tertentu yang masih bisa ditoleransi. Kemudian peserta didik akan merasa tidak puas apabila harapan mereka tidak mampu dipenuhi oleh pihak sekolah. Peserta didik juga akan merasa sangat puas ketika harapan mereka secara melampaui batas zona penerimaan terpenuhi dan juga sebaliknya. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disebutkan oleh *Assimilation-Contrast Theory*.

2.2.Kepuasan Peserta Didik

2.2.1.Definisi Kepuasan Peserta Didik

Kotler dan Keller (2009:138-139) mengartikan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk/ hasil terhadap ekspektasi mereka. Peserta didik akan mengekspresikan hasil pelayanan pendidikan yang diterimanya dengan kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan peserta didik timbul dari terpenuhinya kebutuhannya sesuai harapan atau melebihi harapannya. Laksana (2008:9) menyebutkan bahwa harapan yang dibawa pelanggan sebelum mengkonsumsi produk adalah perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimanya. Kepuasan peserta didik berasal dari perbandingan antara harapan dengan produk layanan yang diterima oleh peserta didik dari pihak sekolah.

Rangkuti (2002:22-23) mendefinisikan bahwa kepuasan sebagai perbedaan antara tingkat kepentingan atau kebutuhan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan berkaitan dengan apa yang didapat peserta didik dari pihak sekolah dibandingkan dengan apa yang harus dia lakukan terhadap urusan atau interaksi tersebut (Barnes 2003:41). Kemudian, disebutkan juga bahwa terdapat banyak manfaat bagi organisasi dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi dimana akan meningkatkan loyalitas dan mencegah perputaran (Lupiyoadi 2013:246).

Berdasarkan uraian diatas mengenai definisi kepuasan peserta didik menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta didik merupakan perbandingan antara harapan dengan layanan pendidikan yang diterima dimana kebutuhan peserta didik terpenuhi sesuai harapan atau melebihi harapan. Peserta didik yang terpenuhi kebutuhannya akan merasa puas. Sebaliknya apabila tidak dipenuhi kebutuhannya akan menciptakan ketidakpuasan.

2.2.2. Faktor Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan terbentuk dikarenakan faktor-faktor yang membentuknya. Dimana faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan. Rangkuti (2002:30-40) menyebutkan bahwa faktor-faktor kepuasan yaitu: (1) nilai; (2) daya saing; (3) persepsi peserta didik; (4) harga; (5) citra; (6) tahap layanan; (7) momen layanan; dan (8) tingkat kepentingan. Nilai didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu layanan berdasarkan persepsi peserta didik atas apa yang telah diterima dan diberikan oleh layanan pendidikan tersebut. Kemudian, daya saing yang dimiliki suatu layanan akan membuatnya mampu bertahan di masyarakat.

Layanan pendidikan perlu memiliki daya saing karena banyaknya sekolah lain yang menawarkan kualitas pendidikan dengan tingkat daya saing beragam. Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui inderanya menjadi suatu makna. Persepsi peserta didik terhadap layanan pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kepentingan, kepuasan, dan nilai. Selanjutnya, harga yang sesuai dan tepat akan menarik peserta didik baru untuk bersekolah. Harga yang rendah menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas. Harga terlalu rendah menimbulkan persepsi pembeli tidak percaya pada perusahaan. Kemudian, citra berkaitan dengan kesan masyarakat terhadap sekolah. Apabila citra buruk maka menimbulkan persepsi terhadap sekolah tidak berkualitas, sehingga peserta didik mudah marah untuk kesalahan-kesalahan kecil.

Kemudian, faktor tahapan layanan menggambarkan bagaimana kepuasan peserta didik ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan. Kepuasan terhadap pelayanan yang diterima akan membentuk persepsi peserta didik. Selanjutnya, momen layanan menggambarkan kinerja pelayanan dari pihak sekolah yang ditentukan oleh pelayanan, proses pelayanan, dan lingkungan fisik dimana pelayanan tersebut diberikan. Setiap momen memiliki peranan penting untuk membangun persepsi yang baik terhadap perusahaan secara keseluruhan. Selanjutnya, tingkat kepentingan merupakan keyakinan para calon peserta didik sebelum memilih dan memasuki suatu sekolah sebagai pihak pemberi layanan pendidikan yang dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja layanan pendidikan.

Kemudian Lupiyoadi (2001:158) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu: (1) kualitas produk; (2) kualitas pelayanan; (3) emosional; (4) harga; dan (5) biaya. Indikator kualitas produk dapat dijelaskan bahwa kualitas produk berkaitan dengan peserta didik yang akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kemudian, kualitas pelayanan berkaitan dengan upaya pihak sekolah yang membuat peserta didik agar merasa puas dengan pelayanan prima atau sesuai dengan harapan mereka.

Selanjutnya, emosional peserta didik mengandung makna bahwa peserta didik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan dimana orang lain akan merasa kagum terhadap mereka apabila bersekolah di sekolah tertentu. Hal tersebut akan cenderung meningkatkan rasa kepuasan peserta didik yang lebih tinggi. Selanjutnya, harga layanan pendidikan yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga relatif lebih murah dibandingkan sekolah saingannya akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada para peserta didik. Berikutnya, biaya erat kaitannya dengan kepuasan peserta didik yang cenderung tinggi dikarenakan tidak diperlukannya biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu layanan pendidikan. Sedangkan Kasmir (2017:237) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan peserta didik ada tujuh, diantaranya yaitu: (1) kualitas produk; (2) harga; (3) lokasi; (4) merek; (5) pembungkus; (6) desain; dan (7) warna. Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor kepuasan peserta didik yang sama, yaitu kualitas pelayanan, harga, dan citra.

2.2.3. Cara Mengukur Kepuasan

Kotler dan Keller (2009:140-142) menyebutkan bahwa untuk mengukur kepuasan dapat dilakukan melalui survei berkala dan mengamati tingkat kehilangan. Survei berkala dapat digunakan untuk melacak kepuasan secara langsung dan mengajukan pertanyaan tambahan untuk mengukur niat melakukan kunjungan kembali serta kesediaan responden merekomendasikan kepada orang lain. Sedangkan mengamati tingkat kehilangan dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan dengan mengamati tingkat kehilangan peserta didik dan menghubungi mereka yang berhenti sekolah atau beralih ke sekolah lain.

Rangkuti (2002:87-91) menyebutkan bahwa teknik-teknik pengukuran tingkat kepuasan melalui *traditional approach* dan analisis secara deskriptif. *Traditional Approach* memungkinkan pihak sekolah meminta peserta didik untuk memberikan penilaian atas masing-masing indikator dan secara keseluruhan layanan pendidikan yang mereka nikmati. Apabila diperoleh hasil nilai lebih tinggi daripada standar maka peserta didik dianggap merasa puas. Kemudian, analisis secara deskriptif dimana analisis kepuasan sebaiknya dilakukan dengan cara membandingkan hasil kepuasan tahun lalu dengan tahun yang berlangsung. Sehingga kecenderungan perkembangannya dapat ditentukan. Analisis deskriptif dilakukan melalui perhitungan nilai rata-rata, nilai distribusi, dan standar deviasi. Tjiptono dan Chandra (2016:219-220) menyatakan bahwa cara untuk mengukur kepuasan yaitu: (1) melalui sistem keluhan dan saran; (2) *lost customer analysis*; dan (3) survey kepuasan.

Dijelaskan bahwa sistem keluhan dan saran menyarankan pihak sekolah perlu menyediakan kesempatan dan akses bagi para peserta didik untuk mudah dan nyaman untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Sedangkan *lost customer analysis* menyarankan pihak sekolah sebaiknya menghubungi para peserta didik yang telah berhenti atau berpindah ke sekolah lain agar dapat memahami mengapa hal tersebut terjadi. Sehingga pihak sekolah dapat mengambil kebijakan perbaikan. Selanjutnya, survei kepuasan memungkinkan pihak sekolah memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari peserta didik. Pihak sekolah juga akan memberikan kesan positif bahwa sekolah menaruh perhatian terhadap peserta didik.

2.2.4.Indikator Kepuasan Peserta Didik

Edwards (2016:15) menyebutkan bahwa indikator kepuasan yaitu: (1) kepuasan keseluruhan; dan (2) total kepuasan. Indikator kepuasan keseluruhan menggambarkan kepuasan yang diterima secara keseluruhan oleh peserta didik dan dinilai dengan melihat seberapa puas terhadap layanan tersebut. Kemudian total kepuasan dinilai dengan indikator kesediaan untuk menggunakan kembali jasa yang telah diterimanya sebelumnya untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan terhadap pelayanan.

Kemudian Fornel (1992:11) menyebutkan bahwa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan, yaitu: (1) kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*), digunakan untuk menunjukkan seberapa besar kepuasan peserta didik terhadap pelayanan yang diperoleh secara keseluruhan; (2) konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), merupakan seberapa besar tingkat kesesuaian antara

kinerja dengan harapan; dan (3) perbandingan ideal (*comparison to ideal*), merupakan kinerja produk/ layanan yang telah diberikan kemudian dibandingkan dengan produk/ layanan ideal berdasarkan persepsi peserta didik.

Selanjutnya, Tjiptono (2014:368-367) menyebutkan bahwa indikator kepuasan ada enam yaitu: (1) kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*); (2) dimensi kepuasan peserta didik; (3) konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*); (4) kunjungan kembali; (5) kesediaan merekomendasikan (*willingness to recommended*); dan (6) ketidakpuasan (*dissatisfaction*). Kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) digunakan untuk mengukur kepuasan melalui cara menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan peserta didik keseluruhan terhadap pihak saingan. Selanjutnya, dimensi kepuasan peserta didik diukur melalui empat tahapan. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan. Kedua, meminta peserta didik menilai layanan pendidikan sekolah. Ketiga, meminta peserta didik menilai pesaing. Keempat, meminta para peserta didik untuk menentukan dimensi paling penting dalam menilai kepuasan.

Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*) berkaitan dengan cara mengukur kepuasan peserta didik melalui kesimpulan dari kesesuaian/ ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja aktual layanan pendidikan pada sejumlah dimensi penting. Kemudian, kunjungan kembali digunakan untuk mengukur kepuasan dengan menanyakan apakah peserta didik akan melakukan kunjungan kembali atau menggunakan kembali jasa pendidikan dari pihak sekolah. Kesediaan merekomendasikan (*willingness to recommended*) akan menggambarkan kepuasan peserta didik dengan mencari tahu apakah mereka akan

bersedia merekomendasikan sekolah kepada orang lain. Berikutnya, ketidakpuasan (*customer dissatisfaction*) diukur melalui beberapa aspek seperti complain, penarikan kembali kebijakan, gethok tular negatif, dan *defection* (beralih ke pesaing).

Kemudian Dutka dalam Sukmawati dan Massie (2015:732) menyebutkan bahwa indikator kepuasan yaitu: (1) *attributes related to product*; (2) *attributes related to service*; dan (3) *attributes related to purchase*. Anifaturhman dan Hanifah (2015) serta Irawati (2015) dalam Hariyati (2017:13) menyebutkan bahwa indikator kepuasan yaitu: (1) tidak adanya keluhan; (2) perasaan puas; dan (3) terpenuhinya harapan. Berdasarkan penjelasan di atas digunakan indikator yang disebutkan Fornell (1992:11), yaitu kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*), konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), dan perbandingan ideal (*comparison to ideal*).

2.3.Kualitas Pelayanan

2.3.1.Definisi Kualitas Pelayanan

Kata pelayanan memiliki arti pemberian hak dasar kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan (Hayat 2017:22). Hakikatnya sebuah pelayanan merupakan serangkaian kegiatan secara rutin dan bekesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir 2015:27). Kasmir (2017:47) menyebutkan bahwa pelayanan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada orang lain. Secara sederhana pelayanan diartikan sebagai upaya seseorang/ lembaga untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Selanjutnya, dijelaskan bahwa pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan sesuai kebutuhan dan keinginannya (Kasmir 2017:64). Moenir (2015:196) menyebutkan bahwa secara sederhana sasaran dari pelayanan adalah kepuasan. Rahmayanty (2013:17) menyebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan. Tjiptono (2014:268) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan penggunaannya serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan mereka.

Tjiptono dan Chandra (2016:113) mengungkapkan bahwa kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positoning*, dan strategi bersaing setiap organisasi penyedia jasa. Kualitas suatu produk/ jasa merupakan seberapa jauh produk/ jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya (Tjiptono 2001:144). Parasuraman *et al.* (1998) dalam Tjiptono (2001:148) mendefinisikan bahwa *service quality* sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka peroleh.

Pelayanan pada dunia pendidikan berkaitan dengan segala sesuatu sistem menuju pada budaya pendidikan yang baik, hasil pendidikan unggul, perkembangan, dan manajemen adaptif, administrasi rapih, lulusan berkualitas (Mahapatra dan Khan 2007:290). Zeithaml *et al.* (1990) dalam Laksana (2008:88) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan dengan tingkat persepsi mereka. SERVQUAL merupakan instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.*

pada tahun 1980-an. Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan diukur menggunakan konsep EDUQUAL yang dikembangkan oleh Mahapatra dan Khan (2007:292) berdasarkan konsep SERVQUAL. Keseluruhan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu upaya memenuhi kebutuhan orang lain. Kemudian, kualitas pelayanan pendidikan yaitu usaha sekolah untuk memenuhi kebutuhan pendidikan kepada peserta didik, masyarakat, dan seluruh pihak terkait.

2.3.2. Mengukur Kualitas Pelayanan

Rangkuti (2002:21-23) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Dikatakan bahwa bila pelayanan yang dirasakan oleh peserta didik lebih kecil daripada harapan mereka maka akan menyebabkan ketidaktertarikan mereka terhadap pihak sekolah. Berbeda apabila pelayanan yang dirasakan lebih besar dari harapan, memungkinkan para penggunanya yaitu peserta didik dan masyarakat untuk terus menggunakan penyedia layanan pendidikan atau sekolah tersebut.

Kotler dan Keller (2009:51-52) berdasarkan penelitian Parasuraman *et al.* (1985) menyatakan bahwa terdapat lima kesenjangan dalam penghantaran layanan yaitu: (1) kesenjangan antara harapan dan persepsi manajemen; (2) kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa; (3) kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penghantaran jasa; (4) kesenjangan antara penghantaran jasa dan komunikasi eksternal; dan (5) kesenjangan antara jasa anggapan dan jasa yang diharapkan.

2.3.3. Bentuk Layanan

Layanan memiliki beberapa bentuk untuk disampaikan kepada peserta didik. Moenir (2015:190-196) menyatakan bahwa bentuk-bentuk layanan, yaitu layanan lisan, layanan tulisan, dan layanan perbuatan. Layanan lisan biasa dilakukan oleh bidang hubungan dan masyarakat, bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang memiliki tugas untuk memberikan penjelasan secara lisan kepada pihak-pihak terkait.

Terdapat beberapa syarat agar layanan lisan dapat berhasil, diantaranya yaitu: (a) memahami secara detail masalah-masalah terkait bidangnya; (b) mampu memberikan penjelasan yang diperlukan secara mudah dipahami dan memuaskan; (c) selalu siap untuk memberikan pelayanan secara lisan setiap saat; dan (d) tidak melayani pihak-pihak yang hanya ingin mengobrol. Kemudian, layanan melalui tulisan dikenal dengan kegiatan korespondensi atau surat menyurat untuk memudahkan komunikasi antara pihak organisasi dengan koleganya. Layanan tulisan dapat berupa petunjuk, pemberian informasi, perintah, dan lain-lain. Selain itu, layanan tulisan juga dapat berupa reaksi tertulis laporan, permohonan, keluhan, dan pemberitahuan. Layanan tertulis bisa juga berbentuk petunjuk-petunjuk yang dipasang pada gedung dimana aktivitas organisasi tersebut terlaksana.

Layanan dalam bentuk perbuatan pada umumnya 70%-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan tingkat bawah. Layanan perbuatan tidak terlepas dengan layanan lisan yang saling berkaitan. Tujuan utama orang-orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan perbuatan diiringi dengan layanan

lisan. Lebih lanjut disebutkan bahwa agar hasil layanan-layannya yang diberikan kepada pihak terkait dapat berhasil perlu diperhatikan tiga hal penting yaitu: (1) bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan; (2) adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan; dan (3) disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan.

2.3.4. Indikator Kualitas Pelayanan

Kotler dan Keller (2009:52) berdasarkan penelitian Parasuraman *et al.* mengidentifikasi indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: (1) keandalan; (2) responsivitas; (3) jaminan; (4) empati; dan (5) wujud. Indikator keandalan merupakan kemampuan organisasi untuk memerikan layanan yang dijanjikan secara handal dan akurat. Selanjutnya, responsivitas merupakan kesediaan penghantar layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Jaminan diartikan sebagai pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Empati merupakan kondisi dimana penghantar layanan memperhatikan dan memberikan perhatian secara intens kepada pelanggan. Kemudian, wujud merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan personel, dan bahan komunikasi.

Mahaprata dan Khan (2007:297) menjelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan pendidikan yaitu: (1) hasil pembelajaran (*learning outcomes*); (2) ketanggapan (*responsiveness*); (3) fasilitas secara fisik (*physical facilities*); (4) pengembangan kepribadian (*personality development*); dan (5) akademik (*academic*). Hasil pembelajaran (*learning outcomes*) merupakan kemampuan sekolah untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat.

Kemudian, ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat. Fasilitas secara fisik (*physical facilities*) berupa fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan peralatan komunikasi. Kemudian, pengembangan kepribadian (*personality development*) mencakup seluruh perkembangan kepribadian dan pengetahuan peserta didik. Akademik mencakup kemampuan sekolah dan perhatian petugas kepada peserta didik. Bermen (1995: 631) dalam Laksana (2008: 90-91) menyebutkan bahwa indikator kualitas pelayanan yaitu: (1) *tangible*; (2) *credibility*; (3) *competence*; (4) *access*; (5) *reliability*; (6) *responsiveness*; (7) *courtesy*; (8) *communication*; (9) *understanding the customer*; dan (10) *security*. Berdasarkan penjelasan di atas digunakan indikator dari Mahaprata dan Khan (2007:297) yaitu hasil pembelajaran, ketanggapan, fasilitas secara fisik, pengembangan kepribadian, dan akademik.

2.4.Citra Sekolah

2.4.1.Definisi Citra Sekolah

Kotler dan Keller (2014) dalam Mutmainnah (2017:227) menjelaskan bahwa citra memiliki makna sebagai kesan yang dirasakan seseorang mengenai suatu layanan/ produk/ organisasi secara keseluruhan kemudian akan tersimpan dalam ingatan mereka. Kasali (2008:30) mengungkapkan bahwa citra sebagai kesan yang timbul akibat dari pemahaman akan suatu kenyataan. Gronroos (1990) dalam Jasfar (2005:184) menyatakan bahwa citra sebagai representatif penilaian konsumen, baik konsumen yang puas ataupun kecewa, termasuk kelompok-kelompok lain berkaitan dengan organisasi terkait.

Selanjutnya, menurut Bravo *et al.* 2009 dalam Louisrianda dan Tabrani (2017:155) menyatakan bahwa citra diartikan sebagai keseluruhan kesan yang ada dalam benak peserta didik dimana hal tersebut dihasilkan dari perasaan, ide, sikap, dan pengalaman dengan organisasi bersangkutan. Citra sekolah berkaitan erat dengan kesan yang dimiliki oleh peserta didik terhadap pihak sekolah baik berupa kesan positif maupun kesan negatif. Elgin dan Nedunchezian (2012) dalam Louisrianda dan Tabrani (2017:156) menyatakan bahwa citra sebagai persepsi dari suatu organisasi penyedia layanan pendidikan berupa sekolah yang dicerminkan dalam benak peserta didik, dimana hal tersebut dapat membedakan sekolah tersebut dengan sekolah pesaing lainnya.

Citra sekolah diketahui melalui persepsi peserta didik terhadap suatu sekolah yang nantinya akan mempengaruhi secara internal maupun eksternal (Eliba dan Zulkarnain 2017:90). Citra sekolah yang melekat dalam benak peserta didik memberikan pengetahuan tentang tingkat kualitas yang ditawarkan oleh sekolah. Citra begitu penting bagi setiap sekolah untuk dapat bersaing dengan sekolah lain. Memenangkan hati peserta didik melalui citra sekolah adalah langkah panjang yang harus ditempuh. Seperti yang telah dijelaskan oleh para ahli di atas mengenai citra, dapat disimpulkan bahwa citra sekolah merupakan gambaran yang ditangkap dan disimpan dalam benak peserta didik mengenai kualitas dari suatu sekolah secara keseluruhan. Dimana citra tersebut diperoleh dari informasi-informasi yang diterima tentang pihak sekolah berkaitan. Oleh karena itu, informasi-informasi tersebut yang perlu disampaikan berupa informasi positif seperti prestasi-prestasi, program-program sekolah, kebijakan, dan sebagainya.

2.4.2. Proses Pembentukan Citra Sekolah

Terbentuknya citra sekolah dihati para peserta didik membutuhkan proses dalam waktu yang sangat panjang. Citra terbentuk dari persepsi terhadap sekolah yang terkait dalam kurun waktu tertentu dan berifat konsisten. Schiffman dan Kanuk (2004) dalam Suryani (2008:97) menyatakan bahwa persepsi adalah proses dimana dalam proses tersebut individu memilih, mengorganisasikan dan mengintepretasikan stimuli menjadi suatu hal bermakna. Sedangkan Rangkuti (2002:33) mendefinisikan bahwa persepsi sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterimanya melalui alat indera menjadi suatu makna.

Suryani (2008:97-98) menyebutkan bahwa proses persepsi diawali oleh suatu stimuli yang diterima oleh penginderaan seseorang. Penginderaan yang mengenai stimulus baik melalui penglihatan, pendengaran, dan perasaan individu akan menimbulkan persepsi. Masing-masing orang memiliki kemungkinan untuk mempersepsikan suatu hal dengan berbeda. Hal ini dikarenakan oleh sensitivitas yang berbeda-beda dari masing-masing orang. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi peserta didik diantaranya adalah harga, citra, tahap pelayanan, dan momen pelayanan (Rangkuti 2002: 33). Alper dan Kamins (1995) dalam Suryani (2008:113) mengungkapkan bahwa peserta didik pada umumnya memiliki persepsi positif pada merek pionir bahkan meskipun merek berikutnya muncul. Ketika peserta didik tidak mempunyai informasi mengenai produk dan merek, mereka akan menggunakan citra sekolah sebagai dasar untuk memilih produk.

2.4.3. Indikator Citra Sekolah

Harrison dalam Habibah dan Bayu (2018) menyebutkan bahwa indikator citra sekolah, yaitu: (1) *personality*; (2) *reputation*; (3) *value*; dan (4) *corporate identity*. *Personality* merupakan keseluruhan karakteristik dari organisasi/ sekolah yang dipahami oleh publik seperti sekolah dapat dipercaya dan mempunyai tanggung jawab sosial. Kemudian, *reputation* merupakan yang dilakukan oleh sekolah dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain, seperti kinerja keamanan transaksi. *Value* merupakan nilai-nilai yang dimiliki oleh sekolah. Budaya sekolah seperti sikap manajemen yang peduli terhadap peserta didik dan kecepatan karyawan menanggapi permintaan ataupun keluhan. Selanjutnya, *corporate identity* berupa komponen-komponen yang mempermudah publik sasaran dalam mengenali sekolah seperti logo, warna, dan slogan.

Universitas Pendidikan Indonesia mengungkapkan citra sekolah sebagai kesan, pesan, dan gambaran peserta didik terhadap sekolahnya yang didasarkan pada pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan peserta didik terhadap sekolah tersebut. Kemudian disebutkan empat indikator untuk mengukur citra sekolah yaitu: (1) *common product attributes, benefits, or attitudes*; (2) *people and relationship*; (3) *value and programs*, dan (4) *corporat credibility*. Keempat indikator tersebut digunakan untuk mengukur citra sekolah.

Common product attributes, benefits, or attitudes merupakan hal-hal yang terkait dengan kualitas sekolah dan inovasi yang dikembangkan oleh pihak sekolah. *People and relationship* meliputi perilaku/ sikap pendidik dan tenaga kependidikan terhadap peserta didik. Selain itu, komunikasi yang terjalin antara

pendidik dan tenaga pendidik dengan peserta didik. Selanjutnya, *Corporat credibility*, meliputi kompetensi pendidik, tenaga kependidikan, dan kepala sekolah.

Kemudian, Dardiri (2015:163) menjelaskan bahwa indikator citra sekolah, yaitu: (1) kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pendidikan; (2) kompetensi lulusan dan keberhasilan alumni; (3) sarana dan prasarana sekolah; (4) keterlibatan orang tua dan masyarakat; dan (5) karakter peserta didik/ lulusan. Berdasarkan indikator yang telah disampaikan di atas, dalam penelitian ini digunakan indikator yang disampaikan oleh Harrison dalam Habibah dan Bayu (2018:65-66) yaitu *personality* (kepribadian), *reputation* (nama baik), *value* (nilai), dan *corporate identity* (identitas sekolah). Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai tingkat citra sekolah menurut peserta didik dalam kaitannya dengan kepuasan mereka terhadap sekolah.

2.5.Emosional

2.5.1.Definisi Emosional

Emosional berperan dalam menciptakan kepuasan peserta didik selama menempuh pendidikan. Irawan dalam Oktaviani (2014:142) menyatakan bahwa emosional adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan. Emosional berasal dari perasaan atau emosi positif yang ditimbulkan setelah mengkonsumsi suatu produk (Ridwan dan Palupiningdyah 2014:1). Oktaviani (2014:142) menyatakan bahwa emosional sebagai kesadaran saat terjadinya beberapa keinginan psikologis diikuti dengan respon perilaku dimana keinginan tersebut muncul karena adanya stimuli dari penyedia layanan.

J.P. Du Preez dalam Mezy (2016:54) menyatakan bahwa emosi adalah reaksi tubuh saat menghadapi situasi tertentu. Goleman (1995) dalam Ali dan Asrori (2009:62) menyatakan bahwa emosi setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan mental hebat dan meluap-luap. Emosi juga diartikan sebagai suatu respon terhadap suatu perangsang yang menyebabkan perubahan fisiologis dan perasaan yang kuat serta biasanya mengandung kemungkinan meletus (Ali dan Asrori 2009:62). Westbrook dan Oliver (1991:85) mengatakan bahwa

“Consumption emotion refers to the set of emotional responses elicited specifically during product usage or consumption experiences, as described either by the distinctive categories of emotional experience and expression (e.g. joy, anger, and fear) or by the structural dimensions underlying emotional categories, such as pleasantness/ unpleasantness, relaxation/ action or calmness/ excitement.”

Berdasarkan penjelasan dari para ahli di atas mengenai emosional dapat disimpulkan bahwa emosional sebagai bentuk respon psikologis terhadap stimuli tertentu. Emosional yang dimunculkan akibat stimuli tersebut dapat berupa emosi positif dan emosi negatif. Dimana emosi positif berupa perasaan senang, gembira, puas, dan sebagainya. Sedangkan emosi negatif dapat berupa perasaan marah, kecewa, tidak puas, dan sebagainya.

2.5.2. Bentuk-bentuk Emosional

Ali dan Asrori (2009:65) mengidentifikasi beberapa jenis emosi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Amarah, meliputi brutal, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, kesal hati, terganggu, rasa pahit, berang, tersinggung, bermusuhan, tindak kekerasan, dan kebencian patologis.
- b. Kesedihan, meliputi pedih, sedih, marah, suram, melankolis, mengasihani diri, kesepian, ditolak, putus asa, dan depresi.

- c. Rasa takut, meliputi cemas, takut, gugup, khawatir, was was, takut sekali, sedih, waspada, tidak tenang, ngeri, kecut, panik, dan fobia.
- d. Kenikmatan, meliputi bahagia, gembira, ringan puas, riang, senang, terhibur, bangga, kenikmatan indrawi, takjub, terpesona, puas, rasa terpenuhi, girang, dan mania.
- e. Cinta, meliputi penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, baiki, hormat, kasmaran, dan kasih sayang.
- f. Terkejut, meliputi terkesiap, takjub, dan terpana.
- g. Jengkel, meliputi hina, jijik, muak, mual, benci, tidak suka, dan mau muntah.
- h. Malu, meliputi rasa bersalah, malu hati, kesal hati, menyesal, hina, aib, dan hati hancur lebur.

Mezy (2016) menyatakan bahwa terdapat dua bentuk emosi, yaitu emosi positif dan emosi negatif. Emosi positif sebagai luapan perasaan yang berefek membahagiakan dan menenangkan. Emosi positif meliputi ekspresi jasmaniah berupa tertawa, tersenyum, terharu, gembira, senang, rileks, bahagia, santai, dan tenang. Sedangkan emosi negatif sebagai luapan perasaan tidak menyenangkan dan menyusahkan. Emosi negatif berupa gelisah, sedih, despresi, frustasi, stres, putus asa, marah, benci, kecewa, terganggu, jijik, putus asa, malu, dan takut. Izard (1977) juga menyebutkan terdapat sepuluh emosi yang terdiri dari tertarik, senang, marah, jijik, terganggu, malu, bersalah, sedih, takut, dan terkejut.

2.5.3.Indikator Emosional

Del Chiappa, *et al.* (2014:423) menyebutkan bahwa untuk mengukur emosional terdapat tiga pendekatan yang bisa digunakan, yaitu: (1) Pendekatan pertama, menunjukkan bahwa emosi berada pada kategori bipolar dan terdiri dari tiga dimensi, yaitu kesenangan-ketidaksenangan, gairah-bukan gairah, dan dominasi-kepatuhan (Mehrabian dan Russell 1974, Russell 1980); (2) Pendekatan kedua melihat semua emosi berasal dari sejumlah emosi dasar yang relatif kecil. Terdapat sepuluh emosi dasar yang diajukan oleh Izard (1977), yaitu tertarik,

senang, marah, jijik, terganggu, malu, bersalah, sedih, takut, dan terkejut; dan (3) Pendekatan ketiga berdasarkan Izard (1977) indikator emosi dibagi menjadi dua yaitu emosi positif dan emosi negatif.

Selanjutnya, Izard (1977:8-9) mengungkapkan bahwa indikator emosi ada dua, yaitu emosi positif dan emosi negatif. Selain itu, Izard (1977) juga membagi emosi ke dalam sepuluh kategori, yaitu tertarik, senang, marah, jijik, terganggu, malu, bersalah, sedih, takut, dan terkejut. Kesepuluh kategori emosi tersebut sebenarnya merupakan penjabaran dari emosi positif dan emosi negatif yang telah disebutkan sebelumnya. Berdasarkan ketiga pendekatan indikator yang bisa digunakan untuk mengukur emosional dalam Del Chiappa, *et al.* (2014) dan Izard (1977) dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa indikator yang sama diantara keduanya. Penelitian ini menggunakan indikator untuk mengukur emosional seperti yang disebutkan oleh Izard (1977:8-9). Dimana diungkapkan bahwa untuk mengukur emosional digunakan indikator emosi positif dan emosi negatif.

2.6. Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian-penelitian di bawah ini membahas mengenai hubungan antara variabel kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan secara parsial.

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) di Kota Pekanbaru	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas	Variabel independen yang digunakan, yaitu variabel emosional.

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Oleh Fitrah Eliba dan Zulkarnain, Universitas Riau Jurnal Tepak Manajemen Bisnis Vo. 9, No. 3, hal. 88-104	pelanggan, citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan terhadap hubungan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.	
2.	Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Oleh Mutmainnah, Universitas Pamulang Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 10 No. 2, 2017, hal. 223-238	Kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan baik terhadap kepuasan pelanggan maupun loyalitas nasabah tabungan. Sedangkan kepuasan ternyata tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.	Variabel independen yang digunakan, yaitu variabel emosional.
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada Maskapai Garuda Indonesia Oleh Reyghana Louisrianda dan Mirza Tabrani, Universitas Syiah Kuala Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen, Vol. 2, No. 3, 2017, hal. 154-177	Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas merek, kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas merek, citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas merek, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas merek, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas merek melalui kepuasan pelanggan, kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas merek melalui kepuasan pelanggan, dan citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas merek melalui kepuasan pelanggan.	Alat pengujian menggunakan SPSS 21.
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pelanggan AUTO2000 Waru Surabaya) Oleh Resita Widya Putri, Suharyono, dan Dahlan Fanani	Adanya pengaruh secara simultan antara variable kualitas pelayanan dan loyalitas sebesar 0,688, kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas	Variabel independen yang digunakan, yaitu variabel citra sekolah dan variabel emosional.

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 1 No. 1 Januari 2015 hal 1-10 http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id	pelanggan, dan kepuasan pelanggan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.	
5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta) Oleh Novemy Triyandari Nugroho Jurusan Sistem Informasi, STMIK Duta Bangsa Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 02, Agustus 2014-Januari 2015, Hal. 114-122	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.	Variabel independen yang digunakan, yaitu variabel citra sekolah dan variabel emosional.
6.	Pengaruh Harga, Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang Oleh Deddy Setiawan, Dra. Sri Suryoko, M.Si., Sari Listyorini, M.Sos, M.A.B Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro <i>Diponegoro Journal of Social and Political Science</i> Tahun 2014, Hal. 1-10 http://ejournal-sl.undip.ac.id/index.php/	Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan harga, produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan indikator kualitas pelayanan pendidikan seperti yang disebutkan oleh Mahpatra dan Khan (2007).
7.	Optimalisasi Kerjasama Praktik Kerja Industri untuk Meningkatkan Citra Sekolah dan Daya Saing Lulusan SMK Oleh Ahmad Dardiri Universitas Negeri Malang ahmaddardiri.um@gmail.com	a. Secara internal sekolah melakukan peningkatan kualitas dan inovasi pembelajaran berkelanjutan, b. Memperkuat organisasi prakerin melalui melibatkan industri pada semua tahap manajemen prakerin, c. Mempromosikan kualitas sekolah kepada industri	Variabel yang digunakan, yaitu variabel emosional, variabel kualitas pelayanan, dan variabel kepuasan.

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, Vol. 22, No. 2, Oktober 2015, hal. 162-168	<p>untuk peduli pendidikan melalui rekrutmen lulusan dan <i>teaching factory</i>,</p> <p>d. Memberikan layanan informasi dan komunikasi secara intensif pada orang tua siswa dan industry tentang perkembangan prakerin, dan</p> <p>e. Memperluas kerjasama pengembangan pembelajaran sesuai kebutuhan industry</p>	
8.	<p><i>Determinants of Satisfaction Amongst Tenants of UK offices</i> Oleh Danielle Claire Sanderson Victoria Mary Edwards <i>Journal of Corporate Real Estate, Vol. 18 Iss 2 pp, 2016, page 1-33</i></p>	Kepuasan pemilik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (jaminan, empati, reliabilitas, responsifitas, dan bukti fisik) serta nilai (<i>rentival</i> dan <i>service charge</i>)	Variabel independen yang digunakan yaitu variabel citra dan variabel emosional.
9.	<p><i>Emotions and Visitors' Satisfaction at a Museum</i> Oleh Giacomo Del Chiappa, Luisa Andreu, dan Martina G. Gallarza <i>International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, Vol. 8 Issue: 4, pp. 420-431, 2014</i></p>	Emosional pengunjung berpengaruh terhadap pengalaman mereka di museum. Pengaruh emosional terhadap kepuasan ditunjukkan melalui signifikansi varian $t=-4,221$, $p<0,01$.	Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel emosional menggunakan indikator dari Izard (1997).
10.	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang. Oleh Siti Habibah dan Kartib Bayu. <i>Jurnal Ilmiah Magister Managemen UNIKOM Vol. 02, No. 01, 63-71, 2018</i></p>	Kualitas pelayanan dan citra sekolah pada SMK Swasta di Kabupaten Subang secara keseluruhan sudah baik namun untuk dapat bertahan menghadapi persaingan yang semakin ketat diperlukan peningkatan seperti perlengkapan fasilitas sekolah, kedisiplinan dan profesionalitas karyawan dan staf pengajar, serta cepat dan tanggap.	Variabel independen yang digunakan yaitu variabel emosional.
11.	<p><i>A Neural Network Approach for Assessing Quality in Technical Education: an Empirical Study</i></p>	Penelitian ini menunjukkan bahwa kesenjangan P-E tradisional dalam mendefinisikan kualitas lebih baik daripada model	Variabel independen yang digunakan yaitu variabel

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Oleh S.S. Mahapatra dan M.S. Khan <i>International Journal of Productivity and Quality Management, 2007, Vol. 2, No. 3, page 287-306</i>	kesenjangan lain. Model terbaik kedua pada mahasiswa dan alumni adalah model kesenjangan E-P. Hal ini menyiratkan bahwa harapan berperan dalam pengukuran kualitas layanan. Namun, pada penelitian ini menunjukkan bahwa model E&P harus digunakan dengan hati-hati untuk memprediksi kualitas, karena kinerja tidak memuaskan sejauh menyangkut kualitas pendidikan.	emosional dan variabel citra sekolah. Serta alat uji menggunakan SPSS 21.
12.	Pengaruh Ekuitas Merek, Faktor Emosional, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna OPPO Smartphone di Surakarta Oleh Ekowati Sri Hariyati Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Surakarta, 2017	Hasil uji regresi linier berganda diperoleh bahwa faktor emosional mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,234 berdasarkan uji t diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu sebesar $3,386 > 1,983$. Sementara signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$.	Variabel independen yang digunakan yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel citra.
13.	Pengaruh Nilai Emosional, Nilai Sosial, dan Nilai Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Oleh Mohammad Ridwan dan Palupiningdyah Jurusan Manajemen, FE, Universitas Negeri Semarang <i>Management Analysis Journal, Vol. 3, No. 1, 2014, hal. 1-6</i>	Pelanggan Yamaha Harpindo Jaya Semarang sebagian besar merasakan nilai atau manfaat dari produknya sehingga menciptakan ikatan emosional dengan produk tersebut.	Uji hipotesis yang digunakan diantaranya yaitu, uji simultan, uji parsial, uji determinasi simultan, dan uji determinasi parsial.
14.	Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Oleh Winda Oktaviani Universitas Negeri Surabaya <i>Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 2, No. 1, Januari 2014, hal. 140-152</i>	Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan, emosional terhadap kepuasan, serta terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, emosional, dan kemudahan terhadap loyalitas.	Variabel independen yang digunakan yaitu variabel citra dan variabel kualitas pelayanan. Serta objek penelitian dilangsungkan pada sekolah,

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
			yaitu di SMK Taman Siswa Banjarnegara.
15.	<p><i>A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience</i> Oleh Claes Fornell <i>Journal of Marketing</i>, vol. 56, No. 1 (Jan., 1992), pp. 6-12</p>	<p>Rata-rata skor kepuasan pelanggan 9 (skala 0-100) memperlihatkan untuk 28 industri pada tahun 1989 dan empat industri tambahan (pengiriman barang, surat kabar, farmasi, pesanan melalui pos) pada tahun 1990 dan 1991. Pelanggan dan perusahaan diwakili dalam beberapa kasus (layanan pos, telekomunikasi, perbankan, asuransi), industri melayani pebisnis dan konsumen. Hanya pengguna bisnis yang disurvei untuk <i>mainframe</i> komputer dan komputer pribadi. Pebisnis diwakili oleh responden yang merupakan individu bertanggung jawab untuk membeli produk/ layanan yang dimaksud.</p>	<p>Variabel yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan, citra, dan emosional. Alat uji yang digunakan SPSS 21. Objek penelitian di SMK Taman Siswa Banjarnegara.</p>
16.	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa sebagai Nasabah pada Bank Mini SMK <i>Smart</i> Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara Oleh Eka Sartika Fakultas Ekonomi, Universitas Negei Semarang <i>Economic Education Analysis Journal</i>, Vol. 2, No. 2, 2013, hal. 141-148</p>	<p>Kualitas pelayanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK <i>Smart</i> Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara. Namun, secara parsial hanya variabel bukti fisik, jaminan, dan empati yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah.</p>	<p>Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan dari Mahapatra dan Khan (2007).</p>
17.	<p><i>Student's Satisfaction on Library Service at Faculty of Economics, Semarang State Univesity</i> Oleh Diyah Undari dan Ismiyati Fakultas Ekonomi, Universitas Negei Semarang</p>	<p>Terdapat delapan faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi dalam pelayanan perpustakaan FE UNNES sebesar 62,668%, yaitu kenyamanan dan produk jasa inti, elemen interaksi, kebersihan, kerapihan, sarana pendukung, performa teknis, luas gedung,</p>	<p>Indikator kepuasan dari Fornell (1992).</p>

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Dinamika Pendidikan, Vol. 10, No. 2, 2015, hal. 136-144	dan produk pelengkap.	

2.7.Hubungan Antar Variabel

2.7.1.Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik dapat diciptakan dari adanya faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Rangkuti 2002:23). Kualitas pelayanan yang prima akan memberi peluang tingginya tingkat kepuasan. Berbeda apabila perusahaan tidak memberikan pelayanan secara optimal. Tingkat kualitas pelayanan akan memberikan hasil berbeda terhadap tingkat kepuasan yang terbentuk dari kegiatan tersebut. Kualitas pelayanan secara umum diartikan sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan kepentingan dengan tingkat yang sama atau melebihi harapan.

Kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan (Kotler dan Keller 2009:144). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Setiawan *et al.* (2014) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Putri *et al.* (2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2.7.2.Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Tingkat kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh persepsi peserta didik terhadap produk atau jasa dimana persepsi tersebut dibangun oleh harga, citra, tahap layanan, dan momen layanan dari perusahaan (Rangkuti 2002:33). Citra

yang buruk akan menimbulkan persepsi buruk dan menyebabkan peserta didik mudah marah. Sebaliknya citra yang baik menimbulkan persepsi kualitas yang dimiliki perusahaan baik, sehingga peserta didik mudah memaafkan suatu kesalahan. Citra perusahaan dinilai sangat penting bagi setiap perusahaan karena merupakan bentuk keseluruhan kesan yang terbangun di benak masyarakat tentang perusahaan (Eliba dan Zulkarnain 2017).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh para peneliti terdahulu. Eliba dan Zulkarnain (2017) diketahui hasil penelitian bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik citra perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan akhirnya meningkatkan jumlah nasabah. Selanjutnya, Mutmainnah (2017) diketahui hasil dari penelitian tersebut bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan. Louisrianda dan Tarbani (2017) disimpulkan hasil penelitian bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada pelanggan Maskapai Garuda Indonesia.

2.7.3.Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Irawan dalam Oktaviani (2014:142) menyatakan bahwa faktor emosional adalah faktor penting mempengaruhi kepuasan. Emosional berasal dari perasaan atau emosi positif yang ditimbulkan setelah mengkonsumsi suatu produk (Ridwan dan Palupiningdyah 2014:1). Oktaviani (2014:142) menyatakan bahwa emosional sebagai kesadaran saat terjadinya beberapa keinginan psikologis diikuti dengan respon perilaku dimana keinginan tersebut muncul karena adanya stimuli dari penyedia layanan.

Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian Del Chiappa *et al.* (2014:426) bahwa emosi mempengaruhi tingkat kepuasan. Ridwan dan Palupiningdyah (2014) dalam penelitiannya bahwa terdapat pengaruh emosional terhadap kepuasan. Selanjutnya, penelitian Oktaviani (2014) menunjukkan hasil bahwa emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, artinya apabila emosional semakin baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan.

2.8. Kerangka Berpikir

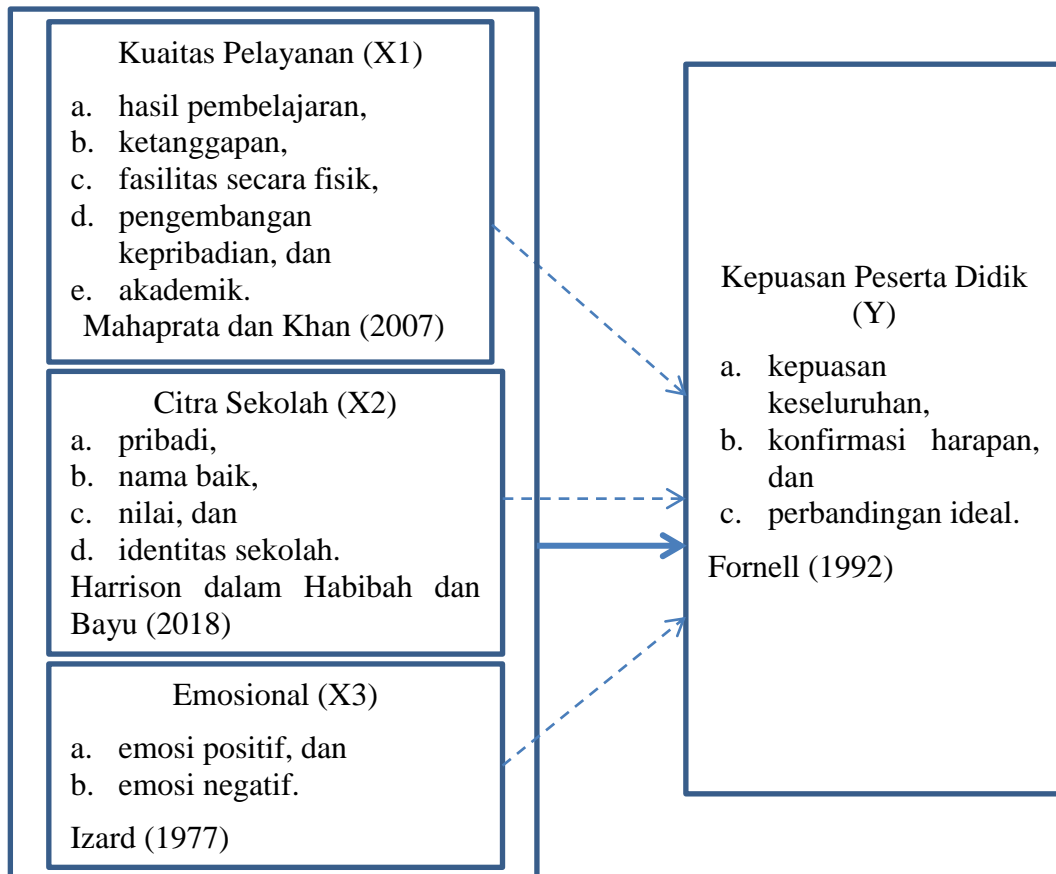
Bedasarkan penjelasan mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel kepuasan peserta didik (Y), variabel kualitas pelayanan (X1), variabel citra sekolah (X2), dan variabel emosional (X3) maka disusunlah kerangka berpikir dalam penelitian ini seperti pada gambar 2.1.

2.9. Hipotesis

Sugiyono (2016) menerangkan bahwa hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada suatu penelitian. Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir di atas maka dapat ditarik hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

- H1 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik
- H2 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik
- H3 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara citra sekolah terhadap kepuasan peserta didik

H4 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara emosional terhadap kepuasan peserta didik



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara
2. Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara
3. Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara citra sekolah terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara
4. Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara emosional terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara

5.2. Saran

1. Berkaitan dengan kualitas pelayanan diketahui bahwa para peserta didik belum dapat berkonsultasi dengan guru-guru mata pelajaran. Oleh karena itu, perlu adanya sesi konsultasi terbuka di luar jam pelajaran bagi peserta didik dengan guru mata pelajaran.
2. Berkaitan dengan citra sekolah diketahui bahwa pihak sekolah belum mampu mengelola kritik dan saran dari para peserta didik. Sehingga sekolah perlu mengadakan kotak saran dan alamat pengaduan bagi peserta didik untuk menyampaikan aspirasi-aspirasinya tersebut. Selain itu, perlu adanya tim atau

pihak-pihak yang bertugas untuk mengumpulkan, menyaring, dan menanggapi kritik dan saran tersebut.

3. Berkaitan dengan emosional diketahui bahwa para peserta didik tidak terlalu merasa masalah apabila tidak masuk sekolah karena ijin ataupun sakit. Sehingga pihak sekolah perlu membuat peraturan yang membatasi jumlah ketidakhadiran peserta didik dalam satu semester.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. dan Mohammad Asrori. (2009). *Psikologi Remaja* . Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Branes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi .
- Chandra, dan Tjiptono. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta : Andi.
- Dardiri, A. (2015). Optimaliasasi Kejasama Praktik Kerja Industri untuk Meningkatkan Citra Sekolah dan Daya Saing Lulusan SMK. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, Volume 22, Nomor 2, Oktober 2015*, 162-168.
- Del Chiappa, Giacomo, Luise Andreu, dan Martina G. Gallarza. (2014). Emotions and Visitor's Satisfaction at a Museum. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research, Vol. 8 Issue:4*, 420-431.
- Edwards, D. C. (2016). Determinants of Satisfaction Amongst Tenants of UK Offices . *Journal of Corporate Real Estate, Vol. 18 Iss 2*, 1-32.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : CV. Indoprint.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience . *Journal of Marketing, Vol. 56, No. 1* , 6-21.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- _____. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro .
- Habibah, Siti dan Kartib Bayu. (2018). Pengaruh Kwaitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM Vol. 02, No. 01*, 63-71.

- Hariyati, E. S. (2017). *Pengaruh Ekuitas Merek, Faktor Emosional, dan Kualitas Poduk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna OPPO Smartphone di Surakarta*. Surakarta : IAIN Surakarta .
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Izard, C. E. (1977). *Human Emotion: Emotions, Personality, and Psychotherapy*. New York : Springer Science+Business Media New York .
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu* . Bogor : Ghalia Indonesia .
- Kasali, R. (2008). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti .
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., dan Kevin L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta : Erlangga .
- Kuswanto, A. (2014). *Pendidikan Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi Komputer* . Jakarta : Salemba Infotek .
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis* . Yogyakarta : Graha Ilmu .
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik* . Jakarta : Salemba Empat .
- _____. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta : Salemba Empat .
- _____. (2016). *Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahapatra, S.S. dan Khan, M.S. (2007). A Neural Network Approach for Assesing Quality in Technical Education: an Empirical Study. *International Journal of Productivity and Quality Management, Vol. 2, No. 3, 287-306*.
- Mezy, B. (2016). *Manajemen Emosi Ibu Hamil* . Yogyakarta : Saufa.

- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . Jakarta : Bumi Aksara .
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah . *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 10, No. 2*, 223-237.
- Nugroho, N. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta). *Jurnal Paradigma Vol. 12 No. 02*, 114-122.
- Oktaviani, Winda. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, dan Kemudahan Terhadap Loyalitass Melalui Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 2, No. 1*, 140-152.
- PP No. 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan .
- Putri, R. W., Suharyono, dan Dahlan F. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan AUTO2000 Waru Surabaya) . *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 1, No. 1*, 1-10.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima* . Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN_JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum .
- Ridwan, M., dan Palupiningdyah. (2014). Pengaruh Nilai Emosional, Nilai Sosial, dan Nilai Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Management Analysis Journal, Vol. 3, No. 1*, 1-6.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis* . Jakarta: Salemba Empat .
- Sartika, E. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa sebagai Nasabah pada Bank Mini SMK Smart Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara . *Economic Education Analysis Journal, Vol. 2, No. 2*, 141-148.
- Setiawan, D., Sri S., dan Listyorini. (2014). Pengaruh Harga, Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangga Toko Buku Grammedia Pandanaran Semarang . *Diponegoro Journal of Social and Political Science* , 1-10.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- _____. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta .
- Suharyadi, dan Purwanto. (2009). *Statistika: Untuk Ekonomi Keuangan Modern Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sukmawati, I., dan Massie. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Air Manado . *Jurnal EMBA, Vol. 3, No. 3, 729-742*.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran* . Yogyakarta : Graha Ilmu .
- Sutomo, dan Titi P. (2002). *Manajemen Sekolah* . Semarang : UNNES.
- Tabrani, M., dan Reyghana L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada Maskapai Garuda Indonesia . *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen, Vol. 2, No. 3, 154-177*.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran:Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Ofset .
- _____. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* . Yogyakarta : Andi.
- _____. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* . Yogyakarta : Andi .
- Undari, D., dan Ismiyati. (2015). Student's Satisfaction on Library Service at Faculty of Economics, Semarang State Univesity. *Dinamika Pendidikan, Vol. 10, No. 2, 2015, hal. 136-144*.
- UU No. 02 Tahun 1989 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Indonesia.
- UUD RI 1945.
- Westbrook, A. R., dan Richard L. O. (1991). The Dimensionality of Consumption Emotion Patterns and Consumer Satisfaction. *Jurnal of Consumer Research, volume 18, number 1, 84-91*.

Zulkarnain dan Fitrah E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT Asurransi Jiwasraya (Persero) di Kota Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. 9, No. 3, 88-104.