



## PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN METODE PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA

**Bagyo Bagyo' Adijati Utaminingsih, Paulus Wardoyo**  
Magister Manajemen, Universitas Semarang, Kota Semarang

---

### Info Artikel

**Sejarah Artikel:**

Diterima 25/12/2022

Disetujui 15/2/2023

Dipublikasikan 25/3/2023

**Keywords:**

*kualitas layanan; fasilitas;  
metode pembelajaran;  
kepuasan siswa; citra  
sekolah*

---

### Abstrak

Meskipun ada sejumlah besar penelitian yang dilakukan untuk menyajikan faktor-faktor berbeda yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa/siswa terhadap institusi sekolah, tetap ada kebutuhan untuk menggabungkan semua upaya ini dan menyediakan kerangka kerja yang komprehensif mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa/siswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, metode pembelajaran terhadap kepuasan siswa dengan citra sekolah sebagai variabel moderating. Responden dalam penelitian ini adalah siswa SMA Sedes Sapientiae Semarang yang berjumlah 96 orang. Data diolah dengan menggunakan program Smart Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, metode pembelajaran dan citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hasil penelitian uji hipotesis efek moderasi menunjukkan bahwa citra dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan dan metode pembelajaran dengan kepuasan siswa, tetapi citra tidak memoderasi hubungan antara fasilitas dengan kepuasan siswa

---

## THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND LEARNING METHODS ON STUDENT SATISFACTION

**Keywords:**

*service quality, facility,  
learning method,  
student satisfaction,  
image*

### Abstract

*While there is a large number of research work performed on presenting different factors influencing students' satisfaction with Higher Education institutions, there is a need to combine all these efforts and provide a comprehensive framework of factors influencing the students' satisfaction. This study aims to analyse the influence of service quality, facility, learning method on student satisfaction and image as a moderating variable. The respondents of this research are Semarang Sedes Sapientiae High School amounting to 96. The data were processed by using Smart Partial Least Square (PLS) program. The results of this study indicate that the service quality, learning method influence student satisfaction, while the facility have no significant effect on student satisfaction. The result of the hypothetical test on moderation effect showed that image moderate the correlation between service quality and learning method with the student satisfaction, but image could not moderate the correlation between the facility with student satisfaction.*

---

✉Alamat korespondensi:

\* E-mail: fxbagyo@gmail.com

## PENDAHULUAN

Sekarang ini tekanan persaingan antar sekolah menengah sangat tinggi. Sebab jumlah sekolah menengah sangat banyak, sehingga pengelola sekolah menengah, terutama sekolah swasta sekarang dituntut untuk mampu menemukan bagaimana agar siswa merasa puas sehingga dapat bersaing untuk memperoleh murid baru.

Oliver (1993) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perspektif yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan produk barang atau jasa yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Sementara itu Kotler (2006) juga mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara perspektif pelanggan terhadap apa yang dirasakannya dari produk atau jasa dengan apa yang diharapkannya.

Kualitas layanan merupakan faktor penentu daya saing dari perusahaan jasa. Melihat pentingnya kualitas layanan sebuah perusahaan, banyak peneliti yang tertarik untuk melihat peran kualitas layanan yang terdapat dalam sebuah perusahaan (Bawa *et al.*, 2013; Casidy, 2014; Chawla & Sehgal, 2012; Dkudiene *et al.*, 2015; Maysami, Goby, & Mensah, 2014). Oleh karena itu kemampuan sekolah dalam memberikan layanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi harapan siswa dapat menentukan tingkat kepuasan siswa hingga perilaku positif seperti *word of mouth* (Leonnard *et al.*, 2015). Namun demikian Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masih perlu dilakukan mengingat bahwa hasil dari penelitian terdahulu masih belum menunjukkan keseragaman dalam hasil penelitian.

Dalam membantu dan menunjang proses kegiatan studi siswa fasilitas memegang peran yang sangat penting. Siswa merasa nyaman dalam belajar ketika semua fasilitas yang dibutuhkan dapat tersedia di sekolahnya. Dalam dunia pendidikan, fasilitas sekolah yang lengkap sangat dibutuhkan oleh sekolah untuk menunjang proses kegiatan belajar mengajar. Fasilitas yang diberikan oleh organisasi jasa dapat membentuk persepsi konsumen (Dora 2017).

Metode pembelajaran yang diterapkan di sekolah adalah hal yang penting juga diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan siswa. Ada pengaruh positif antara metode pembelajaran terhadap kepuasan siswa (Dora, 2017). Artinya bahwa metode pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Oleh karena itu metode pembelajaran siswa penting untuk diteliti dalam kaitannya dengan kepuasan siswa.

Disamping kualitas layanan, fasilitas, dan metode pembelajaran, faktor yang tidak kalah penting dalam menciptakan kepuasan siswa terhadap sekolah adalah citra sekolah. Sebab citra merupakan gambaran lembaga yang sengaja dibangun untuk menunjukkan ciri khas sehingga muncul persepsi baik tentang lembaga.

Penelitian ini bertujuan untuk membangun model penelitian yang akan diuji secara empirik tentang upaya meningkatkan kepuasan peserta didik, dengan menganalisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, metode pembelajaran terhadap kepuasan siswa dengan citra sebagai variabel moderating.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa**

Kualitas layanan ini dibentuk oleh beberapa dimensi yang juga merupakan dimensi-dimensi pengukuran kualitas layanan yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Zeithaml (2009) dalam Apriyani & Sunarti (2017) mengklasifikasikan kualitas layanan sebagai fokus penilaian yang mencerminkan persepsi konsumen ke dalam lima dimensi *servqual* yang terdiri dari keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*).

Irina & Zait (2016) menjelaskan bahwa layanan pelanggan dapat mempengaruhi rasa puas dari konsumen. Layanan yang berkualitas dari perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Ledden, Kalafatis, & Mathioudakis, 2011). Penelitian empiris lainnya juga telah membuktikan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung (Mutmainnah, 2017; Unyathanakorn & PCL, 2014; Vankateswarlu, Ranga, & Sreedhar, 2015). Oleh karena itu hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

*H<sub>1</sub>: kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa .*

### **Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan**

Fasilitas belajar adalah semua kebutuhan yang diperlukan oleh peserta didik dalam rangka untuk memudahkan, melancarkan dan menunjang dalam kegiatan belajar di sekolah sehingga peserta didik dapat belajar dengan maksimal yang dapat berupa bangunan dan peralatan (Isnaini et al., 2015). Fasilitas belajar adalah sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang kegiatan belajar untuk mencapai tujuan pendidikan (Wahyono, 2013). Fasilitas pendukung pembelajaran dalam penelitian ini diartikan sebagai fasilitas pendukung dari sekolah yang senantiasa digunakan oleh mahasiswa untuk mendukung proses belajarnya di sekolah. (Isnaini et al., 2015). Dimensi tersebut diartikulasikan dalam penelitian ini menjadi:

1. Ruang belajar: kenyamanan ruang, dan kelengkapan sarana pendukung pembelajaran di kelas
2. Perpustakaan: kelengkapan buku penunjang, dan kemudahan pengaksesan informasi kepastakaan
3. Laboratorium: kenyamanan ruang, dan kelengkapan alat laboratorium

Penelitian terkait fasilitas dan kepuasan siswa sudah banyak dilakukan diantaranya oleh Boky yaitu mengkaji tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Theologia Jaffray (Boky, 2016). Dari hasil analisisnya Boky Y menyimpulkan bahwa siswa cukup puas terhadap layanan akademik yang diberikan pihak sekolah baik dari segi kehandalan, sikap tanggap, jaminan dan empati, namun siswa tidak puas terhadap sarana pendidikan khususnya ruang kelas.

Dalam hasil penelitiannya Dora (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara fasilitas pendidikan terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian berarti sarana pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Sarana Pendidikan menggunakan indikator kondisi sarana fisik, gedung dan fasilitas penunjang ini terbukti dapat meningkatkan kepuasan siswa.

*H<sub>2</sub>: fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.*

### **Pengaruh Metode Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa**

Menurut Suryosubroto (2009 dalam Harmen 2019) metode adalah cara, yang dalam fungsinya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Semakin tepat metode yang digunakan maka semakin efektif pula pencapaian tujuan tersebut. Sedangkan menurut Bahri et al (2010 dalam Harmen 2019) mengemukakan “kedudukan metode sebagai salah satu komponen yang ikut ambil bagian bagi keberhasilan kegiatan belajar mengajar”.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dora (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara Metode Pembelajaran terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian berarti Metode Pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Metode pembelajaran menggunakan indikator pengetahuan, semangat, media pembelajaran, komunikasi, dan bimbingan kesulitan belajar siswa. Hasil penelitian ini memperkuat pendapat Alma (2005,) bahwa semua rantai nilai yang ada di lembaga pendidikan, harus menciptakan nilai tambah bagi siswa. Seluruh personel, serta proses pendidikan sebagai *key value chain* harus mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada siswa. Hasil penelitian Dora (2017) ini memperkuat penelitian dari Michael Guolla (1999).

H<sub>3</sub>: metode pembelajaran *berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa*

### **Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa**

Hasil penelitian dari Almasawa (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan dengan kepuasan pelanggan. Artinya bahwa citra perusahaan yang baik, akan membuat pelanggan merasa percaya dan puas. Hasil ini sesuai dengan dengan penelitian Stan, Cammerer, Jallet (2013) yang menyatakan citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini digunakan indikator penelitian untuk citra lembaga adalah penghargaan dari lingkungan yang tinggi, informasi tentang menghasilkan lulusan yang mudah memperoleh pekerjaan, informasi tentang memiliki pengajar-pengajar yang sangat kompeten di bidangnya (Arwanda *et al.*, 2014).

H<sub>4</sub>: *citra sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa*

### **Citra Sekolah Moderasi Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa**

Kualitas layanan terhadap kepuasan akan semakin kuat ketika citra perusahaan yang dipersepsikan pelanggan tinggi (Zakiy 2019). Dengan kata lain, kualitas layanan yang didukung dengan reputasi / citra yang baik dari perusahaan akan meningkatkan pengaruh positif layanan pelanggan pada kepuasan pasien dan pengaruh negatif kualitas layanan pada niat beralih.

Persepsi pelanggan tentang manfaat terbentuk ketika mengkonsumsi barang atau jasa. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sangat berhubungan dengan reputasi. Hal ini sesuai dengan penelitian Zeithaml (1988 dalam Aryska & Kasmirudin 2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan produk berupa barang maupun jasa sangat berhubungan erat dengan reputasi atau merek (*brand*) dari produk tersebut (Putri et al

2021).

*H<sub>5</sub>: Citra Sekolah memoderasi hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan siswa*

### **Citra Sekolah Moderasi Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Siswa**

Pengaruh moderasi citra sekolah terhadap hubungan fasilitas sekolah dengan kepuasan siswa masih sangat minim dukungan empirik. Artinya belum ada peneliti terdahulu yang melakukan penelitian mengenai hal ini.

Akan tetapi sebenarnya dapat dikatakan bahwa citra sekolah memoderasi hubungan fasilitas sekolah dengan kepuasan siswa. Artinya bahwa fasilitas sekolah yang dirasakan cenderung meningkatkan kepuasan konsumen (siswa) ketika citra sekolah tinggi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa ketika siswa melihat kelengkapan fasilitas sekolah dalam mendukung pembelajaran maka hal itu akan dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap sekolah, dan kepuasan ini akan semakin tinggi ketika citra sekolah di dalam pandangan mereka juga sangat baik.

*H<sub>5</sub>: Citra Sekolah memoderasi hubungan fasilitas terhadap kepuasan siswa*

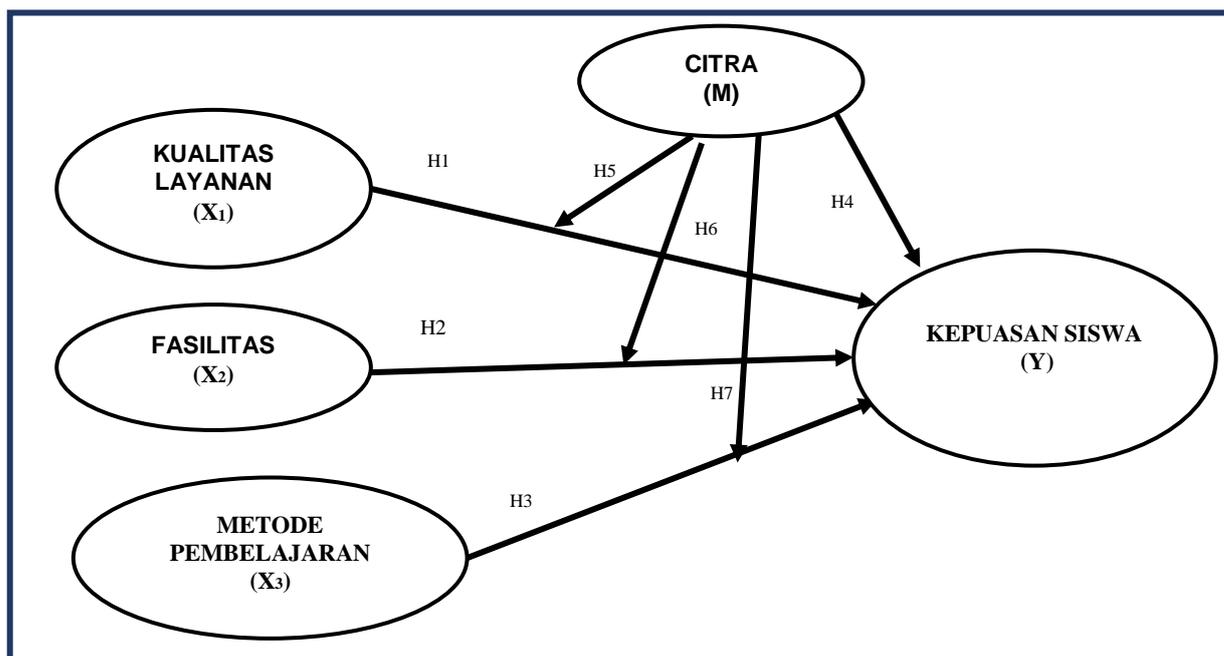
### **Citra Sekolah Moderasi Hubungan Metode Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa**

Citra sekolah memoderasi hubungan metode pembelajaran dengan kepuasan siswa. Artinya bahwa kualitas metode pembelajaran yang dirasakan cenderung meningkatkan kepuasan konsumen (siswa) ketika citra sekolah tinggi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa ketika siswa mengalami penggunaan metode pembelajaran sekolah yang diterapkan oleh guru mata pelajaran maka hal itu akan dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap sekolah, dan kepuasan ini akan semakin tinggi ketika citra sekolah di dalam pandangan mereka juga sangat baik.

Hipotesis penelitian ini adalah:

*H<sub>7</sub>: Citra Sekolah memoderasi hubungan metode pembelajaran terhadap kepuasan siswa*

Secara ringkas model penelitian tersaji dalam Gambar 1



**Gambar 1 Model Penelitian**

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan metode survei. Responden dalam penelitian ini adalah siswa SMA Sedes Sapientiae Semarang yang berjumlah 96 orang. Pengukuran untuk kepuasan konsumen dalam penelitian ini menggunakan indikator yang digunakan pada penelitian Andreassen (1998 dalam Natalia 2011) yang terdiri dari: *Overall Satisfaction*, yaitu kepuasan secara keseluruhan konsumen setelah mengkonsumsi produk; *Expectation Satisfaction*, yaitu harapan kepuasan yang ingin diperoleh konsumen setelah mengkonsumsi produk dan *Experience Satisfaction*, yaitu tingkat kepuasan yang dialami oleh konsumen selama mengkonsumsi produk.

Pengukuran untuk kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan indikator yang digunakan pada penelitian Zeithaml (2009 dalam Apriyani & Sunarti 2017) yang terdiri dari: keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*).

Pengukuran untuk citra lembaga dalam penelitian ini menggunakan indikator yang digunakan dalam penelitian (Arwanda *et al.*, 2014) yang terdiri dari: penghargaan dari lingkungan, informasi tentang lulusan, informasi tentang pengajar.

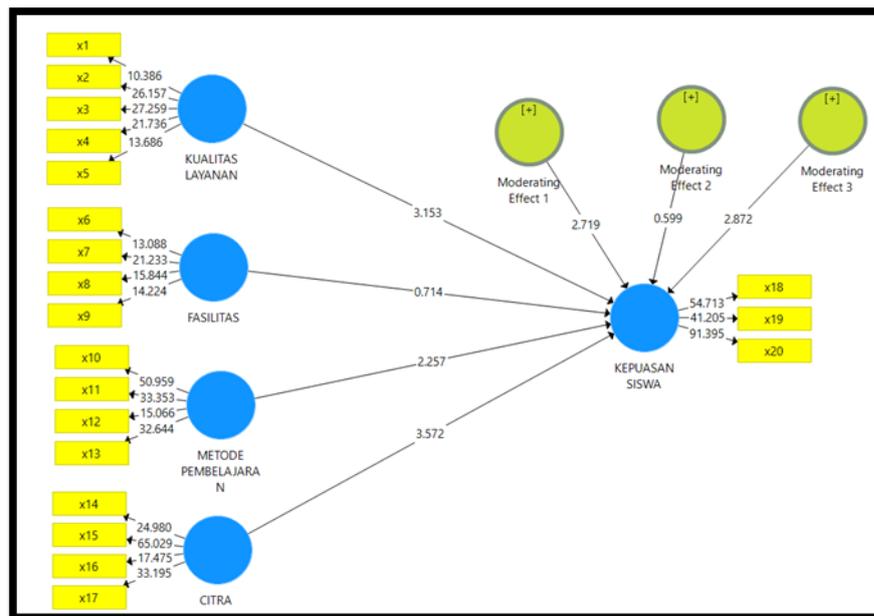
Pengukuran untuk fasilitas dalam penelitian ini menggunakan indikator yang digunakan dalam penelitian Isnaini *et al.*, (2015) yang terdiri dari: kenyamanan ruang belajar, kelengkapan sarana pendukung, kelengkapan buku penunjang, kelengkapan laboratorium.

Pengukuran untuk fasilitas dalam penelitian ini menggunakan indikator yang digunakan dalam penelitian Harmen *et al.*, (2019) yang terdiri dari: kesesuaian dengan fasilitas yang ada, kesesuaian dengan tujuan pembelajaran dan kesesuaian dengan situasi dan waktu pembelajaran.

Metode Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Data diolah dengan menggunakan program Smart Partial Least Square (PLS).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji Hipotesis semua variabel penelitian ditunjukkan pada Tabel 1 dan Gambar 2. Nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 3,189 ( $> 1,96$ ) pada variabel kualitas layanan seperti tersebut di Tabel 1. Mempunyai arti bahwa kualitas layanan terbukti signifikan pada kepuasan siswa. Nilai *original sample estimate* sebesar +0,340 memiliki arti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan sekolah, maka semakin tinggi pula kepuasan siswa. Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa diterima



Gambar 2 Hasil Uji Penelitian

Tabel 1  
**Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	Original Sample (O)	t Statistics ( O/STERR )	P Value	Hipotesis
CITRA → KEPUASAN SISWA	0,386	3,603	0,000	Diterima
KUALITAS LAYANAN → KEPUASAN SISWA	0,340	3,189	0,002	Diterima
METODE PEMBELAJARAN → KEPUASAN SISWA	0,313	2,391	0,020	Diterima
Interaction effect citra → METODE PEMBELAJARAN → KEPUASAN SISWA	0,313	2,819	0,003	Diterima
Interaction effect citra → FASILITAS → KEPUASAN SISWA	0,041	0,544	0,557	Ditolak
FASILITAS → KEPUASAN SISWA	-0,054	0,647	0,474	Ditolak
Interaction effect citra → KUALITAS LAYANAN - > KEPUASAN SISWA	-0,290	2,644	0,009	Diterima

Sumber : data primer yang diolah, 2022

Nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 0,647 ( $< 1,96$ ) pada variabel fasilitas (Tabel 1). mempunyai arti bahwa fasilitas terbukti tidak berpengaruh pada kepuasan siswa. Nilai *original sample estimate* sebesar -0,054 menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh pada kepuasan siswa. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas fasilitas yang disediakan sekolah tidak mampu meningkatkan kepuasan siswa. Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan siswa ditolak.

Nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 2,391 ( $> 1,96$ ) pada variabel metode pembelajaran seperti tersebut di Tabel 4.10. mempunyai arti bahwa metode pembelajaran terbukti signifikan pada kepuasan siswa. Nilai *original sample estimate* sebesar 0,313 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas metode pembelajaran yang diterapkan guru di kelas sekolah, maka semakin tinggi kepuasan siswa. Dengan demikian hipotesis 3 yang menyatakan bahwa metode pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan siswa diterima.

Nilai  $t_{\text{statistik}}$  variabel citra sebesar 3,603 ( $> 1,96$ ), mempunyai arti bahwa citra terbukti signifikan pada kepuasan siswa. Nilai *original sample estimate* sebesar 0,386 menunjukkan bahwa semakin tinggi citra sekolah dalam pandangan siswa, maka semakin tinggi kepuasan siswa. Dengan demikian hipotesis 4 yang menyatakan bahwa citra mempengaruhi secara positif kepuasan siswa diterima.

Hasil uji moderasi (Tabel 1) menunjukkan interaksi variabel Citra dengan variabel kualitas layanan ( $M \cdot X_1$ ) pada variabel kepuasan siswa sebesar 2,644 lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  1,96, artinya citra memiliki pengaruh moderasi pada hubungan kualitas layanan kepuasan siswa. Dengan demikian hipotesis 5 yang menyatakan bahwa Citra memoderasi pengaruh Kualitas layanan pada kepuasan siswa diterima.

Hasil uji moderasi (Tabel 1) menunjukkan interaksi variabel Citra dengan variabel fasilitas ( $M \cdot X_2$ ) pada variabel kepuasan siswa sebesar 0,544 lebih kecil dari  $t_{\text{tabel}}$  1,96, sedangkan Koefisien  $t_{\text{statistik}}$  citra dengan kepuasan siswa sebesar 3,603 lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  1,96, artinya citra tidak memiliki pengaruh moderasi pada hubungan fasilitas dengan

kepuasan siswa. Dengan demikian hipotesis 6 yang menyatakan bahwa Citra memoderasi pengaruh fasilitas pada kepuasan siswa ditolak.

Hasil uji moderasi (Tabel 1) menunjukkan interaksi variabel Citra dengan variabel metode pembelajaran ( $M \times X_3$ ) pada variabel kepuasan siswa sebesar 2,819 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,96, sedangkan Koefisien  $t_{statistik}$  citra dengan kepuasan siswa sebesar 3,603 lebih tinggi dari  $t_{tabel}$  1,96, artinya artinya citra memiliki pengaruh moderasi pada hubungan metode pembelajaran dengan kepuasan siswa. Dengan demikian hipotesis 7 yang menyatakan bahwa Citra memoderasi pengaruh metode pembelajaran pada kepuasan siswa diterima.

Nilai tertinggi *original sample estimate* yang ditunjukkan Tabel 4.10. sebesar +0,386 pada Citra. Hal tersebut mempunyai arti bahwa Citra mempunyai pengaruh pada kepuasan konsumen lebih tinggi dibandingkan kualitas layanan (+0,1990), metode pembelajaran (+0,1187) dan fasilitas (+0,1990).

Hasil perhitungan *Q Square* menunjukkan bahwa nilai *R - Square* pada konstruk kepuasan siswa sebesar 0,799 bermakna bahwa kepuasan siswa dipengaruhi kualitas layanan, fasilitas dan metode pembelajaran sebesar 79,9%. *Q Square* dihitung untuk menunjukkan bahwa model penelitian mempunyai relevansi dalam memprediksi kualitas layanan, fasilitas dan metode pembelajaran dengan kepuasan siswa, hal ini dibuktikan dengan perolehan *Q Square* > 0. Nilai *Q Square* pada variabel kepuasan siswa menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* kuat karena nilai yang dihasilkan sebesar 0.799

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Ini berarti bahwa lima dimensi kualitas layanan yang selama ini diterapkan SMA Sedes Sapientiae Semarang (*tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy*) terbukti mampu meningkatkan kepuasan siswa. Hal ini disebabkan di SMA Sedes Sapientiae terkenal dengan kedisiplinannya, layanan guru yang konsisten dalam mendampingi siswa, terdapat juga layanan kesehatan, layanan kantin, telah memiliki perpustakaan untuk semua mata pelajaran, dengan koleksi buku yang cukup lengkap. Disamping itu SMA Sedes Sapientiae juga memiliki perpustakaan digital yang dapat diakses dengan mudah oleh semua siswa. SMA Sedes juga sudah memiliki laboratorium untuk semua jurusan yang ada. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari de Jager & Gbadamosi, (2013) Kasiri, Cheng, Sambasivan, & Sidin, (2017), Leonard, (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Namun demikian hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian dari Qomariah (2012) dan Andalusi (2018).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian **hipotesis kedua ditolak**. Ini menunjukkan bahwa siswa SMA Sedes Sapientiae tetap merasa puas, meskipun beberapa fasilitas mungkin tidak sesuai dengan harapan anak misal kurang up to date . Hal ini disebabkan 60% -70% siswa SMA Sedes Sapientiae adalah siswa SMP Marsudirini yang notabene adalah satu

yayasan dan bahkan satu lokasi dengan SMA Sedes Sapientiae. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Bachtiar (2011), Sukandi (2010) dan Kurban (2017) yang menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh pada kepuasan. Namun demikian hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Cahyoadi et al (2018)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa metode pembelajaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian **hipotesis ketiga diterima**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang diterapkan guru di kelas ternyata telah terbukti mampu meningkatkan kepuasan siswa. Responden penelitian ini memandang bahwa metode yang guru terapkan di kelas, yang *fun*, materi yang update dengan kondisi kekinian, interaktif telah membuat siswa puas. Para guru menggunakan metode pembelajaran *Student Center Learning* . Dalam metode ini siswa dibuat lebih proaktif dengan melakukan diskusi dan presentasi kelompok, guna memecahkan topic atau kasus *yg up to date*, dan guru bertindak sebagai instruktur dan mengarahkan. Cara seperti ini membuat siswa aktif dan lebih berkembang. Model metode pembelajaran seperti ini adalah ciri khas yang ditemukan di SMA Katholik seperti De Brito, Stella Duce, Loyola dsb. Metode ini akan membuat siswa menjadi berani tampil dan menyampaikan pendapatnya serta dilatih berpikir kritis dan argumentatif. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Insani & Padai (2021) yang menunjukkan bahwa metode pembelajaran memiliki pengaruh pada kepuasan. Akan tetapi hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian dari Nidaul (2014).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara citra dengan kepuasan siswa. Dengan demikian **hipotesis keempat diterima**. Hal tersebut membuktikan bahwa citra sekolah secara positif memiliki pengaruh terhadap hubungan antara *citra sekolah* dengan Kepuasan Siswa. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Almasawa (2017) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan dengan kepuasan pelanggan. Hasil ini juga sesuai dengan dengan penelitian Jallet (2013) yang menyatakan citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Hipotesis kelima menguji apakah citra sekolah memiliki pengaruh moderating terhadap hubungan antara kualitas layanan dengan Kepuasan Siswa. Hasil pengujian menunjukkan bahwa citra memiliki pengaruh moderasi terhadap hubungan pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan siswa. Dengan demikian **hipotesis kelima diterima** . Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan siswa terkait dengan atau yang disebabkan oleh kualitas layanan dari SMA Sedes Sapientiae didorong oleh citra sekolah SMA Sedes Sapientiae Semarang sebagai sekolah favorit. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Zakiy (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan akan semakin kuat ketika citra perusahaan yang dipersepsikan pelanggan tinggi (Zakiy 2019).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis keenam ditolak. Citra yang baik sebagai sekolah favorit , perlu di dukung dengan fasilitas yang sangat memadai. Sehingga

seharusnya citra ini akan memunculkan customer value bagi siswa., serta itu yang membuat Sedes berbeda dengan sekolah yang lain, tetapi sama seperti sekolah katolik yang lain misal Stela Duce, Tarakanita, De Brito, Pangudi Luhur, Loyola, Regina Pacis dsb.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan. Dengan demikian **hipotesis ketujuh diterima** . Hal tersebut membuktikan bahwa citra sekolah secara positif memiliki pengaruh dalam mempererat hubungan hubungan antara metode pembelajaran dengan kepuasan siswa. Siswa SMA Sedes Sapientiae merasa bahwa kepuasan mereka terkait dengan metode pembelajaran yang diterapkan guru dalam kelas didorong oleh citra sekolah sebagai sekolah favorit dengan materi guru yang memang sudah profesional di bidangnya.

## **PENUTUP**

Hasil penelitian telah menjawab masalah penelitian bahwa kualitas layanan, fasilitas dan metode pembelajaran serta citra mampu meningkatkan kepuasan siswa. dengan demikian ini berarti bahwa literatur-literatur yang menjelaskan tentang teori perilaku konsumen dan dukungan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dalam hal ini adalah kepuasan siswa, mendapatkan justifikasi dari hasil-hasil penelitian yang telah dicapai. Implikasi manajerial yang bisa dilakukan SMA Sedes Sapiente antara lain peningkatan kualitas pelayanan melalui memastikan kondisi luar ruangan maupun dalam ruangan dalam kondisi rapih dan bersih, memastikan semua aduan mendapat perhatian dan mendapatkan penanganan sesegera mungkin, , Kepala Sekolah menciptakan budaya pelayanan untuk semua karyawan melalui penerbitan SK. Memperbaiki fasilitas, antara lain: mengadakan mikroskop 3 dimensi, sesuai dengan tuntutan kemajuan teknologi. Melakukan perbaikan Audio Visual untuk laboratorium bahasa sesuai dengan kemajuan teknologi dan lebih berkualitas. Diharapkan dengan langkah kebijakan perbaikan fasilitas ini dapat meningkatkan kepuasan siswa. Menghimbau pada para guru untuk mengupdate materi pengajaran, Mengirim guru-guru dikirim studi ke S2/S3 agar tidak ketinggalan dengan perkembangan metode pembelajaran. Beberapa keterbatasan tersebut antara lain pengambilan data penelitian ini dilakukan saat kelas XII telah selesai ujian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andalusi, Ratih, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (studi kasus pada pt. Laborindo sarana Jakarta), Jurnal Madani, Vol. 1, No. 2, (305-322)
- Almassawa, Syafieq Fahlevi, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No.3,

- Aryska, M., & Kasmirudin, K. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru) (Disertasi, Riau University).
- Dkudiene, V., Eertokas, D., McCorkle, D., & Reardon, J. (2015). The effect of e-shops' service quality on Lithuanian consumers' purchase intentions. *International Journal of Business, Marketing, and Decision Sciences*, 8(1), 43-59.
- de Jager, J. and Gbadamosi, G., 2013. Predicting students' satisfaction through service quality in higher education. *International Journal of Management Education*;
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M. & Sidin, S. M., 2017. Integration Of Standardization And Customization: Impact On Service Quality, Customer Satisfaction, And Loyalty
- Kitchroen, K. (2004). Literature Review: Service Quality in Educational Institutions. *ABAC Journal*, 24(2), 14-25.
- Leonnard, L., Daryanto, H. K., Sukandar, D., & Yusuf, E. Z. (2013). The loyalty model of private university student, study case: stikom london school of public relation. *International Journal of Information Technology and Business Management*, 20(1).
- Leonnard, L., Daryanto, H.K., Sukandar, D. & Yusuf, E.Z. (2015) 'The Loyalty Model of Private University Student', *International Research Journal of Business Studies*, Vol. 7, No. 1, pp. 55-68.
- Leonnard, L. (2017). Measuring grocery stores service quality in indonesia: a retail service quality scale approach. *Studies and Scientific Researches. Economics Edition*, (26).
- Leonnard (2018) "The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University", *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, Vol. 11, No. 1, pp. 16-21, online ISSN 1803-1617,
- Martasubrata, N., & Suwatno, S. (2016). Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JPManper)*, 1(1), 136-143.
- Mustaffa, W.S.W., Ali, M.H., Bing, K.W. & Rahman, R.A. (2016) 'Investigating the relationship among service quality, emotional satisfaction and favorable behavioral intentions in higher education service experience', *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 224, pp. 499-507.
- Putri, Nilda Tri, Budi Satria, Elita Amrina, & Alfadhlan, 2021, Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi, *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* Volume 10
- Qomariah, Nurul.2012. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.

- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1).
- Sondakh, Conny, 2014, Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado), *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 ,No.1, 2014:19-32
- Stocknick.M., & Rogers.,P., 2008, Using SERVQUAL to Measure The Quality of The Classroom Experience, *Decision Science Journal of Innovative Education*, Vol. 6 No 1 pp. 155-133
- Tarus, Daniel Kipkirong & Nicholas Rabach , (2013),"Determinants of customer loyalty in Kenya: does corporate image play a moderating role?", *The TQM Journal*, Vol. 25 Iss 5 pp. 473 – 491
- Ximenes, N. A. B. (2017). Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Institute Of Business (Job) Di Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(8), 2917- 2954.
- Yuliana, R. (2012). Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang. *JURNAL STIE SEMARANG (Edisi Elektronik)*, 4(2), 39-52.
- Zakiy, Muhammad, 2019, Citra Perusahaan Sebagai Variabel Pemoderasi Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Niat Beralih, *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* Vol. 12 No. 1 p. 51-64