



## Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan

Levvi Viona<sup>1</sup>, Yahya Tanjung<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Potensi Utama, Indonesia

Corresponding Author:  [vionalevvi@gmail.com](mailto:vionalevvi@gmail.com)

### ABSTRACT

The decision to stay overnight is one of the consumer's actions in choosing or The thesis entitled "The Influence of School Image, Service Quality, and Educational Facilities on Student Satisfaction at Sma Negeri 1 Percut Sei Tuan" is the result of quantitative research which aims to answer questions about the influence of school image, service quality, and educational facilities on student satisfaction. SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan. The research methodology used is quantitative research using a sampling technique using simple probability sampling with a total of 92 respondents. The data collection technique uses a questionnaire processed using SPSS version 25. Data analysis uses multiple linear regression. Based on partial research results, the school image variable has a positive and significant effect on student satisfaction with a calculated t value of 3,558 > t table 1,662 and a significant value of 0.001 < 0.05, service quality has a positive and significant effect on student satisfaction with a calculated t value of 2,443 > t table 1,662 and a significant value of 0.017 < 0.05 and educational facilities have no effect on student satisfaction with a calculated t value of 0.333 < t table 1,662 and a significant value of 0.740 > 0.05 at SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan. And simultaneously it shows that the variables of school image, service quality and educational facilities have a significant and positive effect on student satisfaction with a calculated f value of 38,167 > f table 2.71 and a significant value of 0.000 < 0.05.

### ARTICLE INFO

Article history:

Received

05 August 2024

Revised

15 August 2024

Accepted

07 September 2024

Key Word

*School Image, Service Quality, Educational Facilities, Satisfaction Student.*

How to cite

<https://pusdikra-publishing.com/index.php/jsr>



This work is licensed under a  
[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu hal yang sangat berperan penting bagi manusia karena merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi manusia agar memiliki kesadaran untuk mengembangkan potensi sumber daya manusia yang lebih berkualitas dan membangun bangsanya untuk lebih maju. Pendidikan membentuk masyarakat atau sumber daya manusia yang berkualitas unggul serta berguna bagi Nusa dan Bangsa.

Maka Sekolah Menengah Atas (SMA) sebagai penyedia lembaga pendidikan harus berkualitas dan meningkatkan citra reputasi lembaga pendidikannya, kualitas

pelayanannya yang berkualitas serta aman dan nyaman, dan juga fasilitas pendidikannya yang harus memadai sesuai ketentuan serta memenuhi kriteria untuk standart lembaga pendidikan. SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan merupakan salah satu lembaga pendidikan Negeri dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang terletak di Jalan. Irian Barat Desa Sampali No. 37 Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang. SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan memiliki banyak prestasi baik sekolah maupun siswa/i nya banyak memiliki prestasi akademik mapun non akademik, sehingga hal tersebut sangat membuat siswa/i merasa bangga karena citra sekolah yang sangat baik.

Menurut Roslina dalam Indrasari (2019) citra merupakan sekumpulan asosiasi yang diorganisir menjadi satu yang berarti. Diperjelas oleh Rosady Ruslan dalam Annur dan Audina (2019) menjelaskan bahwa citra merupakan suatu abstrak dan tidak dapat diukur matematis tetapi dapat dirasakan dari hasil nilai yang positif dan negatif datang dari khalayak sasaran (publik) dan masyarakat luas. Penilaian masyarakat dapat berhubungan dengan rasa hormat, kesan yang baik menguntungkan terhadap citra suatu lembaga atau suatu produk barang atau jasa pelayanan.

Menurut Goetsch & Davis dalam Tjiptono (2021), kualitas adalah “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang memenuhi melebihi harapan”. kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Indrasari, 2019).

Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Sopiadin dalam Hidayani (2021) fasilitas belajar dapat diartikan sebagai sarana yang harus tersedia untuk mempermudah kegiatan belajar di sekolah, yang di maksud sarana adalah segala perangkat peralatan, bahan, dan perabot digunakan untuk proses belajar mengajar di sekolah, seperti gedung, ruang belajar, media belajar meja dan kursi. Sedangkan menurut Sulastiyono dalam Puspitasari, dkk (2022) fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga segala kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik. Sedangkan menurut Tjiptono dan Djami, *et.al* dalam Puspitasari (2022) fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka melalui pengumpulan data. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik sehingga dapat disimpulkan hipotesisnya. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, yang pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono (2019).

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan Jalan. Irian Barat Desa Sampali No. 37 Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang. Waktu penelitian diperkirakan dari Bulan April - Bulan Agustus 2024. Sugiyono (2019) menjelaskan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas 10 (X), 11(XI), 12 (XII) SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan, dengan jumlah populasi sebanyak 1116 siswa. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

Menurut Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan). Menurut Sugiyono (2019) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul kemudian mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini pengolahan data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel kepuasan siswa (Y), 10 pernyataan untuk variabel citra sekolah ( $X_1$ ), 10 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan 10 pernyataan untuk variabel fasilitas pendidikan ( $X_3$ ).

**Identitas Responden**

**Tabel 1.**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	38	41.3	41.3	41.3
	P	54	58.7	58.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Tabel 1 menunjukkan tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 92 responden, mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang (58,7%) sedangkan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang (41,3%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan, hal ini berarti siswa pada yang lebih banyak di SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan adalah perempuan.

**Tabel 2.**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Kelas**

		Kelas			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kelas X	30	32.6	32.6	32.6
	Kelas XI	30	32.6	32.6	65.2
	Kelas XII	32	34.8	34.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Tabel 2. Menunjukkan tentang karakteristik responden berdasarkan kelas dari 92 responden, mayoritas responden dalam penelitian ini kelas XII (12) sebanyak 32 orang (34,8%) sedangkan kelas XI sebanyak 30 orang (32,6%) dan kelas X sebanyak 30 orang (32,6%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden dengan tingkat kelas XII dengan jumlah 32 orang (34,8%).

**Uji Asumsi Klasik**

1. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* menggunakan program SPSS.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.47596167
	Absolute	.077
Most Extreme Differences	Positive	.077
	Negative	-.061
	Test Statistic	.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan hasil pengujian statistik *One Sampel Kolmogrov-Smirnov* di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200, artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal atau memenuhi syarat uji normalitas.

## 2. Uji Multikolonieritas

Salah satu cara mendeteksi adanya multikolonieritas adalah dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. *Tolerance* mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* < 1 atau sama dengan nilai VIF < 10.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.648	2.738		1.332	.186		
Citra Sekolah	.471	.132	.488	3.558	.001	.263	3.804

Kualitas Pelayanan	.203	.083	.278	2.443	.017	.381	2.626
Fasilitas Pendidikan	.046	.138	.056	.333	.740	.173	5.772

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Berdasarkan tabel hasil uji multikolonieritas di atas maka dapat dilihat bahwa nilai *VIF* untuk semua variabel independen tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance untuk semua variabel independen juga tidak mendekati 1. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulannya bahwa semua variabel independen yang terdiri dari citra sekolah, kualitas pelayanan, dan fasilitas pendidikan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Data akan diuji dengan uji *Glejser*, Apabila hasil uji *Glejser* kurang dari atau sama dengan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data mengalami heteroskedastisitas dan sebaliknya : a) Apabila sig. 2-tailed <  $\alpha = 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas, b) Apabila sig. 2-tailed >  $\alpha = 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.525	1.435		3.152	.002
	Citra Sekolah	.034	.069	.098	.490	.625
	Kualitas Pelayanan	.021	.043	.081	.489	.626
	Fasilitas Pendidikan	-.123	.072	-.419	-1.705	.092

a. Dependent Variable: abs\_res

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas variabel citra sekolah sebesar 0,625, variable kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar 0,626 dan variabel fasilitas pendidikan nilai signifikansi sebesar 0,092, artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### Analisis Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variable independen  $X_1$  (citra sekolah),  $X_2$  (kualitas pelayanan),  $X_3$  (fasilitas pendidikan) terhadap variabel dependen Y (kepuasan siswa).

**Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.648	2.738		1.332	.186
	Citra Sekolah	.471	.132	.488	3.558	.001
	Kualitas Pelayanan	.203	.083	.278	2.443	.017
	Fasilitas Pendidikan	.046	.138	.056	.333	.740

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel menunjukkan nilai koefisien dalam persamaan regresi linear berganda. Standart persamaan regresi linear berganda dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = 3.648 + 0,471 X_1 + 0,203 X_2 + 0,046 X_3 + 0,05$$

Dari hasil analisis regresi linear berganda yang diperoleh hasil bahwa variabel citra sekolah ( $X_1$ ), variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan fasilitas pendidikan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) secara linear.

### PEMBAHASAN

#### Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  citra sekolah sebesar 3,558 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,662. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,558 > 1,662$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial citra sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa citra sekolah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Karena dapat kita lihat data tabulasi sebelumnya menyatakan bahwa citra sekolah pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan baik, Ini menggambarkan bahwa semakin baik citra sekolah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan dan begitu sebaliknya jika

semakin tidak baik citra sekolah maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

Dari hasil beberapa indikator pada variabel biaya citra sekolah, SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan harus memperhatikan indikator mana saja yang akan dipertahankan, beberapa indikator untuk dipertahankan yaitu *Personality* (Kepribadian), *Reputation* (Reputasi), *Value* (Nilai-nilai), *Coorporate Identity* (Identitas Sekolah). Citra sekolah merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap peningkatan sekolah. Selain itu citra sekolah juga merupakan nilai dari suatu jasa, karena akan berpengaruh terhadap kesuksesan sekolah. Citra sekolah juga akan menjadi pertimbangan bagi siswa sebelum memutuskan untuk menempuh pendidikan, sehingga sekolah perlu melakukan pertimbangan khusus untuk mempertahankan citra sekolah tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan salah satu teori. Menurut Rosady Ruslan dalam Annur dan Audina (2019) menjelaskan bahwa citra merupakan suatu abstrak dan tidak dapat diukur matematis tetapi dapat dirasakan dari hasil nilai yang positif dan negatif datang dari khalayak sasaran (publik) dan masyarakat luas. Penilaian masyarakat dapat berhubungan dengan rasa hormat, kesan yang baik menguntungkan terhadap citra suatu lembaga atau suatu produk barang atau jasa pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dinarista Fatih Yuslih, dkk (2021) yang menyatakan bahwa citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ada kesesuaian antara hasil penelitian dan teori dengan pendapat dan penelitian terdahulu, yakni citra sekolah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa**

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan sebesar 2,443 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,662. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,443 > 1,662$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,017 (lebih kecil dari 0,05) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Karena dapat kita lihat bahwa data tabulasi sebelumnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik terhadap kepuasan siswa namun dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa sehingga berdampak kepada tingkat kepuasan siswa yang tinggi dengan pelayanan yang diberikan. Ini menggambarkan



bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan sekolah kepada siswa maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

Dari hasil beberapa indikator pada variabel kualitas pelayanan, SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan harus memperhatikan indikator mana saja yang akan dipertahankan, beberapa indikator untuk dipertahankan yaitu indikator. Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan kepastian (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu komponen penting dalam variabel bauran pemasaran (*marketing mix*). Pelayanan juga merupakan salah satu variabel yang menentukan dalam kegiatan suatu usaha jasa, karena tanpa pelayanan, suatu perusahaan tidak dapat melakukan kegiatan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Banyaknya pesaing dalam dunia pendidikan memerlukan suatu jasa yang berbeda satu sama lainnya dan ataupun sama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan salah satu teori. Menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dinarista Fatiha Yuslih, dkk (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ada kesesuaian antara hasil penelitian, teori dengan pendapat dan penelitian terdahulu, yakni kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

### **Pengaruh Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa**

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh fasilitas pendidikan terhadap kepuasan siswa adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  fasilitas pendidikan sebesar 0,333 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,662. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $0,333 < 1,662$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,740 (lebih besar dari 0,05) artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Karena dapat kita lihat survey sebelumnya bahwa sekolah masih kurangnya fasilitas pendidikan pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan sehingga dapat menyebabkan dimana siswa merasa belum puas dengan fasilitas pendidikan yang diberikan. Sehingga dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan yang diberikan kepada siswa masih belum baik sehingga tingkat kepuasan siswa yang rendah. Dari hasil beberapa indikator pada variabel fasilitas pendidikan SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan harus meningkatkan indikator akan

ditingkatkan yaitu, Perpustakaan, Ruang laboratorium, Ketersediaan ruang, Fasilitas wifi, Lahan parkir untuk siswa tersedia luas, Masjid dan Ruangan agama lain.

Fasilitas pendidikan juga merupakan salah satu faktor keberhasilan sebuah sekolah dalam melakukan kegiatan proses belajar mengajar. Hasil penelitian ini sejalan dengan salah satu teori. Menurut Sopiadin dalam Hidayani (2021) fasilitas belajar dapat diartikan sebagai sarana yang harus tersedia untuk mempermudah kegiatan belajar di sekolah, yang di maksud sarana adalah segala perangkat peralatan, bahan, dan perabot digunakan untuk proses belajar mengajar di sekolah, seperti gedung, ruang belajar, media belajar meja dan kursi.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Noornisa Sarah Ginanjar, dkk (2020) yang menyatakan fasilitas pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa tidak ada kesesuaian antara hasil penelitian, teori dengan pendapat dan penelitian terdahulu, yakni fasilitas pendidikan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

#### **Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa.**

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh citra sekolah, kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan secara bersamaan terhadap kepuasan siswa adalah hasil uji hipotesis secara simultan yang menunjukkan bahwa dari hasil uji ANOVA (*Analysis Of Variance*) menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 38,167 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), sedangkan  $F_{tabel}$  diketahui sebesar 2,71. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $38,167 > 2,71$ ), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa citra sekolah, kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan. Kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. Sopiadin (dalam Safak, 2021).

Untuk meningkatkan kepuasan siswa tergantung dari citra sekolah, kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan, dimana citra sekolah merupakan komponen penting bagi siswa, sebelum memutuskan untuk sekolah terlebih dahulu siswa akan membandingkan citra sekolah dengan citra sekolah lain. Kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan merupakan bentuk penilaian siswa dalam menilai kelayakan pada suatu sekolah dan pelayanan yang dirasakan.

Kepuasan siswa dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu citra sekolah, kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan. Siswa yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap citra sekolah yang baik, kualitas pelayanan yang diberikan baik, dan

fasilitas pendidikan yang mendukung sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa untuk sekolah pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan. Menurut Rosady Ruslan dalam Annur dan Audina (2019) menjelaskan bahwa citra merupakan suatu abstrak dan tidak dapat diukur matematis tetapi dapat dirasakan dari hasil nilai yang positif dan negatif datang dari khalayak sasaran (publik) dan masyarakat luas. Penilaian masyarakat dapat berhubungan dengan rasa hormat, kesan yang baik menguntungkan terhadap citra suatu lembaga atau suatu produk barang atau jasa pelayanan.

Selain teori, kita juga dapat melihat dari hasil penelitian pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan dimana citra sekolah SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan memiliki citra sekolah yang baik sehingga berdampak kepada tingkat kepuasan siswa yang tinggi. Oleh karena itu citra sekolah sangat lah penting bagi sekolah dimana akan berdampak kepada siswa yang menempuh pendidikan pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Selain citra sekolah, kita juga dapat melihat dari hasil penelitian pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan dimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa baik sehingga berdampak kepada tingkat kepuasan siswa. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga penting bagi sekolah dimana akan berdampak kepada siswa yang menempuh pendidikan pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

Menurut Sopiatin dalam Hidayani (2021) fasilitas belajar dapat diartikan sebagai sarana yang harus tersedia untuk mempermudah kegiatan belajar di sekolah, yang di maksud sarana adalah segala perangkat peralatan, bahan, dan perabot digunakan untuk proses belajar mengajar di sekolah, seperti gedung, ruang belajar, media belajar meja dan kursi. Selain citra sekolah dan kualitas pelayanan kita juga dapat melihat dari hasil penelitian pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan dimana fasilitas pendidikan yang diberikan kepada siswa mendukung sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa dimana fasilitas pendidikan yang diberikan sesuai dengan keinginan siswa. Oleh karena itu fasilitas pendidikan sangat lah penting bagi sekolah dimana akan berdampak kepada tingkat kepuasan siswa.

## **KESIMPULAN**

Terdapat pengaruh yang signifikan antara citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan. Maka Hipotesis ( $H_1$ ) diterima atau sesuai. Artinya citra sekolah yang baik maka tingkat kepuasan siswa yang akan dirasakan akan meningkat. begitu sebaliknya jika citra sekolah tidak baik maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan. Maka Hipotesis ( $H_2$ ) diterima atau sesuai.

Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan begitu sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik maka tingkat kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan akan rendah.

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas pendidikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan. Maka Hipotesis (H<sub>3</sub>) ditolak atau tidak sesuai. Artinya tidak lengkapnya fasilitas pendidikan yang diberikan sekolah pada siswa maka akan semakin tidak baik pula tingkat kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan, begitu sebaliknya jika semakin baik fasilitas pendidikan yang diberikan sekolah pada siswa maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara citra sekolah, kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan. Maka Hipotesis (H<sub>4</sub>) diterima atau sesuai. Artinya semakin baik citra sekolah, kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan begitu sebaliknya jika citra sekolah yang buruk, kualitas pelayanan yang tidak baik dan fasilitas pendidikan yang diberikan belum memadai maka tingkat kepuasan siswa juga akan rendah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Annur, Saiful., dan Ulia Audina. 2019. "Peran Humas Dalam Membangun Citra Sekolah Berbudaya Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang". *Jurnal Studi Islam Dan Kemasyarakatan*. 12 (2): 260.
- Ginanjari, Noornisa Sarah., Dewi Resmansari, Rema Mualyani. 2020. "Kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE PGRI Sukabumi". *Jurnal Ekonomak*. 6 (3)
- Hidayani, Avita Febri. 2021. "Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas V MI Nurul Ulum Madiun". *Jurnal Paradigma*. 11 (1): 190.
- Indah Sundari, Yahya Tanjung, 2023. Pengaruh Harga Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bintang Reality Multiland. "Manajemen Kreatif Jurnal" Journal 1 (1) : 190:200
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Nelli Roida M Hutabarat, Yahya Tanjung, 2023. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome Di PT. Telkom Medan Sumatera Utara (Studi Kasus Di Marelau). "Student Research Journal" Journal 1 (1) : 303-322
- Puspitasari, Dhea Rimba., M. Ridwan Basalamah, dan Rahmawati. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen, Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, dan Citra

- Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang". *Jurnal Riset Manajemen*. 11 (12): 66.
- Safak, Muhammad. 2021. "Tingkat Kepuasan Peserta Didik Pada Pembelajaran Matematika di Masa Pandemi". *Jurnal Lingkar Mutu Pendidikan*. 18 (1): 73-80.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono. 2019. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran & Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Wifi Fitri Alamsyah, Yahya Tanjung, 2023. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Skincare Ms Glow. "Ekonomi Bisnis Digital" Journal 2 (1) : 1-10
- Yuslih, Dinarista Fatiha. 2021. "Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 1 Jatisrono". *Jurnal pendidikan Bisnis dan Ekonomi*. 7 (1).