

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS ORANGTUA MELALUI KEPUASAN DI SD BATARI MEDAN

Aghata Chrisye Parapat*¹, Theresia Pradiani², Dany M. Handarini³

Institut Teknologi dan Bisnis Asia, Malang

e-mail: ¹agatha.parapat03@gmail.com, ²Theresia.pradiani@asia.ac.id,

³danymhandarini@gmail.com

Abstract: *This study was designed to evaluate the impact of academic service quality and the availability of school facilities on parental loyalty, with parental satisfaction serving as a mediating variable in the context of school selection at SD Batari Medan. Given the increasingly competitive landscape among private schools, it is essential for educational institutions to understand the key factors that drive parental loyalty as part of their sustainability strategy. This research employed a quantitative approach and was analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. Data were collected from 70 respondents who had more than one child enrolled at Batari School Medan through an online questionnaire. The findings revealed that both academic service quality and school facilities significantly enhance parental satisfaction. This satisfaction, in turn, has a significant effect on loyalty and acts as a crucial mediator between service quality, facilities, and loyalty. However, the direct effects of academic service quality and facilities on parental loyalty were found to be insignificant. Therefore, parental satisfaction proves to be a key variable in fostering loyalty, indicating that schools must consistently improve academic quality and learning facilities to strengthen parents' trust and long-term commitment.*

Keywords: *Academic service quality, facilities, satisfaction, loyalty*

Abstrak: Penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi dampak dari kualitas pelayanan akademik dan ketersediaan fasilitas sekolah terhadap loyalitas orang tua, di mana kepuasan orang tua berfungsi sebagai variabel mediasi dalam konteks pemilihan SD Batari Medan. Mengingat persaingan di antara sekolah swasta yang semakin kompetitif, penting bagi institusi pendidikan untuk memahami faktor-faktor kunci yang mendorong loyalitas orang tua sebagai bagian dari strategi keberlangsungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dianalisis dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Data diperoleh dari 70 responden yang memiliki lebih dari satu anak di Batari School Medan melalui pengisian kuesioner daring. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan fasilitas sekolah secara signifikan meningkatkan kepuasan orang tua. Kepuasan ini selanjutnya memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas dan menjadi penghubung penting dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas. Namun, pengaruh langsung dari kualitas pelayanan akademik dan fasilitas terhadap loyalitas orang tua tidak signifikan. Oleh karena itu, kepuasan orang tua terbukti menjadi variabel kunci dalam membangun loyalitas, sehingga sekolah perlu secara konsisten meningkatkan kualitas akademik dan sarana pembelajaran demi memperkuat kepercayaan dan komitmen jangka panjang dari para orang tua.

Kata kunci: Kualitas pelayanan academic, fasilitas, kepuasan, loyalitas

PENDAHULUAN

Dalam sistem pendidikan modern, loyalitas orang tua terhadap lembaga pendidikan menjadi salah satu indikator penting keberhasilan institusi dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pemangku kepentingan utama mereka. Loyalitas tidak hanya mencerminkan keputusan orang tua untuk tetap menyekolahkan anaknya di sekolah yang sama dalam jangka waktu tertentu, tetapi juga diwujudkan melalui rekomendasi positif kepada pihak lain dan keterlibatan aktif dalam kegiatan sekolah. Dalam konteks ini, membangun loyalitas bukan sekadar soal mempertahankan jumlah siswa, melainkan juga membentuk citra dan reputasi institusi di mata publik.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi loyalitas orang tua adalah kualitas pelayanan akademik. Kualitas ini mencakup berbagai aspek seperti kompetensi guru, efektivitas proses belajar mengajar, kurikulum yang relevan, evaluasi yang objektif, dan hasil belajar yang memuaskan. Selain itu, fasilitas sekolah, termasuk ruang kelas yang layak, sarana teknologi, perpustakaan, dan lingkungan belajar yang aman dan nyaman, juga memainkan peran penting dalam mendukung proses pendidikan yang efektif dan menyenangkan. Kedua faktor ini secara langsung membentuk persepsi orang tua terhadap nilai yang mereka terima dari layanan Pendidikan yang disediakan.

Sekolah dasar swasta menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam mempertahankan kepercayaan orang tua di tengah dinamika persaingan pendidikan yang terus berkembang. Keputusan orang tua untuk tetap memilih sekolah yang sama untuk anak-anak mereka dalam jangka panjang menjadi salah satu indikator penting dari keberhasilan sekolah dalam membangun loyalitas dan memberikan kepuasan terhadap layanan pendidikan yang ditawarkan.

SD Batari Medan, sebagai salah satu sekolah nasional plus yang menerapkan pendekatan trilingual

(Bahasa Indonesia, Inggris, dan Mandarin), telah berhasil membangun citra positif di kalangan orang tua. Sekolah ini tidak hanya menekankan pada pencapaian akademik, tetapi juga pada pengembangan karakter dan kemampuan komunikasi multibahasa. Hal ini menjadikan SD Batari Medan sebagai pilihan utama bagi banyak orang tua di kota Medan, khususnya yang menginginkan pendidikan holistik untuk anak-anak mereka.

Menariknya, sejumlah besar orang tua siswa di SD Batari Medan memilih untuk menyekolahkan lebih dari satu anak mereka di lembaga yang sama, baik pada jenjang SD maupun jenjang lainnya dalam naungan Batari School Medan. Data internal sekolah menunjukkan tren yang konsisten dan signifikan terkait jumlah siswa SD yang memiliki saudara kandung yang juga bersekolah di Batari School Medan.

Tabel 1 Data siswa SD Batari Medan yang memiliki saudara kandung yang juga bersekolah di Batari School Medan.

Tahun Ajaran	Siswa SD yang memiliki saudara di Batari School Medan
2020 – 2021	124 siswa
2021 – 2022	167 siswa
2022 – 2023	167 siswa
2023 - 2024	192 siswa
2024 - 2025	179 siswa

Pola yang terlihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa ada tingkat loyalitas orang tua yang cukup tinggi terhadap institusi ini, yang tercermin dari keputusan untuk menyekolahkan lebih dari satu anak secara bersamaan. Meskipun data menunjukkan tren peningkatan jumlah siswa SD yang memiliki saudara kandung di Batari School Medan dari tahun 2020 hingga 2023, terjadi sedikit penurunan pada tahun ajaran 2024–2025 dari 192 menjadi 179 siswa.

Fenomena ini mengindikasikan adanya dinamika baru dalam pola keputusan orang tua, yang dapat

dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kondisi ekonomi keluarga, munculnya pilihan sekolah baru di wilayah sekitar, atau persepsi orang tua terhadap fasilitas dan kualitas layanan pendidikan yang ditawarkan. Penurunan ini menjadi sinyal penting bagi pihak sekolah untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas guna mempertahankan kepercayaan dan loyalitas orang tua secara berkelanjutan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas layanan yang unggul dapat menghasilkan kepuasan pelanggan yang berujung pada loyalitas. Dalam konteks pendidikan dasar, kepuasan orang tua sangat dipengaruhi oleh bagaimana sekolah memberikan layanan pembelajaran dan kenyamanan fasilitas. Loyalitas orang tua bukan hanya terlihat dari keinginan menyekolahkan anak lebih dari satu di tempat yang sama, tetapi juga dari kesediaan memberikan rekomendasi positif.

Berbagai penelitian terdahulu mendukung pentingnya hubungan antara kualitas layanan, fasilitas, dan loyalitas melalui kepuasan. Maula (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Kusumawati (2024) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan akademik dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara itu, Rasyidi (2024) menegaskan bahwa kepuasan dapat menjadi variabel mediasi antara kualitas pelayanan akademik dan loyalitas mahasiswa. Penelitian serupa oleh Pradiani (2025) juga membuktikan peran mediasi kepuasan orang tua dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas di sekolah dasar.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung kualitas pelayanan akademik dan fasilitas terhadap loyalitas orang tua, serta mengidentifikasi peran mediasi kepuasan orang tua dalam hubungan tersebut. Fokus pada SD Batari Medan sebagai studi kasus memberikan

kontribusi penting dalam pengembangan strategi manajemen mutu dan retensi orang tua di sekolah dasar swasta yang bersaing di era globalisasi pendidikan saat ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hubungan antara kualitas akademik dan fasilitas sekolah terhadap loyalitas orang tua, yang dimediasi oleh kepuasan orang tua dalam konteks pemilihan SD Batari Medan sebagai lembaga pendidikan dasar. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menjelaskan hubungan kausal antar variabel secara sistematis dan terukur berdasarkan data numerik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa SD Batari Medan yang memiliki lebih dari satu anak yang bersekolah di bawah naungan Batari School Medan pada tahun ajaran 2024–2025. Berdasarkan data internal sekolah, terdapat 179 orang tua yang memenuhi kriteria tersebut.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling, yaitu teknik pemilihan sampel non-probabilitas berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria utama yang digunakan adalah orang tua yang memiliki lebih dari satu anak yang sedang atau pernah bersekolah di Batari School Medan. Dari total populasi, diperoleh 70 responden sebagai sampel penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring (online questionnaire) menggunakan Google Form, yang dirancang berdasarkan indikator-indikator teoritis dari variabel kualitas akademik, fasilitas sekolah, kepuasan orang tua, dan loyalitas. Setiap indikator diukur dengan skala Likert lima poin, dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5).

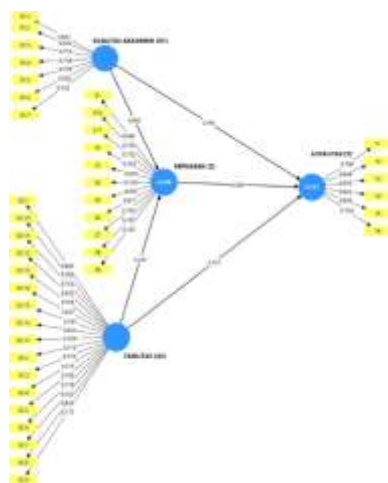
Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling

(PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.1.1.2. Teknik ini digunakan karena mampu menguji model hubungan kompleks antar variabel laten serta sesuai untuk jumlah sampel yang relatif kecil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Outer Model (Model Pengukuran)

Pengujian outer model dalam analisis SmartPLS bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur variabel laten (konstruk), guna memastikan bahwa setiap indikator benar-benar merepresentasikan konstruk yang dimaksud secara akurat dan konsisten.



Gambar 1 Outer Model

sumber: data Primer diolah (2025)

Uji Convergent Validity

Validitas konvergen bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk mampu merepresentasikan variabel laten yang diukur secara konsisten. Dalam penelitian ini, validitas konvergen digunakan untuk menguji keterkaitan antara setiap indikator dengan konstruk yang diwakilinya, yaitu kualitas akademik, fasilitas, kepuasan orang tua, dan loyalitas orang tua terhadap SD Batari Medan.

Menurut Hair et al. (2019), validitas konvergen dinyatakan memadai apabila nilai loading factor setiap indikator berada di atas 0,70. Namun, dalam beberapa kasus, nilai di atas 0,50 masih dapat diterima jika konstruk tersebut tetap menunjukkan reliabilitas yang baik secara keseluruhan. Nilai validitas konvergen dihitung menggunakan aplikasi SmartPLS dengan melihat nilai korelasi antara skor masing-masing item terhadap skor variabel laten.

Tabel 2 Hasil Uji Convergent Validity Variabel Kualitas Pelayanan Akademik

Indikator	Nilai Outer loading	Rule of Thumb	Keterangan
X1.1	0,842	>0.5	Valid
X1.2	0,824	>0.5	Valid
X1.3	0,773	>0.5	Valid
X1.4	0,748	>0.5	Valid
X1.5	0,729	>0.5	Valid
X1.6	0,828	>0.5	Valid
X1.7	0,703	>0.5	Valid

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Tabel 3 Hasil Uji Convergent Validity Variabel Fasilitas

Indikator	Nilai Outer loading	Rule of Thumb	Keterangan
X2.1	0,860	>0.5	Valid
X2.10	0,780	>0.5	Valid
X2.11	0,762	>0.5	Valid
X2.12	0,820	>0.5	Valid
X2.13	0,759	>0.5	Valid
X2.14	0,827	>0.5	Valid
X2.15	0,767	>0.5	Valid
X2.16	0,823	>0.5	Valid
X2.17	0,708	>0.5	Valid
X2.2	0,718	>0.5	Valid
X2.3	0,770	>0.5	Valid
X2.4	0,775	>0.5	Valid
X2.5	0,789	>0.5	Valid
X2.6	0,778	>0.5	Valid
X2.7	0,752	>0.5	Valid
X2.8	0,833	>0.5	Valid
X2.9	0,775	>0.5	Valid

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Tabel 4 Hasil Uji Convergent Validity Variabel Loyalitas

Indikator	Nilai Outer loading	Rule of Thumb	Keterangan
Y1	0,790	>0.5	Valid
Y2	0,848	>0.5	Valid
Y3	0,816	>0.5	Valid
Y4	0,802	>0.5	Valid
Y5	0,849	>0.5	Valid
Y6	0,764	>0.5	Valid

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Tabel 5 Hasil Uji Convergent Validity Variabel Kepuasan

Indikator	Nilai Outer loading	Rule of Thumb	Keterangan
Z1	0,886	>0.5	Valid
Z10	0,739	>0.5	Valid
Z11	0,732	>0.5	Valid
Z2	0,792	>0.5	Valid
Z3	0,810	>0.5	Valid
Z4	0,750	>0.5	Valid
Z5	0,825	>0.5	Valid
Z6	0,877	>0.5	Valid
Z7	0,793	>0.5	Valid
Z8	0,783	>0.5	Valid
Z9	0,742	>0.5	Valid

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Uji Reliabilitas

Evaluasi selanjutnya adalah pengujian reliabilitas yang bertujuan untuk menilai konsistensi internal antar indikator dalam setiap konstruk. Reliabilitas diukur melalui dua indikator utama, yaitu nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR). Menurut Hair et al. (2019), suatu konstruk dikatakan reliabel apabila kedua nilai tersebut melebihi ambang batas 0,70.

Dalam penelitian ini, pengukuran reliabilitas dilakukan terhadap konstruk kualitas akademik, fasilitas, kepuasan orang tua, dan loyalitas orang tua di SD Batari Medan. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan

SmartPLS, diperoleh bahwa seluruh nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability untuk masing-masing variabel berada di atas 0,70.

Temuan ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 6 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Rule of Thumb	Keterangan
X1	0.894	0,915	> 0,70	Reliabel
X2	0,960	0,964	> 0,70	Reliabel
Z	0,894	0,915	> 0,70	Reliabel
Y	0,897	0,921	> 0,70	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Uji Diskriminan

Validitas diskriminan bertujuan memastikan bahwa setiap konstruk dalam model memiliki perbedaan yang jelas satu sama lain. Berdasarkan kriteria Fornell dan Larcker (1981), validitas diskriminan terpenuhi jika nilai akar kuadrat AVE dari suatu konstruk lebih tinggi daripada korelasinya dengan konstruk lain.

Tabel 7 Hasil Uji Diskriminan

Variabel	Fasilitas	Kepuasan	Kualitas Pelayanan Akademik	Loyalitas
Fasilitas	0,783			
Kepuasan	0,550	0,795		

Kualitas Pelayanan Akademik	0,646	0,628	0,780	
Loyalitas	0,599	0,831	0,674	0,812

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Sebagian besar konstruk telah memenuhi validitas diskriminan berdasarkan Fornell-Larcker, kecuali pada relasi antara Kepuasan dan Loyalitas. Meski demikian, seluruh konstruk lulus uji validitas dan reliabilitas lainnya. Oleh karena itu, model tetap layak digunakan, dengan saran tambahan uji HTMT atau cross-loading guna memperkuat validitas diskriminan.

Uji Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT)

Validitas diskriminan melalui HTMT dinyatakan terpenuhi apabila nilainya di bawah 0,90, yang mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk memiliki perbedaan yang memadai satu sama lain dalam model.

Tabel 8 Hasil Uji Diskriminan HTMT

Variabel	Fasilitas	Kepuasan	Kualitas Pelayanan Akademik	Loyalitas
Fasilitas				
Kepuasan	0,568			
Kualitas Pelayanan Akademik	0,664	0,644		
Loyalitas	0,632	0,895	0,709	

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Seluruh konstruk dalam model penelitian ini menunjukkan nilai HTMT di bawah ambang batas 0,90, sehingga memenuhi kriteria validitas diskriminan. Hal ini menegaskan bahwa tiap konstruk

berbeda secara konseptual dan tidak saling tumpang tindih, sebagaimana disarankan oleh Henseler et al. (2015).

Inner Model (Model Struktural)

Setelah model pengukuran dinyatakan valid dan reliabel, analisis dilanjutkan ke tahap inner model (model struktural). Evaluasi dilakukan terhadap nilai R-Square, F-Square, Q-Square, serta signifikansi hubungan antar konstruk melalui uji bootstrapping menggunakan SmartPLS 4. Tujuannya adalah untuk menilai kekuatan prediktif dan pengaruh antar variabel dalam model.

Uji R-Square

Tabel 8 Hasil Uji R-Square

	R-Square	R-Square adjusted
Kepuasan Orang Tua Murid (Z)	0,430	0,413
Loyalitas Orang Tua Murid (Y)	0,737	0,725

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Hasil uji R-Square menunjukkan bahwa 43% variabel Kepuasan dapat dijelaskan oleh Kualitas Akademik dan Fasilitas, sedangkan 73,7% variabel Loyalitas dijelaskan oleh Kepuasan, Kualitas Akademik, dan Fasilitas. Ini menunjukkan model memiliki daya jelas yang baik, khususnya pada variabel Loyalitas.

Uji F-Square

Nilai F-Square digunakan untuk menilai besarnya pengaruh variabel laten terhadap konstruk lain dalam model. Menurut Henseler et al. (2009), nilai sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 sedang, dan 0,35 besar terhadap variabel dependen dalam model struktural.

Tabel 9 Hasil Uji F-Square

	Kepuasan (Z)	Loyalitas (Y)
Fasilitas (X2)	0,063	0,031
Kepuasan		0,903

(Z)		
Kualitas Pelayanan Akademik (X1)	0,224	0,065

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji F-Square, dapat dijelaskan bahwa konstruk Fasilitas terhadap Kepuasan Orang Tua menghasilkan nilai sebesar 0,063, yang termasuk dalam kategori pengaruh kecil. Hal serupa juga ditunjukkan oleh pengaruh langsung Fasilitas terhadap Loyalitas Orang Tua, yang memiliki nilai F-Square sebesar 0,031, dan masih tergolong pengaruh yang rendah.

Sementara itu, konstruk Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Orang Tua menunjukkan nilai F-Square sebesar 0,224, yang berarti memberikan pengaruh sedang terhadap variabel kepuasan. Ini menunjukkan bahwa kualitas akademik cukup berkontribusi dalam membentuk persepsi kepuasan orang tua murid.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas juga ditemukan memiliki nilai F-Square sebesar 0,065, yang mengindikasikan pengaruh kecil, sehingga loyalitas tidak sepenuhnya dipengaruhi langsung oleh kualitas akademik, melainkan kemungkinan besar melalui mediasi variabel kepuasan.

Yang paling dominan adalah pengaruh Kepuasan Orang Tua terhadap Loyalitas, dengan nilai F-Square sebesar 0,903, yang termasuk dalam kategori pengaruh besar. Hasil ini menguatkan bahwa kepuasan orang tua menjadi faktor kunci dalam membentuk loyalitas mereka terhadap sekolah.

Temuan ini sejalan dengan interpretasi Henseler et al. (2009), yang menyatakan bahwa nilai F-Square sebesar 0,02 mengindikasikan pengaruh kecil, 0,15 pengaruh sedang, dan 0,35 atau lebih tinggi sebagai pengaruh besar.

Uji Hipotesis

Metode bootstrapping digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian, dengan melihat nilai t-statistik dan p-value guna menilai signifikansi hubungan antar variabel, baik langsung (direct effect) maupun tidak langsung (indirect effect). Uji ini mengacu pada nilai path coefficient, di mana nilai positif menunjukkan pengaruh searah dan nilai negatif menunjukkan pengaruh berlawanan. Hipotesis dinyatakan signifikan jika t-statistik > 1,96 dan p-value < 0,05.

Tabel 10 Hasil Uji Hipotesis

	Path Coefficient t	T statistics	P values
Kualitas Pelayanan Akademik -> Kepuasan	0.468	4.299	0.000
Fasilitas -> Kepuasan	0.247	2.108	0.035
Kepuasan -> Loyalitas	0.645	8.465	0.000
Kualitas Pelayanan Akademik -> Loyalitas	0.190	1.912	0.056
Fasilitas -> Loyalitas	0.122	1.230	0.219
Kualitas Pelayanan Akademik -> Kepuasan -> Loyalitas	0,302	3,803	0.000
Fasilitas -> Kepuasan -> Loyalitas	0,160	2,052	0.040

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Dari Tabel 10, diketahui bahwa:

- 1 H1: Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik (X1) terhadap Kepuasan Orang Tua (Z)
Nilai t-statistic sebesar $4,299 > 1,96$ dan p-value $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua.
- 2 H2: Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Orang Tua (Z)
Nilai t-statistic $2,108$ dan p-value $0,035 < 0,05$ menandakan bahwa fasilitas juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua.
- 3 H3: Pengaruh Kepuasan Orang Tua (Z) terhadap Loyalitas Orang Tua (Y)
Nilai t-statistic $8,465$ dan p-value $0,000$ menunjukkan pengaruh positif dan sangat signifikan dari kepuasan terhadap loyalitas.
- 4 H4: Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Akademik (X1) terhadap Loyalitas Orang Tua (Y)
Dengan t-statistic $1,912 < 1,96$ dan p-value $0,056 > 0,05$, maka pengaruh langsung ini tidak signifikan secara statistik.
- 5 H5: Pengaruh Langsung Fasilitas (X2) terhadap Loyalitas Orang Tua (Y)
Nilai t-statistic $1,230$ dan p-value $0,219$ mengindikasikan bahwa fasilitas tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap loyalitas.
- 6 H6: Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Akademik (X1) terhadap Loyalitas melalui Kepuasan (Z)
Dengan t-statistic $3,803$ dan p-value $0,000$, kepuasan terbukti sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan ini.
- 7 H7: Pengaruh Tidak Langsung Fasilitas (X2) terhadap Loyalitas melalui Kepuasan (Z)

Nilai t-statistic $2,052$ dan p-value $0,040$ menunjukkan bahwa kepuasan juga memediasi secara signifikan pengaruh fasilitas terhadap loyalitas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan akademik yang dirasakan, maka semakin tinggi kepuasan orang tua terhadap sekolah.
2. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua. Fasilitas yang memadai dan mendukung proses belajar mengajar mampu meningkatkan kepuasan orang tua murid.
3. Kepuasan Orang Tua berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Orang Tua. Orang tua yang puas terhadap pelayanan dan fasilitas sekolah cenderung menunjukkan loyalitas, seperti mempertahankan anaknya bersekolah dan merekomendasikan sekolah kepada pihak lain.
4. Kualitas Pelayanan Akademik tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Loyalitas Orang Tua. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas akademik tidak secara langsung membentuk loyalitas tanpa melalui kepuasan terlebih dahulu.
5. Fasilitas tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Loyalitas Orang Tua. Fasilitas yang tersedia tidak serta-merta mendorong loyalitas jika tidak disertai kepuasan orang tua terhadap fasilitas tersebut.
6. Kepuasan memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Orang Tua secara signifikan. Dengan kata lain, kualitas akademik dapat meningkatkan loyalitas jika terlebih dahulu mampu

- meningkatkan kepuasan orang tua.
7. Kepuasan juga memediasi pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Orang Tua secara signifikan. Fasilitas yang baik akan berdampak pada loyalitas apabila orang tua merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi ruang lingkup maupun variabel yang dianalisis. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih mendalam dan komprehensif mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas terhadap Loyalitas Orang Tua, dengan mempertimbangkan variabel tambahan seperti persepsi biaya, citra sekolah, dan kepercayaan orang tua, serta memasukkan mekanisme Word of Mouth (WOM) sebagai variabel mediasi atau moderasi dalam pengambilan keputusan memilih sekolah dasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Epstein, J. L. (2001). *School, family, and community partnerships: Preparing educators and improving schools*. Westview Press.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusumawati, R. (2024). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 12(1), 77–89.
- Maula, H. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas terhadap loyalitas mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(2), 110–120.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Pradiani, T. (2025). Dapatkah kualitas pelayanan akademik dan pelayanan di Northern Green School Medan meningkatkan kepuasan dan loyalitas orangtua? *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Asia*, 19(1).
- Rasyidi, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan akademik FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 5(2).
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (4th ed.). McGraw-Hill.