
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH MELALUI KEPUASAN
ORANGTUA DI SMP STRADA BUDI
LUHUR KOTA BEKASI**

Erminia Adestyani¹, Ike Kusdyah Rachmawati², Yunus Handoko³
Institut Teknologi & Bisnis Asia Malang
email: adestyanierminia@gmail.com

***Abstract:** The ability of a country to progress and develop is highly dependent on its level of education. The mentality of the young generation is increasing rapidly through both formal and informal education. The importance of education has driven the growth of the education sector, which is now a major industry and even a separate business sector. When a business in the education sector is established, the competition is to win the hearts of parents and convince them to enroll their children in the school. Through parental satisfaction at SMP Strada Budi Luhur, Bekasi City, this study aims to analyze the influence of service quality and trust on the decision to choose a school. Path analysis combined with quantitative methods was used in this study. The sample consisted of 223 parents selected using random sampling techniques. The results of the study showed that: (1) There is a direct and significant relationship between service quality and parental decisions; (2) There is a direct and significant relationship between trust and satisfaction; (3) There is a direct and significant relationship between service quality and parental decisions; (4) There is a direct and significant relationship between trust and parental decisions; (5) There is a direct and significant relationship between satisfaction and parental decisions; (6) There is a direct and significant influence between service quality and parental decisions mediated by satisfaction as an intervening variable; (7) There is a direct and significant relationship between service quality and parents' decisions.*

***Keywords:** Service Quality, Trust, Satisfaction, Parents' Decisions, Resource Quality*

Abstrak: Kemampuan suatu negara untuk maju dan berkembang sangat bergantung pada tingkat pendidikannya. Mentalitas generasi muda meningkat pesat baik melalui pendidikan resmi maupun informal. Pentingnya pendidikan telah mendorong tumbuhnya sektor pendidikan, yang kini menjadi industri besar dan bahkan sektor bisnis tersendiri. Ketika sebuah bisnis di bidang pendidikan didirikan, persaingannya adalah untuk memenangkan hati orang tua dan meyakinkan mereka untuk mendaftarkan anak-anak mereka di sekolah tersebut. Melalui kepuasan orang tua di SMP Strada Budi Luhur Kota Bekasi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan memilih sekolah. Analisis jalur yang dikombinasikan dengan metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Sampel berjumlah 223 orang tua yang dipilih dengan teknik random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan langsung dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan orang tua; (2) Terdapat hubungan langsung dan signifikan antara kepercayaan dan kepuasan; (3) Terdapat hubungan langsung dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan orang tua; (4) Terdapat hubungan langsung dan signifikan antara kepercayaan dengan keputusan orang tua; (5) Terdapat hubungan langsung dan signifikan antara kepuasan dengan keputusan orang tua; (6) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan orang tua yang dimediasi oleh kepuasan sebagai variabel intervening; (7) Terdapat hubungan langsung dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan orang tua.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan, Keputusan Orang Tua, Kualitas Sumber Daya

PENDAHULUAN

Bisnis di sektor pendidikan, seperti sekolah dan universitas, dapat berkembang jika mampu menarik pelanggan, seperti orang tua dan siswa. Jumlah pelanggan atau pelajar yang lebih tinggi selalu dikaitkan dengan mengetahui, menyukai, dan memiliki persepsi positif terhadap nama sekolah atau universitas. Proses dan sistem pendidikan yang bermutu tinggi yang dapat mewujudkan pendidikan yang memenuhi kebutuhan manusia, berubah seiring perkembangan zaman, dan terus berinovasi guna meningkatkan mutunya diperlukan untuk mencapai hasil pendidikan yang baik (Warisno, 2018). Tjiptono (2012) menegaskan bahwa konsumen melalui suatu proses ketika melakukan pembelian, mengidentifikasi masalah, meneliti merek atau produk, dan mempertimbangkan pilihannya untuk menemukan solusi. Keputusan orang tua untuk menyekolahkan anaknya dipengaruhi oleh beberapa faktor pendorong, antara lain keinginan untuk mendapatkan karakter dan moral yang lebih baik, kesadaran lingkungan, dan pekerjaan yang layak (Alviana & Nanik Setyowati, 2023). Keputusan ini kemudian diikuti dengan pembelian.

Berdasarkan wawancara orang tua yang dilakukan saat sekolah menerima siswa baru, sebanyak 205 orang tua berpartisipasi dalam wawancara. Penulis melakukan wawancara dan menemukan bahwa orang tua menyekolahkan anaknya ke SMP Strada Budi Luhur karena berbagai alasan, salah satunya adalah program pendidikan sekolah yang kuat. Luhur beragama Katolik, sehingga mereka ingin anak-anaknya tumbuh dengan ilmu dan iman. Selain itu, SMP Strada Budi Luhur terkenal dengan pendidikan karakternya yang kuat—sekolah menyebutnya “Sekolah Ekologi dan Karakter”—yang memberikan

ketenangan bagi orang tua bahwa anaknya berada di tempat yang tepat. Alasan yang paling umum adalah mereka sudah mengetahui SMP Strada Budi Luhur sebagai salah satu sekolah terbaik di Bekasi. Beberapa orang tua yang sudah menyekolahkan anaknya ke sana menyatakan kualitas sekolah tersebut, dan banyak dari mereka juga menyebutkan bahwa mereka mendapat rekomendasi dari rekan kerja atau keluarga yang sudah menyekolahkan anaknya ke sana dan merasa senang dengan tingkat layanan yang diberikan sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa orang tua sangat senang dengan sekolah tersebut sehingga mereka ingin menyekolahkan anaknya kembali ke sana dan bahkan mendorong orang lain untuk menyekolahkan anaknya ke sekolah tersebut.

Hal ini sesuai dengan penelitian Hidayatullah et.al. (2020) yang berpendapat bahwa ketika konsumen memiliki kesan positif terhadap suatu produk atau jasa, maka mereka akan cenderung merekomendasikannya kepada orang lain dan melakukan pembelian tambahan terhadap barang atau jasa serupa. Membangun relasi melalui komunikasi yang efektif merupakan salah satu upaya SMP Strada Budi Luhur untuk meningkatkan kepercayaan orang tua siswa. Morgan & Hunt dalam (Ekawarna, et.al.,2021) menyatakan bahwa komunikasi yang baik akan membantu pelanggan menjadi lebih sadar akan pentingnya membangun kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa karena komunikasi yang konsisten dan berkualitas tinggi akan menumbuhkan kepercayaan yang lebih besar.

Komunikasi yang baik tidak hanya terjalin antara guru dan siswa di SMP Strada Budi Luhur, namun juga antara guru dan orang tua. Hal ini memungkinkan guru untuk memahami Penilaian Kebutuhan setiap siswa melalui kedekatan dengan setiap individu. murid.

Setiap tiga bulan sekali, guru kelas biasanya memberikan informasi tentang proses perkembangan siswa. Tujuan dari komunikasi efektif ini adalah untuk meningkatkan kepercayaan orang tua terhadap SMP Strada Budi Luhur. Kualitas pendidikan yang diberikan sekolah, khususnya pendidikan karakter bagi siswa, turut berkontribusi terhadap kepercayaan orang tua terhadap sekolah. Kepuasan orang tua dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan. Menurut Rangkuti dalam Ekawarna (2021), salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah tahapan pelayanan. Hal ini dikarenakan pelanggan akan merasa puas jika menerima pelayanan yang baik dan tepat sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Oleh karena itu, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sejalan dengan pendapatnya. Orang tua siswa di SMP Strada Budi Luhur telah memberikan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan yang relatif tinggi kepada sekolah tersebut dalam beberapa tahun terakhir. Setiap tahun, orang tua siswa mengisi survei pelanggan, yang menyediakan data untuk evaluasi ini. Kualitas pelayanan yang diberikan SMP Strada Budi Luhur kepada orang tua siswanya menjadi bahan evaluasi ini. Berdasarkan hasil wawancara dan data dari sekolah bahwa pencapaian target siswa baru di sekolah mengalami penurunan yang cukup signifikan, padahal dilihat dari table dibawah ini indeks kepuasan orang tua yang didalamnya mencakup kepuasan terhadap kualitas layanan dan kepercayaan kepada sekolah sudah dinilai baik, maka seharusnya tidak terjadi penurunan pencapaian siswa baru di SMP Strada Budi Luhur, seperti yang dikatakan oleh peneliti dari Aulia dan Pragiwani (2021) mengatakan bahwa keputusan tentang apa yang akan dibeli dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan kualitas layanan, yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Kesuma (2015), Artiningtyas (2015), dan Noeraini (2016) dalam Arigata et.al. (2022) menyatakan juga bahwa kepuasan pelanggan

dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan yang diberikan.

Namun fenomena yang ada di sekolah ini nampaknya menguatkan penelitian Chika (2022) yang tidak menemukan hubungan langsung antara kepuasan konsumen dengan kepercayaan konsumen. Menurut Maimunah (2020), kepuasan pelanggan dipengaruhi secara negatif dan signifikan oleh kualitas pelayanan. Bersamaan dengan penelitian Kristanto (2018) dan Setiawan et.al. (2022) yang tidak menemukan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan serta kualitas layanan dan pilihan sekolah orang tua.

Berdasarkan hasil pemaparan penelitian-penelitian terdahulu maka terdapat GAP research yang selanjutnya akan digunakan sebagai rujukan/pendukung untuk melakukan penelitian. Atas dasar latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Sekolah Melalui Kepuasan Orang Tua di SMP Strada Budi Luhur Kota Bekasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018), pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan filosofi positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara acak dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data statistik. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah melalui kepuasan. Tujuannya untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah melalui kepuasan di SMP Strada Budi Luhur. Penelitian ini di lakukan di SMP Strada Budi Luhur. Populasi dalam penelitian ini adalah

seluruh siswa kelas 7 di SMP Stada Budi Luhur yang berjumlah 430 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 223 orang tua siswa, pengambilan sampel dilakukan dengan Proportionate stratified random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner disertai dengan pilihan jawaban berskala Likert menggunakan pertanyaan disertai dengan memilih salah satu dari empat poin pilihan jawaban yang tersedia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data maka diperoleh bahwa:

Uji Signifikansi Parameter Individual

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui besar kontribusi dari variabel kualitas layanan dan kvariabel kepercayaan terhadap keputusan orang tua. Berikut kontribusi kualitas layanan dan variable kepercayaan terhadap Keputusan orang tua dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.520 ^a	.270	.263	1.052

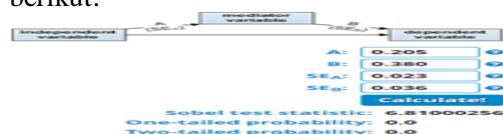
a. Predictors: (Constant), Variabel Kepercayaan, Variabel Kualitas Lavanan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R square=0.270 atau 27.0% yang artinya variabel kualitas layanan dan variabel kepercayaan memberikan kontribusi atau pengaruh sebanyak 27.0% terhadap keputusan orang tua sedangkan 73.0% yang memberikan kontribusi terhadap variabel keputusan orang tua

adalah variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

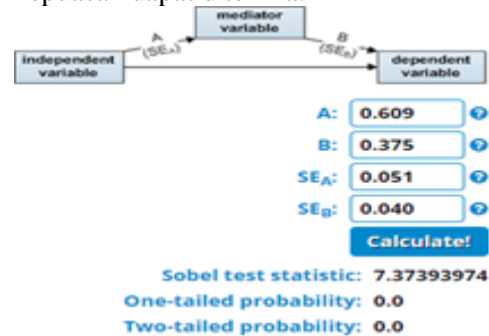
2. Uji Sobel

Uji Sobel 1 pada gambar 1, seperti berikut:



Gambar 1. Hasil Uji Sobel Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Orangtua di

Berdasarkan gambar 1, dapat dilihat bahwa perhitungan nilai statistic (z-value) untuk pengaruh variabel kepuasan sebagai variabel intervening antara variabel kualitas layanan dan variabel keputusan orang tua memilih sekolah sebesar 8.9100256 dan signifikansi pada one-tailed probability adalah 0.00, karena pada $p\text{-value} < \alpha = 0.05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan sehingga hipotesa mediasi variabel kepuasan dapat diterima.



Gambar 2. Hasil Uji Sobel Kepercayaan Terhadap Keputusan Orangtua di Mediasi Variabel Kepuasan

Berdasarkan gambar 2, dapat dilihat bahwa perhitungan nilai statistic (z-value) untuk pengaruh variabel kepuasan sebagai variabel intervening antara variabel kualitas layanan dan variabel keputusan orang tua memilih sekolah sebesar 7.37393974 dan signifikansi pada one-tailed probability adalah 0.00, karena pada $p\text{-value} < \alpha = 0.05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan sehingga hipotesa mediasi variabel kepuasan dapat diterima.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan

Hasil perhitungan menampilkan temuan perhitungan mengenai dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Nilai t_{tabel} sebesar 1,972 dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan ($df = n - k = 223 - 2 = 221$). Dari hasil perhitungan terlihat bahwa variabel kepuasan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan. Nilai t_{hitung} sebesar 8,922 lebih tinggi

dari nilai t_{tabel} sebesar 1,972 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,005 memberikan bukti akan hal tersebut. Oleh karena itu, uji hipotesis H_a dapat dikatakan valid. Nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 4,27 dan menunjukkan bahwa orang tua siswa setuju bahwa kualitas layanan yang diberikan sekolah juga mendukung hal tersebut.

Hasil analisis ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Artiningtyas (2015) dan Noeraini (2016) yang juga menunjukkan adanya hubungan langsung, positif, dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Namun hasilnya berbeda dengan penelitian Maimunah (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara negatif oleh kualitas layanan. Selain itu, penelitian Kristanto (2018) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan. Jika terdapat t_{hitung} yang positif, hal ini menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel kepuasan dengan kualitas pelayanan, yaitu orang tua semakin puas jika SMP Strada Budi Luhur memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Untuk memastikan kualitas layanan tidak menurun, maka SMP Strada Budi Luhur perlu lebih fokus dan menilai kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas baik harus memiliki ruang kelas yang memfasilitasi pembelajaran, guru yang kompeten, dan mempertimbangkan kebutuhan siswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kepuasan yang ada di SMP Strada Budi Luhur saat ini merupakan hasil dari adanya perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang teratur antara pendidik dan orang tua terhadap tumbuh kembang anaknya.

Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa nilai $t_{\text{hitung}} = 12,053$ lebih besar dari $t_{\text{tabel}} = 1,972$ dan nilai

signifikansi yang diperoleh sebesar 0,001 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,005 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa menyatakan kepuasan orang tua dipengaruhi oleh kepercayaan dapat tervalidasi

Analisis ini konsisten dengan penelitian sebelumnya dari Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marisa, et.al. (2022) bahwa kepercayaan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jika penelitian Aini (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan tidak mempunyai pengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan, temuan penelitian Anita (2019), Lestari (2019), dan Wicaksono & Widodo (2024) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil t_{hitung} yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kepuasan dan kepercayaan, dimana kepuasan orang tua terhadap SMP Strada Budi Luhur semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kepercayaan mereka terhadap sekolah tersebut. SMP Strada Budi Luhur perlu membangun hubungan orang tua-sekolah yang kuat, menjunjung tinggi integritas dalam pendidikan siswa, meningkatkan kompetensi guru, dan menanamkan prinsip moral pada siswa agar dapat merebut kembali kepercayaan orang tua. Berdasarkan temuan penelitian, orang tua memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sekolah karena mereka yakin sekolah telah membantu siswa mengembangkan moral dan karakter yang kuat serta menjunjung tinggi prinsip inti keunggulan, pelayanan, kejujuran, disiplin, dan kepedulian.

Pengaruh kepuasan terhadap keputusan memilih sekolah

Berdasarkan temuan pengujian hipotesis SPSS maka, nilai t_{tabel} sebesar 1,972 dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan ($df = n - k = 223 - 2 = 221$). Terlihat dari tabel diatas

bahwa variabel keputusan orang tua dan variabel kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan. Nilai t_{hitung} sebesar 13,174 lebih tinggi dari nilai t_{tabel} sebesar 1,972 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yaitu kurang dari 0,005 menjadi buktinya. Dengan demikian, dapat dikatakan kepuasan orang tua dipengaruhi oleh kepuasan dapat tervalidasi.

Analisis ini konsisten dengan penelitian sebelumnya dari Temuan penelitian terdahulu Pratama & Anggrainie yang diterbitkan pada tahun 2022, menunjukkan bahwa pemilihan sekolah dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan pelanggan. Hasil T_{hitung} yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel pengambilan keputusan dengan variabel kepuasan, artinya orang tua lebih besar kemungkinannya untuk memilih menyekolahkan anaknya di SMP Strada Budi Luhur jika lebih puas terhadap sekolah tersebut. Hal ini terjadi karena para orang tua senang dengan layanan yang ditawarkan oleh SMP Strada Budi Luhur yang membantu mereka mengambil keputusan yang tepat untuk menyekolahkan anaknya ke sekolah tersebut.

Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian

Berdasarkan temuan pengujian hipotesis SPSS nilai t_{tabel} sebesar 1,972 dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan ($df = n - k = 223 - 2 = 221$). Terlihat jelas bahwa variabel keputusan orang tua dan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar. satu sama lain. Nilai t_{hitung} sebesar 6,844 lebih tinggi dari nilai t_{tabel} sebesar 1,972 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 dimana angka tersebut dibawah 0,005. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keputusan orang tua dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keputusan orang tua dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterimanya.

Temuan analisis ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa keputusan orang tua menyekolahkan anaknya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Temuan penelitian Gusman, et.al (2022) menguatkan hal tersebut, menunjukkan bahwa keputusan pembelian dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan. Berdasarkan temuan penelitian Setiawan & Haryantini (2024), juga ditunjukkan bahwa hak yang sama yaitu kualitas layanan memiliki dampak yang baik dan patut diperhatikan terhadap keputusan pembelian. Meskipun demikian, penelitian sebelumnya oleh Indra Setiawan, et.al. (2022) mengungkapkan temuan berbeda yang menunjukkan bahwa minat orang tua dalam memilih sekolah tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan.

Hasil t_{hitung} yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel kualitas pelayanan dengan pilihan orang tua; Artinya, semakin banyak orang tua yang memilih menyekolahkan anaknya ke SMP Strada Budi Luhur, semakin baik kualitas layanan yang diberikan sekolah tersebut. Sebagai konsumen eksternal sekunder, orang tua siswa tentu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap lembaga pendidikan yang dipilih anaknya. Setiap orang tua memilih sekolah untuk anaknya berdasarkan kriteria tertentu. Jika SMP Strada Budi Luhur dapat meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan, orang tua mungkin akan mempertimbangkan untuk menyekolahkan anak mereka ke tempat lain.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Sekolah

Berdasarkan temuan pengujian hipotesis SPSS yang ditampilkan pada nilai t_{tabel} sebesar 1,972 dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan ($df = n - k = 223 - 2 = 221$). Variabel keyakinan dan variabel keputusan orang tua mempunyai pengaruh yang signifikan, terlihat dari pengujian tabel di atas. Nilai t_{hitung} sebesar 8,056 lebih tinggi

dari nilai t_{tabel} sebesar 1,972 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang nilainya kurang dari 0,005 menjadi buktinya. Dengan demikian maka dapat dikatakan uji hipotesis V yang menyatakan bahwa keputusan orang tua dipengaruhi oleh kepercayaan dapat tervalidasi sehingga menunjukkan H_a diterima. Analisis ini sejalan dengan penelitian Ramadhani & Maskur (2020) yang menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian konsumen. Hasil t_{hitung} yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara keputusan orang tua dengan variabel kepercayaan, semakin banyak orang tua yang memilih menyekolahkan anaknya ke SMP Strada Budi Luhur maka semakin besar pula kepercayaan yang diperoleh sekolah tersebut.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Memilih Sekolah

Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan orang tua dalam memilih sekolah, dan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan. Penelitian Anugerah dan Sumantyo (2023) yang menemukan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian menjadi dasar analisis ini. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan orang tua akan meningkat jika SMP Strada Budi Luhur memberikan layanan yang berkualitas, sehingga orang tua memutuskan untuk menyekolahkan anaknya di sekolah pilihannya. Sebaliknya, minat orang tua untuk memilih menyekolahkan anaknya di SMP Strada Budi Luhur akan terpengaruh jika tingkat kualitas pelayanan di sekolah tersebut menurun. Sebab, kepuasan orang tua juga akan turun. Menurut penelitian ini, kemampuan seorang guru dalam memotivasi siswa, menawarkan berbagai strategi pengajaran, dan sangat tanggap terhadap kebutuhan mereka inilah yang

berkontribusi terhadap kualitas layanan yang meningkatkan kepuasan orang tua. Sedangkan agar SMP STrada Budi Luhur dapat menjaga kepuasan orang tua yang tentunya akan mempengaruhi pengambilan keputusan, maka kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam penelitian ini adalah kenyamanan fasilitas kelas, pemanfaatan perpustakaan secara maksimal, dan meningkatkan jaringan internet. orang tua untuk memilih SMP Strada Budi Luhur sebagai tempat pendidikan anak.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Sekolah Melalui Kepuasan Orang Tua Siswa

Dari hasil analisis disimpulkan bahwa keputusan orang tua dalam menyekolahkan anaknya dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kepercayaan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hipotesis dapat tervalidasi, sesuai dengan temuan sebelumnya dari Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri & Kusumadewi (2018) dan Yolandari & Kusumadewi (2018), kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan. kepercayaan pada niat membeli. Penelitian Susilo, et.al. (2018) memberikan dukungan tambahan terhadap gagasan tersebut, menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

Hal ini juga menjelaskan mengapa kepuasan orang tua terhadap SMP Strada Budi Luhur meningkat sebanding dengan tingkat kepercayaan mereka terhadap sekolah tersebut, yang pada akhirnya mempengaruhi keinginan orang tua untuk memilih SMP Strada Budi Luhur untuk anaknya. Menurut penelitian ini, kepercayaan terbesar orang tua terhadap SMP Strada Budi Luhur adalah karena nilai-nilai moral dan karakter yang ditanamkan oleh gurunya yang cakap kepada siswanya, yang mendorong pengembangan karakter positif dan

pertumbuhan keilmuan.

SIMPULAN

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa : (1)Adanya pengaruh langsung dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua, jadi semakin tinggi kualitas layanan semakin tinggi tingkat kepuasan orang tua; (2)Adanya pengaruh langsung dan signifikan antara kepercayaan dan kepuasan, jadi semakin tinggi tingkat kepercayaan didapat oleh sekoalh, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh orang tua; (3)Adanya pengaruh langsung dan signifikan antara kualitas layanan terhadap Keputusan orang tua, jadi semakin tinggi rendahnya kualitas layanan memberikan pengaruh pada keputusan orang tua; (4)Adanya pengaruh langsung dan signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan orang tua, jadi tinggi rendahnya kepercayaan mempengaruhi keputusan orang tua.

DAFTAR PUSTAKA

Pelayanan dan Promosi Online Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Studi Kasus di R.A. Wedding lamongan). BIMA: Journal Of Business and Innovation Management. Vol.2, No.2. Februari 2020.

Alviana, A. F., & Nanik Setyowati, R. R. 2023. Motivasi Orang Tua dalam Penentuan Pendidikan Tinggi Anak di Kelurahan Meri Kota Mojokerto. Kajian Moral Dan Kewarganegaraan, 11(2), 494–509. <https://doi.org/10.26740/kmkn.v11n2.p494-509>

Anugrah, R.O.A., & Sumantyo, F.D.S. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Keputusan Pembelian Mobil di PT Agung Anugrah Motor Bekasi. Jurnal Economina. Vol.2, No.3.

<https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.399>

Arigata, I.M.D., Anggraini, N.P.N., & Ribek. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Pada TK Kartika Mandala Denpasar. VALUES. Volume 3, Nomor 2.

Aulia, N.N. & Pragiwani, M. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Keputusan Pembelian. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA). 17(12) Okotember 2023.

Ekawarna, Denmar, & Wibawa, D.E. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, kepercayaan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Orang Tua Di SMP Islam Al-Falah Kota Jambi. JIMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan. Volume 3, Issue 2. November 2021. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i2>

Gusman, R., Rinaldo, J. & Firdaus, T.R. Pengaruh Citra merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Di menara Agung Padang. MATUA JURNAL: Pengembangan Ilmu manajemen dan Bisnis.Col.2, No.2.

Hidayatullah, S., Rachmawati, I. K., Aristanto, E., & Patalo, R. G. (2020). Peran sistem informasi pemasaran, kualitas pelayanan dan entrepreneurial marketing serta kepuasan terhadap loyalitas generasi milenial berkunjung ke tempat wisata. Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia (JIBEKA), 14(1), 74-83. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v14i1.184>

Kristanto, J.O. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café One Eighteenth Coffe. AGORA, Vol.6, No.1.

Maimunah, S. 2020. Pengaruh Kualitas pelayanan, Persepsi, Harga, Citra

- Rasa terhadap kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADequity Jurnal Manajemen*. 1(2). 10.51804/iej.v1i2.542
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, ISSN: 2461-0593, 5(5), 1–17. <https://doi.org/10.1007/s00417-015-2943-0>
- Putri, N.P.J.M & Kusumadewi, N.M.W. 2018. Peran Citra Merek Memediasi Pengaruh Iklan Terhadap Keputusan Pembelian es Krim Wall's Magnum. *Jurnal Harian Regional*. Vol.7, No.8. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i08.p12>
- Ramadhani, M.D. & Maskur, A. 2020. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Kualitas Layanan Websitesehopee Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Pada Mahasiswa Universitas Stikubank Semarang). *Seminar nasional Multi Disiplin Ilmu dan Call For Papers*. 2 Juli 2020.
- Setiawan, E. & Haryantini. 2024. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Dalam Memilih Sekolah Pada SMP Katolik Sang Timur di Tangerang. *Journal Of Research and Publication Innovation*. Vol.2, No.1.
- Setiawan, I., Prianto, A., Sukarya, E., Mulyana, D., Komala, I., Sapruwan, M. 2022. Pengaruh Promosi, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih SMP Presiden Jababeka Yang Dimediasi Oleh Minat Beli. *Jurnal EMAS: Ekonomi Manajemen Akutansi Kewirausahaan*. Desember 2022.