

**PENGARUH CITRA SEKOLAH, KUALITAS PELAYANAN, DAN KINERJA
GURU TERHADAP KEPUASAN SISWA
DI SMK NEGERI 4 HALMAHERA UTARA**

Verowati Nona Baeruma¹ Tin Agustina Karnawati² Murtianingsih³
Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi
dan Bisnis Asia Malang, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur, Indonesia^{1,2,3}
verowatinonabaeruma@gmail.com¹, agustina@asia.ac.id²,
murtianingsih@asia.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of school image, service quality, and teacher performance on student satisfaction at SMK Negeri 4 Halmahera Utara. Student satisfaction is a key indicator in assessing the success of educational services in schools. This research employs a quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to students. The respondents consist of 93 students from grades X, XI, and XII, selected using a saturated sampling technique. Data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The results indicate that school image, service quality, and teacher performance simultaneously have a significant effect on student satisfaction. Partially, each of these variables also shows a positive and significant influence. These findings confirm that the better the school image, the quality of service, and the performance of teachers, the higher the level of student satisfaction. This serves as an important input for schools in their efforts to improve the overall quality of educational services.

Keywords: School Image, Service Quality, Teacher Performance, Student Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 4 Halmahera Utara. Kepuasan siswa merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan pendidikan di sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada siswa. Responden dalam penelitian ini berjumlah 93 siswa yang berasal dari kelas X, XI, dan XII, dan menggunakan teknik sampling jenuh. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda yang dibantu oleh perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kinerja guru secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Secara parsial, ketiga variabel tersebut juga memberikan pengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik citra sekolah, mutu pelayanan, dan kinerja guru, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa. Hal ini menjadi masukan penting bagi sekolah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh.

Kata Kunci: citra sekolah, kualitas pelayanan, kinerja guru, kepuasan siswa

Catatan : Nomor HP tidak akan dicantumkan, namun sebagai fast respon apabila perbaikan dan keputusan penerimaan jurnal sudah ada.

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan suatu hal yang tidak lazim lagi karena pendidikan adalah suatu fondasi utama bagi perkembangan individu, karena pendidikan menjadi jalan atau jembatan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan bukan hanya menimba ilmu tetapi juga membentuk karakter setiap individu dan melahirkan manusia yang berkualitas. Menurut Adrian & Sitorus (2022) Pendidikan merupakan awal dari majunya suatu bangsa. Pendidikan memainkan peranan penting dalam meningkatkan kemampuan serta daya saing suatu negara di mata dunia.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, memberikan arahan bahwa pembangunan pendidikan, termasuk di dalamnya pembangunan pendidikan formal, pendidikan

nonformal dan pendidikan informal adalah upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan kualitas manusia Indonesia dalam mewujudkan masyarakat yang maju, adil, makmur dan sejahtera serta memungkinkan warganya mengembangkan diri, baik berkenaan dengan aspek jasmaniah maupun aspek rohaniah berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Ada tiga jalur dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 yaitu, jalur pendidikan formal,

nonformal, dan informal. Selain itu, didalam lembaga pendidikan terdapat struktur dan manajemen yang harus dilalui untuk tercapainya sebuah tujuan lembaga pendidikan tersebut. Diantaranya kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru mata pelajaran, wali kelas, guru bimbingan dan konseling, pustakawan sekolah, pengelola laboratorium, dan kepala tata usaha.

Sekolah berfungsi sebagai lembaga pendidikan yang memberikan layanan bagi para siswa dan siswi. SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) memiliki peran strategis karena mempersiapkan lulusan yang siap bekerja dan memiliki keahlian di bidang tertentu. SMK Negeri 4 Halmahera Utara merupakan salah satu sekolah kejuruan yang berada di sebuah desa terpencil dengan mayoritas penduduknya berprofesi sebagai petani dan nelayan. Kehadiran SMK Negeri 4 Halmahera Utara di Desa Mawea sangat membantu warga setempat karena siswa tidak perlu lagi menempuh jarak jauh untuk bersekolah. Desa Mawea yang terletak dekat pesisir memiliki satu-satunya SMK di wilayah tersebut, yang awalnya merupakan sekolah

swasta bernama MCS dan pada tahun 2016 diubah statusnya menjadi sekolah negeri dengan nama SMK Negeri 4 Halmahera Utara. Sekolah ini menawarkan dua jurusan, yaitu Agribisnis Perikanan dan Rekayasa Perangkat Lunak (RPL), yang keduanya sangat relevan dan dibutuhkan dalam dunia kerja.

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, SMK Negeri 4 Halmahera Utara mengalami penurunan jumlah peserta didik secara bertahap setiap tahun. Kondisi ini menjadi perhatian karena mencerminkan tantangan yang dihadapi sekolah, baik dari sisi ekonomi masyarakat sekitar maupun kurangnya minat siswa terhadap jurusan yang tersedia. Salah satu faktor utama penurunan ini adalah kondisi ekonomi keluarga. Sebagian besar masyarakat di Desa Mawea bekerja sebagai petani dan nelayan tradisional dengan pendapatan yang tidak stabil dan terbatas, sehingga banyak orang tua kesulitan membiayai pendidikan anak meskipun sekolah bersifat negeri dan tidak memungut biaya pendidikan langsung.

Selain masalah ekonomi, minat siswa terhadap program keahlian di SMK Negeri 4 Halmahera Utara juga

masih rendah. Sekolah ini menyediakan dua jurusan, Agribisnis Perikanan dan Rekayasa Perangkat Lunak (RPL), yang sebenarnya sangat sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Namun, banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami manfaat dan prospek karier dari kedua jurusan tersebut. Selain itu, sebagian orang tua masih memandang SMK dan SMA secara berbeda, dengan kecenderungan menganggap bahwa SMA lebih bergengsi dan menawarkan peluang lebih luas untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Oleh karena itu, banyak orang tua yang lebih memilih memasukkan anaknya ke SMA yang jaraknya lebih jauh meskipun harus mengeluarkan biaya lebih besar. Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah kurangnya sosialisasi dan promosi dari pihak sekolah untuk menarik minat calon siswa baru. Berikut adalah tabel penurunan siswa SMK Negeri 4 Halmahera Utara dari tahun ajaran 2022 sampai 2024.

Tabel 1. Penurunan Siswa Tahun Ajaran 2021-2025

Tahun	Semester	Jumlah Siswa	Penurunan dari semest	Persentase penurunan
-------	----------	--------------	-----------------------	----------------------

			sebelumnya	
2022	Ganjil	130	-	
2022	Genap	125	5 siswa	3.85%
2023	Ganjil	120	5 siswa	4.00%
2023	Genap	110	10 siswa	8.33%
2024	Ganjil	100	10 siswa	9.09%
2024	Genap	93	7 siswa	7.00%

Tabel ini memperlihatkan data jumlah siswa dari semester ganjil tahun 2022 hingga semester genap tahun 2024, serta penurunan jumlah siswa dan persentase penurunan dibandingkan dengan semester sebelumnya. Pada semester ganjil 2022, tercatat 130 siswa. Kemudian, pada semester genap 2022, jumlah siswa menurun menjadi 125, turun sebanyak 5 siswa atau sekitar 3,85% dibandingkan semester sebelumnya. Pada semester ganjil 2023, jumlah siswa kembali berkurang menjadi 120, dengan penurunan sebanyak 5 siswa atau 4,00% dari semester genap 2022. Semester genap 2023 mengalami penurunan lebih signifikan, yaitu 10 siswa, dari 120 menjadi 110, yang setara dengan penurunan 8,33%. Pada semester ganjil 2024, jumlah siswa kembali menurun sebanyak 10 siswa menjadi 100, dengan persentase penurunan sebesar 9,09%. Terakhir, pada

semester genap 2024, jumlah siswa berkurang lagi sebanyak 7 siswa menjadi 93, dengan penurunan sekitar 7,00%.

Dari data ini dapat disimpulkan bahwa terdapat penurunan jumlah siswa secara konsisten setiap semester, dengan tingkat penurunan yang bervariasi antara 3,85% sampai 9,09%. Penurunan terbesar terjadi pada semester ganjil 2024 sebesar 9,09%, menunjukkan tren penurunan jumlah siswa yang berkelanjutan selama periode tersebut.

Selain memperhatikan penurunan jumlah siswa, penting juga untuk melihat kualitas pengalaman belajar siswa selama mereka berada di sekolah. Salah satu indikator utama untuk menilai hal ini adalah tingkat kepuasan siswa terhadap berbagai layanan pendidikan yang mereka terima. Kepuasan merupakan perasaan yang muncul ketika seseorang merasa puas terhadap sesuatu, seperti hasil yang diperoleh. Menurut penelitian Secaria (2020), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil dengan harapan mereka. Jika kinerja tidak

memenuhi harapan, maka individu akan merasa tidak puas. Sedangkan Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan persepsi atau harapannya terhadap produk atau jasa dengan kenyataan yang diterima.

Dalam konteks pendidikan, kepuasan siswa adalah perasaan yang dirasakan oleh siswa terkait pengalaman mereka di lingkungan sekolah, seperti kualitas pengajaran, fasilitas yang tersedia, hubungan baik dengan teman, serta dukungan dari guru. Berdasarkan hasil observasi awal, para peserta didik mengungkapkan bahwa guru di SMK Negeri 4 Halmahera Utara telah menunjukkan efektivitas dalam mengajar dengan memulai pembelajaran melalui interaksi terlebih dahulu dengan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja guru di sekolah tersebut telah mengalami peningkatan. Namun, saat survei dilakukan, ditemukan ketidaksesuaian antara kinerja guru dan tingkat kepuasan siswa. Beberapa masalah yang muncul antara lain kurangnya minat siswa untuk belajar, banyaknya

tugas yang terlambat atau tidak dikerjakan, serta kurangnya perhatian siswa saat guru menjelaskan materi, sehingga banyak siswa yang akhirnya tidak memahami pelajaran dengan baik. Berikut ini disajikan data hasil kuesioner mengenai “kepuasan siswa” yang diambil dari tahun 2022 hingga 2024.

Tabel 2 Hasil inputan siswa dari 2022-2024

Tahun	Semester	Jumlah Responden	Kepuasan terhadap Guru	Kepuasan terhadap Fasilitas	Kepuasan terhadap Pembelajaran	Persepsi terhadap Reputasi Sekolah
2022	Ganjil	130	82%	80%	81%	84%
2022	Genap	125	80%	78%	79%	82%
2023	Ganjil	120	74%	72%	73%	77%
2023	Genap	110	72%	70%	71%	75%
2024	Ganjil	100	70%	69%	68%	73%
2024	Genap	93	70%	68%	69%	72%

Tabel di atas menyajikan data perkembangan kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan dan persepsi terhadap reputasi sekolah selama enam semester, dimulai dari semester ganjil tahun 2022 hingga semester genap tahun 2024. Secara umum, terjadi tren penurunan yang konsisten pada keempat indikator yang diukur. Kepuasan terhadap guru mengalami penurunan dari 82% pada semester ganjil 2022 menjadi 70% pada semester genap 2024. Demikian

pula, kepuasan terhadap fasilitas menurun dari 80% menjadi 68%, dan kepuasan terhadap pembelajaran menurun dari 81% menjadi 69% dalam kurun waktu yang sama. Sementara itu, persepsi siswa terhadap reputasi sekolah yang merepresentasikan citra sekolah juga menunjukkan kecenderungan menurun, dari 84% menjadi 72%.

Fenomena penurunan kepuasan ini memiliki keterkaitan yang erat dengan variabel-variabel dalam penelitian ini. Kepuasan terhadap guru mencerminkan dimensi kinerja guru, di mana kualitas interaksi, kompetensi pedagogik, dan profesionalisme guru menjadi faktor penentu. Sementara itu, kepuasan terhadap fasilitas dan pembelajaran berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah, mencakup penyediaan sarana prasarana, kenyamanan lingkungan belajar, serta efektivitas sistem pembelajaran yang dijalankan. Lebih lanjut, persepsi siswa terhadap reputasi sekolah mencerminkan citra sekolah, yang tidak hanya terbentuk dari pandangan masyarakat luas, tetapi juga dari pengalaman langsung

siswa selama menjalani proses pendidikan.

Oleh karena itu, kecenderungan penurunan pada seluruh indikator tersebut mencerminkan adanya kemunduran kualitas pada aspek-aspek yang menjadi fokus penelitian, yang secara tidak langsung turut berdampak terhadap terbentuknya citra sekolah secara menyeluruh. Kondisi ini menegaskan pentingnya dilakukannya penelitian yang mengkaji pengaruh citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa, mengingat dinamika ketiga variabel tersebut secara jelas tercermin dalam persepsi serta pengalaman siswa selama proses pendidikan berlangsung.

Setelah membahas kepuasan siswa, penting untuk memahami apa saja yang membentuk kepuasan tersebut. Salah satu aspek yang cukup menentukan adalah citra sekolah, karena persepsi siswa terhadap reputasi dan kredibilitas sekolah sangat memengaruhi tingkat kenyamanan dan kebanggaan mereka selama menempuh pendidikan. 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 (Viona Levvi dkk, 2025). Menurut Dinarista dkk, (2021) Semakin banyak citra positif yang diketahui masyarakat, maka ada kemungkinan mereka percaya bahwa sekolah tersebut dapat menjadi pilihan terbaik bagi calon siswa/i. Kepercayaan yang diberikan masyarakat, berpotensi pada semakin dikenalnya produk dan pelayanan yang diberikan sekolah dan berpotensi untuk mempublikasi sekolah tersebut ke anggota keluarga, teman terdekat, bahkan media sosial.

Penelitian Noviasari dkk (2015) membuktikan jika citra sekolah juga berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hasil penelitian membuktikan bahwa citra akan meningkatkan kepuasan konsumen jika kesan dan persepsi yang berhubungan dengan institusi adalah baik. Citra tersebut diwujudkan dalam reputasi yang baik dari institusi pendidikan dengan menghasilkan lulusan yang

berkualitas dan kedepannya dapat mempengaruhi kegiatan institusi. Menurut Agung dkk (2022), Citra sekolah merupakan persepsi terhadap suatu objek yang dibentuk dengan memproses suatu informasi dari berbagai sumber.

Berdasarkan penelitian yang sudah pernah ada peneliti menelusuri fenomena yang terkait dengan kualitas pelayanan dan citra sekolah sebagai faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hasilnya, data menunjukkan adanya hambatan dalam optimalisasi faktor kualitas pelayanan dan citra sekolah dalam mencapai kepuasan siswa. Informasi yang dihimpun dari Ditjen GTK mempertlihatkan, 50% dari tiga juta sepuluh ribu guru belum bersertifikat, dan hal tersebut berpengaruh terhadap pelayanan pembelajaran yang diberikan kepada siswa. Sebagian guru belum menerapkan pembelajaran yang inovatif, kreatif dan kolaboratif, sehingga dalam kegiatan belajar siswa belum mampu memaksimalkan keterampilannya (Ditjen GTK Kemdikbud, 2020).

Setelah citra sekolah kualitas layanan juga sangat penting di sektor pendidikan telah menjadi perhatian

sejumlah peneliti, dimana beberapa peneliti lebih berkonsentrasi dalam mengidentifikasi faktor-faktor kualitas layanan dari sisi siswa sebagai konsumen utama sekolah kejuruan. Pengidentifikasian tersebut dimaksudkan agar dimensi kualitas layanan sekolah ditentukan secara kontekstual, karena sekolah kejuruan berbeda dengan organisasi jasa yang lainnya (Sulhak dkk, 2020). Menurut 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 Armstrong 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.

Kualitas layanan adalah suatu layanan yang unggul untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan yang berada di SMK Negeri 4 Halmahera Utara dalam berbagai hal masih belum mencapai harapan yang diinginkan sesuai dengan standar yang ada. Jika kualitas pelayanan mencakup keseluruhan sistem layanan di sekolah, maka kinerja guru menjadi elemen inti yang secara langsung dirasakan oleh siswa dalam proses belajar mengajar. Oleh karena itu, kinerja guru turut menjadi indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan siswa. Kinerja adalah suatu prestasi atau hasil kerja yang dicapai saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Jadi kinerja guru merupakan prestasi atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang guru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja merupakan kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah

ditetapkan. Menurut Mulyasa (2021) bahwa kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil-hasil kerja atau unjuk kerja. Saat kinerja guru sudah baik dan terlaksana sesuai tanggung jawab yang dimilikinya, maka ada kepuasan dari konsumen pendidikan/ peserta didik yang dirasakannya. Maka ketika pelayanan administrasinya baik, kinerja gurunya sudah sesuai dengan pelaksanaan. Dapat dipastikan peserta didik atau masyarakat merasakan kepuasannya dan seterusnya dapat merekomendasikan lembaga tersebut kepada masyarakat umum.

Dalam beberapa kajian yang telah dilakukan, banyak dibahas mengenai pengaruh citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di wilayah perkotaan atau pada sekolah-sekolah yang memiliki akses dan fasilitas pendidikan yang relatif baik. Hal ini menciptakan ruang kesenjangan (research gap) yang penting untuk ditelaah lebih lanjut, khususnya pada sekolah-sekolah di daerah terpencil

seperti SMK Negeri 4 Halmahera Utara.

Sebagian besar penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Enjang Sudarman (2023) di SMKN 1 Karawang dan Yuslih dkk (2021) di SMA Negeri 1 Jatisrono, umumnya hanya menguji dua variabel independen, seperti kualitas layanan dan kinerja guru, atau kualitas pelayanan dan citra sekolah. Penelitian yang mengkaji ketiga variabel tersebut secara simultan masih sangat terbatas, terutama dalam konteks Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di wilayah pedesaan yang memiliki kondisi sosial dan ekonomi yang berbeda dibandingkan dengan sekolah-sekolah di perkotaan.

Selain itu, sebagian penelitian dilakukan pada jenjang pendidikan yang berbeda, seperti di SMA, MTs, dan lembaga kursus, yang tentu memiliki pendekatan kurikulum dan tujuan pembelajaran yang tidak sama dengan SMK. Padahal, siswa SMK memiliki kebutuhan dan orientasi yang lebih kuat pada aspek keterampilan kerja, yang membuat mereka sangat bergantung pada layanan pendidikan

yang berkualitas serta kinerja guru yang kompeten dalam bidang praktis.

Berbagai penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan siswa menunjukkan adanya perbedaan hasil. Tidak semua penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Arsi dkk. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap

kepuasan siswa di lingkungan yayasan. Temuan seperti ini menunjukkan perlunya dilakukan kajian lebih mendalam dan sesuai dengan konteks terhadap variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan siswa. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji secara simultan pengaruh citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 4 Halmahera Utara. Penelitian ini juga memberikan nilai lebih karena dilakukan di daerah terpencil, yang secara geografis dan sosial memiliki tantangan tersendiri

dalam penyelenggaraan layanan pendidikan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan judul penelitian Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Siswa Di SMK Negeri 4 Halmahera Utara. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini karena untuk mengukur pengaruh variabel bebas (citra sekolah, kualitas pelayanan dan kinerja guru) terhadap variabel terikat (kepuasan siswa) berdasarkan pengumpulan data dan diolah secara statistik.

Dalam penelitian Sugiyono (2017) menyatakan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan menganalisis data yang bersifat kuantitatif (angka) menggunakan alat bantu statistik.

Penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) yang dibuat jelas dan mudah dipahami oleh siswa sebagai sampel penelitian. Kuesioner

tersebut dibuat berdasarkan variabel penelitian citra sekolah (X1, kualitas pelayanan (X2), kinerja guru (X3) dan kepuasan siswa (Y). Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda untuk melihat pengaruh simultan maupun parsial dari masing-masing variabel.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 4 Halmahera Utara. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 93 siswa dari kelas X, XI, dan XII. Data diolah menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS versi 26.

Hasil utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. Citra Sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif siswa terhadap reputasi

sekolah dapat meningkatkan rasa puas terhadap pengalaman belajar mereka.

2. Kualitas Pelayanan juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Aspek pelayanan meliputi fasilitas, kenyamanan, dan sistem administrasi yang mendukung proses pembelajaran.
3. Kinerja Guru berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa. Guru yang memiliki kompetensi pedagogik, profesionalisme, dan pendekatan interaktif dalam mengajar terbukti meningkatkan kepuasan siswa secara langsung.
4. Secara simultan, ketiga variabel (citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kinerja guru) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Ini dibuktikan melalui uji F yang menunjukkan signifikansi model regresi secara keseluruhan.

Penelitian ini menggarisbawahi bahwa peningkatan kepuasan siswa tidak hanya ditentukan oleh satu

aspek, tetapi merupakan kombinasi dari citra lembaga, mutu pelayanan yang diberikan, serta kualitas tenaga pendidik. Oleh karena itu, sekolah perlu memperkuat strategi komunikasi publik, meningkatkan layanan pendukung pendidikan, dan mengembangkan kapasitas guru secara berkelanjutan.

2. Pembahasan

Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

Citra sekolah merupakan persepsi positif yang terbentuk dalam pikiran siswa maupun masyarakat terhadap reputasi, kualitas, serta identitas lembaga pendidikan. Dalam konteks manajerial, citra sekolah berperan sebagai aset strategis yang mencerminkan nilai, budaya, dan kredibilitas institusi pendidikan di mata publik. Menurut Kotler dan Keller (2012), citra adalah sekumpulan keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Dalam pendidikan, citra sekolah sangat memengaruhi bagaimana siswa dan orang tua membentuk harapan terhadap layanan dan mutu pendidikan yang akan diterima.

Indikator-indikator yang

membentuk citra sekolah meliputi reputasi sekolah, kepercayaan masyarakat, kualitas lulusan, fasilitas pendukung, serta efektivitas komunikasi publik yang dilakukan oleh sekolah. Ketika indikator-indikator ini dirasakan positif oleh siswa, maka akan tercipta persepsi yang baik terhadap sekolah tersebut. Secara manajerial, hal ini menunjukkan pentingnya strategi komunikasi yang terbuka, pemeliharaan mutu lulusan, dan pelayanan publik yang akuntabel sebagai bagian dari penguatan citra institusi.

Dalam konteks SMK Negeri 4 Halmahera Utara, persepsi siswa terhadap citra sekolah yang positif ditandai dengan rasa bangga menjadi bagian dari sekolah, kepercayaan diri dalam mengikuti pembelajaran, serta keyakinan terhadap masa depan mereka sebagai lulusan. Ketiga aspek ini merupakan refleksi terpenuhinya harapan siswa terhadap institusi pendidikan tempat mereka belajar, yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan mereka. Secara manajerial, hasil ini menjawab hipotesis bahwa citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Artinya, kepala

sekolah dan manajemen pendidikan harus menjadikan pembentukan citra sebagai prioritas strategis. Citra yang baik bukan hanya meningkatkan minat masyarakat untuk menyekolahkan anak-anaknya, tetapi juga membangun loyalitas siswa terhadap sekolah dan menciptakan suasana belajar yang kondusif.

Peningkatan citra dapat dilakukan melalui penguatan kinerja guru, peningkatan fasilitas, keterlibatan aktif dalam kegiatan sosial, serta transparansi dalam penyampaian informasi kepada publik. Strategi manajerial lainnya adalah menjadikan keberhasilan alumni sebagai media promosi citra dan memperluas jaringan kerja sama dengan industri dan lembaga lain. Temuan ini didukung oleh teori Oliver (1997) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi afektif terhadap pengalaman nyata dibandingkan dengan harapan awal. Dalam hal ini, citra sekolah membentuk ekspektasi siswa sejak awal, dan ketika pengalaman mereka sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi tersebut, maka kepuasan akan tercapai.

Penelitian ini juga selaras

dengan berbagai temuan sebelumnya. Yuslih et al. (2021) menekankan pentingnya kepercayaan masyarakat dalam membentuk citra yang berdampak pada kepuasan siswa. Adnan et al. (2023) menambahkan bahwa citra sekolah tidak hanya berpengaruh secara langsung, tetapi juga sebagai penghubung antara kualitas layanan dan kepuasan siswa. Shindi et al. (2024) dan Viona et al. (2024) menekankan kontribusi simultan antara citra, layanan, dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan peserta didik. Begitu juga dengan Arsi et al. (2024) dan Annisa et al. (2022) yang menunjukkan bahwa citra lembaga memiliki peran strategis dalam membentuk loyalitas serta kepuasan siswa, terutama dalam konteks lembaga pendidikan berbasis nilai dan berorientasi pada pemasaran layanan pendidikan. Dengan demikian, citra sekolah bukan hanya sekadar persepsi visual atau simbolik, melainkan sebuah sistem nilai yang harus dibangun dan dipelihara secara konsisten oleh seluruh elemen manajemen sekolah untuk memastikan kepuasan dan loyalitas peserta didik secara berkelanjutan.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek krusial dalam dunia pendidikan yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan siswa. Menurut Kotler dan Keller (2012), kualitas layanan adalah keseluruhan karakteristik dan atribut dari suatu layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna. Dalam konteks sekolah, layanan yang dimaksud mencakup seluruh bentuk pelayanan akademik maupun non-akademik yang diterima oleh siswa selama mengikuti proses pembelajaran.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 4 Halmahera Utara. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekolah, baik dari sisi guru, tenaga kependidikan, maupun sistem dan fasilitas pendukung lainnya, memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan mereka dalam proses belajar. Indikator yang digunakan dalam menilai kualitas layanan dalam

penelitian ini meliputi: daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Setiap indikator ini menggambarkan dimensi penting dari layanan pendidikan. Daya tanggap merujuk pada sejauh mana guru dan staf cepat tanggap dalam merespon kebutuhan siswa. Keandalan mengacu pada konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan. Jaminan menyangkut pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan membangun rasa aman dari pihak sekolah. Empati tercermin dari kepedulian dan perhatian personal terhadap siswa. Sedangkan bukti fisik meliputi sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan belajar siswa.

Temuan ini menjawab hipotesis bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Ketika layanan sekolah sesuai dengan ekspektasi siswa—seperti pelayanan yang ramah, penyampaian informasi yang jelas dan cepat, kenyamanan dalam proses pembelajaran, serta kemudahan administratif—maka siswa akan merasa puas dengan pengalaman belajar mereka. Secara manajerial, hasil ini memberikan implikasi penting

bagi pengelolaan sekolah. Pihak sekolah perlu memberikan perhatian serius terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan, baik dari aspek sumber daya manusia maupun sarana pendukung. Peningkatan profesionalisme guru dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan, serta penguatan sistem pelayanan akademik dan non-akademik, merupakan langkah strategis untuk meningkatkan persepsi siswa terhadap mutu layanan yang diberikan.

Selain itu, membangun budaya pelayanan prima dalam lingkungan sekolah juga menjadi strategi jangka panjang yang dapat diterapkan oleh manajemen sekolah. Hal ini akan berdampak tidak hanya pada kepuasan siswa, tetapi juga pada loyalitas siswa dan citra positif sekolah di mata masyarakat. Temuan ini selaras dengan teori Oliver (1997) yang menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi afektif setelah seseorang membandingkan antara harapan dan kenyataan yang dialami. Apabila siswa merasa bahwa layanan sekolah telah memenuhi atau melampaui harapan mereka, maka kepuasan pun akan tercipta. Hal ini

juga didukung oleh pendapat Parasuraman et al. (1988), yang menegaskan bahwa kelima dimensi layanan yang digunakan dalam penelitian ini secara signifikan memengaruhi persepsi pengguna layanan.

Dukungan terhadap hasil ini juga ditunjukkan melalui berbagai penelitian terdahulu. Enjang Sudarman (2023) dalam penelitiannya di SMKN 1 Karawang menemukan bahwa kualitas layanan secara nyata memengaruhi kepuasan peserta didik. Adnan et al. (2023) menekankan bahwa kualitas layanan menjadi prediktor utama kepuasan siswa dan memainkan peran penting sebagai variabel mediasi melalui citra sekolah. Penelitian dari Shindi et al. (2024) dan Arsie et al. (2024) juga menggarisbawahi bahwa kualitas layanan yang baik mampu membangun kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan siswa secara simultan, khususnya di lembaga pendidikan berbasis nilai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu strategi manajerial penting yang harus terus dilakukan oleh pihak sekolah untuk mencapai dan

mempertahankan tingkat kepuasan siswa yang tinggi. Upaya ini tidak hanya akan memperkuat kepercayaan siswa, tetapi juga meningkatkan daya saing sekolah dalam ekosistem pendidikan yang semakin kompetitif.

Pengaruh Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Siswa

Kinerja guru merupakan elemen kunci dalam menentukan keberhasilan proses pembelajaran serta tingkat kepuasan siswa di lingkungan sekolah. Kinerja guru tidak hanya mencerminkan kemampuan profesional individu, tetapi juga merupakan indikator kualitas layanan pendidikan yang diterima siswa. Ketika guru menunjukkan performa yang optimal, siswa akan lebih termotivasi, merasa dihargai, serta memiliki pengalaman belajar yang bermakna dan menyenangkan.

Menurut Mulyasa (2011), kinerja guru adalah bentuk tanggung jawab profesional yang tercermin dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi pembelajaran di kelas. Guru yang memiliki kompetensi pedagogik, kepribadian, profesional, dan sosial dinilai lebih mampu menciptakan iklim

belajar yang kondusif. Sejalan dengan itu, Sudjana (2002) menegaskan bahwa guru yang berkinerja baik mampu menyampaikan materi secara sistematis, menjalin hubungan yang harmonis dengan siswa, serta memberikan penilaian secara adil dan objektif. Semua unsur tersebut berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan siswa dalam proses pembelajaran.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja guru berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan siswa. Hal ini mengonfirmasi hipotesis bahwa semakin baik kinerja guru, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Kinerja guru diukur melalui beberapa indikator, yaitu: a) Perencanaan pembelajaran yang sistematis dan sesuai dengan kurikulum, b) Penguasaan materi ajar secara mendalam, c) Penggunaan strategi dan metode mengajar yang bervariasi dan menarik, d) Kedisiplinan serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas, dan e) Pelaksanaan evaluasi pembelajaran yang adil dan objektif. Kelima indikator tersebut secara langsung mempengaruhi

persepsi siswa terhadap mutu dan kenyamanan proses belajar yang mereka jalani. Dalam praktik manajerial, hal ini menekankan pentingnya pengawasan dan pengembangan berkelanjutan terhadap kinerja guru melalui pelatihan, supervisi akademik, dan penilaian kinerja yang terstruktur.

Kepala sekolah dan jajaran manajemen pendidikan perlu merancang sistem pembinaan dan penilaian kinerja guru yang fokus pada pencapaian indikator-indikator tersebut. Misalnya, dengan mengadakan pelatihan pedagogi inovatif, membangun budaya refleksi dan evaluasi diri di kalangan guru, serta menciptakan sistem umpan balik dari siswa yang dijadikan bahan perbaikan mutu pengajaran. Selain itu, penciptaan lingkungan kerja yang mendukung serta pemberian apresiasi terhadap guru berprestasi juga menjadi strategi penting agar kinerja guru tetap konsisten dan meningkat. Dengan demikian, kepuasan siswa tidak hanya dihasilkan dari aspek materi pelajaran, tetapi juga dari pengalaman interaksi yang berkualitas dengan tenaga pendidik.

Temuan ini diperkuat oleh

berbagai studi sebelumnya. Penelitian Siti Thoyibah (2021) di MTs Al Munawwarah Dumai menyatakan bahwa kinerja guru memiliki kontribusi nyata terhadap kepuasan peserta didik. Enjang Sudarman (2023) juga menunjukkan bahwa tanggung jawab dan profesionalisme guru dalam proses pembelajaran sangat memengaruhi persepsi siswa terhadap kualitas layanan sekolah. Penelitian oleh Sulhak et al. (2020) di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi turut mendukung hasil ini dengan menyimpulkan bahwa aspek pengajaran dan keterlibatan guru berdampak langsung terhadap kepuasan dan keterikatan siswa terhadap sekolah. Dengan kata lain, peran manajerial dalam mengelola, mengevaluasi, dan mengembangkan kinerja guru memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan siswa secara keseluruhan. Peningkatan kinerja guru merupakan langkah strategis untuk memperkuat mutu layanan pendidikan sekaligus membangun kepercayaan dan loyalitas siswa terhadap sekolah.

Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Layanan dan Kinerja Guru

Terhadap Kepuasan Siswa

Citra sekolah, kualitas layanan, dan kinerja guru merupakan tiga komponen utama yang secara kolektif memainkan peran strategis dalam membentuk tingkat kepuasan siswa di lingkungan pendidikan. Ketiganya saling berkaitan dan membentuk suatu sistem pelayanan pendidikan yang terpadu. Ketika ketiga variabel tersebut dijalankan secara optimal, maka persepsi siswa terhadap mutu sekolah akan meningkat, yang pada akhirnya berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka terhadap proses pembelajaran dan pengalaman bersekolah secara keseluruhan.

Dari sisi manajerial, citra sekolah yang baik menjadi fondasi awal yang menciptakan harapan positif bagi siswa dan masyarakat. Citra ini dibangun melalui berbagai indikator, seperti reputasi sekolah, keberhasilan lulusan, suasana lingkungan sekolah yang aman dan kondusif, serta keterlibatan aktif sekolah dalam kegiatan sosial. Ketika citra sekolah sudah terbentuk secara positif, maka kepercayaan siswa terhadap sekolah akan meningkat, sehingga berkontribusi langsung

terhadap rasa puas dan bangga menjadi bagian dari institusi tersebut.

Sementara itu, kualitas layanan pendidikan mencerminkan sejauh mana sekolah mampu memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan siswa. Layanan ini mencakup kecepatan dan keakuratan informasi, keramahan tenaga pendidik dan kependidikan, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan akses terhadap kebutuhan akademik dan non-akademik. Jika kualitas layanan ini dikelola dengan baik, siswa akan merasa diperhatikan, dilayani dengan baik, dan dihargai, yang tentunya berdampak pada meningkatnya kepuasan mereka.

Kinerja guru juga merupakan faktor yang sangat menentukan dalam proses pembelajaran. Guru berperan sebagai ujung tombak layanan pendidikan di kelas, sehingga kualitas pengajaran mereka sangat berpengaruh terhadap persepsi siswa. Indikator kinerja guru meliputi perencanaan pembelajaran yang matang, penguasaan materi, penggunaan metode yang menarik dan interaktif, kedisiplinan, serta kemampuan melakukan evaluasi

secara adil dan objektif. Ketika guru melaksanakan tugasnya secara profesional dan berorientasi pada kebutuhan siswa, maka siswa akan merasa lebih nyaman, termotivasi, dan puas dengan proses belajar yang dijalani.

Secara simultan, ketiga variabel ini citra sekolah, kualitas layanan, dan kinerja guru saling memperkuat dalam membentuk kepuasan siswa. Dalam praktik manajerial, penting bagi pimpinan sekolah untuk mengintegrasikan pengelolaan ketiga aspek ini ke dalam strategi peningkatan mutu pendidikan secara menyeluruh. Misalnya, peningkatan citra sekolah dapat dilakukan melalui branding positif, publikasi prestasi siswa, dan kerja sama dengan masyarakat. Peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan membangun sistem layanan yang responsif dan humanis. Sedangkan penguatan kinerja guru dapat ditempuh melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi akademik, serta pemberian insentif bagi guru berprestasi.

Hasil penelitian ini mengonfirmasi hipotesis keempat (H4) bahwa "Citra Sekolah, Kualitas

Layanan, dan Kinerja Guru secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa." Artinya, peningkatan secara bersamaan dalam ketiga variabel tersebut akan secara nyata meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Temuan ini juga selaras dengan teori-teori sebelumnya. Kotler dan Keller (2012) menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari evaluasi atas perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Jika layanan sekolah sesuai atau melebihi harapan siswa, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat. Oliver (1997) juga menegaskan bahwa kepuasan merupakan respons afektif yang muncul setelah siswa mengalami dan menilai secara langsung proses layanan pendidikan.

Sejumlah penelitian terdahulu juga mendukung temuan ini. Penelitian oleh Yuslih et al. (2021) menunjukkan bahwa citra sekolah mempengaruhi kepuasan siswa secara signifikan, terutama melalui persepsi masyarakat terhadap institusi pendidikan. Adnan et al. (2023) menyatakan bahwa citra sekolah juga berperan sebagai

variabel mediasi antara kualitas layanan dan kepuasan siswa. Di sisi lain, penelitian Sudarman (2023) dan Thoyibah (2021) menekankan pentingnya kinerja guru dalam membentuk persepsi positif siswa terhadap sekolah.

Dengan demikian, dari sudut pandang manajerial, integrasi dan sinergi antara ketiga aspek tersebut menjadi kunci dalam membangun layanan pendidikan yang berkualitas tinggi dan berorientasi pada kepuasan siswa. Sekolah yang mampu mengelola ketiganya secara efektif akan lebih mampu menciptakan lingkungan belajar yang menyenangkan, produktif, dan berdaya saing tinggi.

D. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 93 siswa dari kelas X, XI, dan XII, data dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 26. Hasilnya menunjukkan bahwa baik

secara simultan maupun parsial, ketiga variabel independen (citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kinerja guru) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan siswa.

Secara simultan, kombinasi ketiga faktor tersebut terbukti menjadi prediktor yang kuat terhadap tingkat kepuasan siswa. Citra sekolah memberikan kontribusi penting karena membentuk persepsi siswa terhadap reputasi dan kredibilitas lembaga. Kualitas pelayanan yang mencakup fasilitas, sistem pembelajaran, dan kenyamanan lingkungan sangat menentukan kepuasan siswa secara langsung. Kinerja guru, sebagai ujung tombak dalam proses pembelajaran, terbukti sangat berperan dalam menciptakan pengalaman belajar yang bermakna bagi siswa.

Temuan ini relevan dan penting dalam konteks SMK Negeri 4 Halmahera Utara yang berada di daerah terpencil dan mengalami penurunan jumlah siswa serta tren penurunan tingkat kepuasan dari tahun ke tahun. Hasil penelitian ini tidak hanya memberikan landasan empiris untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan, namun juga

memperlihatkan pentingnya pengelolaan sekolah berbasis persepsi publik, pelayanan prima, serta profesionalitas guru. Dengan demikian, peningkatan kualitas pendidikan di sekolah tersebut harus dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi melalui penguatan citra, peningkatan mutu pelayanan, dan pembinaan kinerja guru secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, M., Hidayat, A., & Kurniawan, T. (2023). Peran Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa SMKN 6 Kendari yang dimediasi oleh Citra Sekolah. *Jurnal Pendidikan Vokasi dan Manajemen Pendidikan*, 11(1), 45–58.
- Adrian, H., & Sitorus, M. (2022). Pendidikan sebagai Pilar Pembangunan Bangsa. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Agung, A., Rahmawati, I., & Nugroho, B. (2022). Citra Sekolah dan Dampaknya terhadap Keputusan Siswa dalam Memilih Sekolah. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 18(2), 112–124.
- Agung, I., Nurhadi, R., & Lestari, S. (2022). Persepsi Masyarakat terhadap Citra Sekolah: Sebuah Studi Kualitatif. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan*, 15(2), 77–85.
- Annisa, R., Putri, N., & Haryono, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan

- terhadap Kepuasan dan Loyalitas Siswa pada Lembaga TOEFL Indonesia (LTI) Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(1), 45–57.
- Arsi, M., Nur Ghazali, A., & Ramadhani, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Yayasan terhadap Kepuasan Siswa di Yayasan Pendidikan Islam At-Tadzkir Nur Ghazali. *Jurnal Pendidikan Islam*, 12(1), 34–47.
- Asyro, A., Fadhlani, R., & Rambe, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Pekanbaru. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 7(2), 89–97.
- Atik, R. (2025). Pengaruh Marketing Mix 4P dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa SMKS Nusantara Weru Kabupaten Cirebon. *Jurnal Pemasaran dan Pendidikan*, 13(1), 21–35.
- Dinarista, F., Putri, M., & Syamsudin, A. (2021). Citra Positif Sekolah dan Dampaknya terhadap Keputusan Orang Tua. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 9(2), 113–125.
- Dinarista, L., Mulyani, S., & Prasetyo, T. (2021). Citra Sekolah dalam Perspektif Masyarakat. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 55–66.
- Ditjen GTK Kemdikbud. (2020). Laporan Kinerja Guru Nasional. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Enjang, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMKN 1 Karawang. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pembelajaran*, 11(3), 101–112.
- Enjang, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pembelajaran dan Kinerja Guru terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMKN 1 Karawang. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 14(1), 64–75.
- Haryanto, T. (2023). Manajemen Kinerja Guru dan Kualitas Pelayanan Sekolah. Yogyakarta: Laris Pelajar Press.
- Indrasari, M. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa: Konsep dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mulyasa, E. (2021). *Manajemen dan Kinerja Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noviasari, R., Anggraini, T., & Yulianti, F. (2015). Pengaruh Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 5(2), 77–85.
- Oliver, R. L. (2021). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.*on stages and dynamics of change.* Washington, DC: American Psychological Association.