

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN SITUASIONAL, DISIPLIN KERJA, DAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN
GURU DI SMK GUGUS 02 KOTA TANGERANG SELATAN**

Rohani Siregar¹, Siti Zubaidah², Rian Sri Rahayu³

^{1,2,3}Manajemen Pendidikan, Universitas Pamulang

¹rohanisiregar90@gmail.com, ²dosen00659@unpam.ac.id,

³dosen00969@unpam.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of situational leadership style, work discipline, and interpersonal communication on the quality of teachers' services at the Vocational High Schools (SMK) Cluster 02 in South Tangerang City. The study employed a quantitative approach using a survey method. The research population consisted of 167 teachers, with a sample of 118 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected through a Likert-scale questionnaire that had met the validity and reliability requirements. Data analysis was conducted using descriptive statistics, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. The results revealed that situational leadership style had a positive and significant effect on the quality of teachers' services, with a regression coefficient (β) of 0.345 and a t-value of 20.970, which exceeded the t-table value of 1.981. Work discipline also had a positive and significant effect on the quality of teachers' services, with a regression coefficient (β) of 0.296 and a t-value of 16.453, which exceeded the t-table value of 1.981. Furthermore, interpersonal communication had a positive and significant effect on the quality of teachers' services, with a regression coefficient (β) of 0.317 and a t-value of 16.973, which exceeded the t-table value of 1.981. Simultaneously, situational leadership style, work discipline, and interpersonal communication had a positive and significant effect on the quality of teachers' services, as indicated by an F-value of 373.447, which was greater than the F-table value of 2.684, with a significance level of 0.000 (< 0.05). The coefficient of determination (R^2) of 0.908 indicates that 90.8% of the variance in the quality of teachers' services can be explained by the three independent variables, while the remaining 9.2% is influenced by other factors outside the research model. Among the independent variables, situational leadership style was found to have the strongest influence on the quality of teachers' services.

Keywords: situational leadership style, work discipline, interpersonal communication, teacher service quality.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan situasional, disiplin kerja, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan guru pada SMK Gugus 02 Kota Tangerang Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 167 guru dengan sampel sebanyak 118 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan situasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru dengan koefisien regresi (β) sebesar 0,345 dan nilai thitung sebesar 20,970 > ttabel 1,981. Disiplin kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru dengan koefisien regresi (β) sebesar 0,296 dan nilai thitung sebesar 16,453 > ttabel 1,981. Selanjutnya, komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru dengan koefisien regresi (β) sebesar 0,317 dan nilai thitung sebesar 16,973 > ttabel 1,981. Secara simultan, gaya kepemimpinan situasional, disiplin kerja, dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru, yang ditunjukkan oleh nilai Fhitung sebesar 373,447 > Ftabel 2,684 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,908 menunjukkan bahwa 90,8% variasi kualitas layanan guru dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sedangkan 9,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kualitas layanan guru adalah gaya kepemimpinan situasional.

Kata kunci: gaya kepemimpinan situasional, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, kualitas layanan guru.

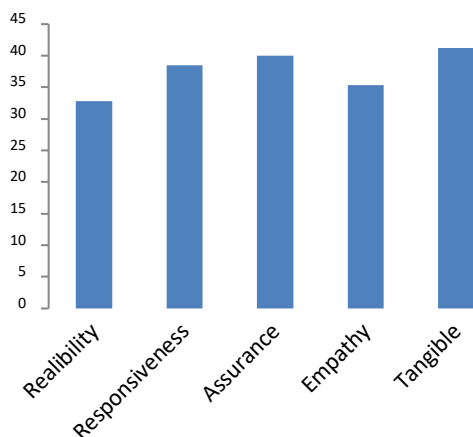
A. Pendahuluan

Kualitas layanan dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia. Salah satu faktor penting adalah kepemimpinan. Pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia serta motivasi menjadi

salah satu instrumen yang penting dalam jalannya suatu organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif sesuai dengan harapan. Dimana hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lee, Sim, And Tuckey 2024), yang mengungkapkan bahwa toxic leadership berhubungan negatif dengan kinerja pekerjaan. Hal ini

menandakan pemimpin yang tidak baik akan menghasilkan kinerja anggota yang kurang optimal. Dengan ada budaya yang luas memberikan pengaruh yang kuat terhadap struktur dan fungsi organisasi. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh (Srimulyani Et Al. 2023), yang menyimpulkan bahwa Budaya perusahaan “AKHLAK” pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai.

Kepemimpinan yang efektif dapat memengaruhi perilaku dan kinerja anggota organisasi sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di bawah ini adalah diagram dari hasil survei pendahuluan variabel kualitas layanan guru (Y) di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Swasta Gugus Tiga Kota Tangerang Selatan.



Gambar 1. Diagram Kualitas Layanan Guru

Survei pendahuluan dilakukan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Gugus Dua Kota Tangerang Selatan. Survei ini dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada 40 responden. Dari survei pendahuluan tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil data yang diperoleh, terdapat sejumlah masalah yang dihadapi oleh para guru dalam lima indikator utama, yaitu keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Kenyataan (*Tangible*).

Indikator kualitas layanan guru akan keandalan (*realibility*) mendapatkan sekitar 32,81% guru bermasalah, dapat disimpulkan bahwa hampir setengah dari jumlah guru yang diamati belum menunjukkan kualitas layanan yang optimal dalam melaksanakan tugas-tugas utamanya sebagai pendidik. *Realibility* mencakup kemampuan guru dalam memberikan materi pelajaran yang konsisten dan sesuai dengan kurikulum, memberikan layanan pendidikan yang sama baiknya setiap kali berinteraksi dengan siswa, menepati janji dan komitmen yang diberikan kepada siswa, memberikan penjelasan yang

jelas dan akurat tentang materi pelajaran, memiliki kemampuan yang handal dalam mengajar dan memberikan bantuan kepada siswa, memberikan bantuan dan dukungan dengan meminta upah, menunjukkan kesabaran dan ketelatenan dalam membantu siswa yang mengalami kesulitan

Indikator daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan sekitar 38,44% guru bermasalah. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar guru belum sepenuhnya menunjukkan sikap dan perilaku positif di luar tugas formal yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang baik. Guru memberikan pelayanan yang lambat ketika dibutuhkan, membantu siswa ketika siswa mengalami kesulitan, mengantisipasi masalah yang timbul dan memberikan solusi sebelum masalah tersebut menjadi lebih besar, memberikan solusi yang efektif dan membantu siswa menyelesaikannya, memberikan perhatian yang cukup kepada siswa dalam menyelesaikan masalah dengan cepat, memberikan informasi tidak relevan kepada siswa, memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah, menangani

setiap permasalahan tanpa musyawarah.

Indikator jaminan (*Assurance*), mendapatkan sebanyak sekitar 40,00% guru bermasalah. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar guru belum sepenuhnya menunjukkan sikap dan perilaku positif di luar tugas formal yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang baik. Guru memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Guru menunjukkan kepercayaan diri dalam memberikan layanan pendidikan kepada siswa, memiliki standar kualitas yang tinggi dalam memberikan layanan pendidikan, memberikan jaminan bahwa layanan pendidikan yang diberikan akan sesuai dengan kebutuhan siswa, memiliki kemampuan untuk menangani situasi yang tidak terduga dengan percaya diri, menunjukkan profesionalisme dalam memberikan layanan pendidikan kepada siswa, membuat keputusan sendiri terhadap suatu masalah, menunjukkan keseriusan dan komitmen dalam memberikan layanan pendidikan kepada siswa.

Indikator Empati (*Empathy*) mendapatkan sekitar 35,31% guru

bermasalah, dapat disimpulkan bahwa hampir setengah dari jumlah guru yang diamati belum menunjukkan kualitas layanan yang optimal dalam melaksanakan tugas-tugas utamanya sebagai pendidik. *Empathy* mencakup kemampuan guru dalam memberikan materi pelajaran yang konsisten dan sesuai dengan kurikulum, Guru menunjukkan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan dan perasaan, memahami kebutuhan dan kesulitan saya sebagai siswa, menjalin hubungan yang baik dengan siswa dan memahami perspektif siswa, peduli dengan kemajuan dan keberhasilan siswa, menunjukkan kesabaran dan pengertian ketika siswa mengalami kesulitan, membuat MoU kepada dunia industri yang tidak memiliki kompetensi dalam bidangnya, memberikan dukungan dan motivasi kepada siswa untuk mencapai tujuan siswa, menunjukkan empati dan pengertian terhadap situasi dan perasaan siswa.

Sedangkan indikator Kenyataan (*Tangible*), mendapatkan sebanyak sekitar 41,25% guru bermasalah dalam hal indikator kenyataan (*Tangible*), dapat disimpulkan bahwa hampir setengah dari guru

menunjukkan perilaku yang justru merugikan organisasi dan lingkungan kerja sekolah. *Tangible* meliputi tindakan seperti Guru menggunakan sarana pembelajaran yang tersedia untuk meningkatkan kualitas layanan, membuat media pembelajaran sederhana dengan memanfaatkan bahan di sekitar sekolah, memakai infocus sekolah dan tidak dikembalikan, menjelaskan cara penggunaan sarana pembelajaran kepada siswa sebelum kegiatan belajar dimulai, mengabaikan perawatan sarana dan prasarana sehingga cepat rusak, menggunakan media pembelajaran inovatif seperti presentasi intraktif, menggunakan fasilitas sekolah untuk kepentingan pribadi, mengabaikan kebersihan laboratorium ketidakhadiran tanpa alasan jelas, menolak bekerja sama, melakukan sabotase.

Secara keseluruhan, data yang didapat menunjukkan bahwa masih banyak guru yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas dan berperilaku sesuai dengan standar yang diharapkan. Maka diperlukan upaya untuk meningkatkan pelatihan bagi guru agar mereka dapat meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan tugas. Program

mentoring dan pendampingan kepemimpinan kepala sekolah juga bisa menjadi salah satu solusi untuk membantu guru mengatasi masalah ini, sehingga kualitas layanan guru akan semakin baik dan meningkat.

Salah satu pendekatan kepemimpinan yang relevan dalam konteks organisasi pendidikan adalah kepemimpinan situasional. Teori kepemimpinan situasional yang dikemukakan oleh Hersey dan Blanchard menjelaskan bahwa efektivitas kepemimpinan bergantung pada kemampuan pemimpin untuk menyesuaikan gaya kepemimpinannya dengan kondisi dan tingkat kesiapan bawahan. Dalam konteks sekolah, kepala sekolah yang mampu menerapkan kepemimpinan situasional akan lebih efektif dalam membina guru, karena gaya kepemimpinan dapat disesuaikan dengan tingkat kompetensi, motivasi, dan pengalaman guru.

Selain kepemimpinan, disiplin kerja juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas layanan guru. Disiplin kerja mencerminkan tingkat kepatuhan individu terhadap aturan, norma, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Guru yang memiliki disiplin kerja yang tinggi

cenderung melaksanakan tugas secara konsisten, tepat waktu, serta memiliki komitmen terhadap tanggung jawab profesionalnya.

Disiplin kerja yang baik akan berdampak pada peningkatan kualitas proses pembelajaran serta layanan pendidikan kepada peserta didik. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat menyebabkan berbagai permasalahan dalam pelaksanaan pembelajaran, seperti keterlambatan dalam memulai pembelajaran, kurangnya persiapan mengajar, serta rendahnya kualitas interaksi pembelajaran.

Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kualitas layanan guru adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, ide, serta perasaan antara individu secara langsung yang memungkinkan terciptanya hubungan kerja yang efektif. Dalam organisasi sekolah, komunikasi interpersonal yang baik antara kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis, meningkatkan koordinasi kerja, serta memperkuat kerja sama tim.

Komunikasi interpersonal yang efektif juga memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang jelas dan terbuka sehingga dapat meminimalkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Hal ini akan berdampak positif terhadap kinerja guru serta kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada peserta didik.

Meskipun berbagai teori dan kebijakan telah menekankan pentingnya faktor-faktor tersebut, dalam praktiknya masih terdapat berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan guru di sekolah. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain kurang optimalnya kepemimpinan kepala sekolah dalam membina guru, rendahnya disiplin kerja sebagian guru, serta komunikasi organisasi yang belum berjalan secara efektif.

Permasalahan tersebut juga dapat terjadi pada sekolah-sekolah yang tergabung dalam SMK Gugus 2 Kota Tangerang Selatan. Sebagai salah satu wilayah pendidikan yang terus berkembang, Kota Tangerang Selatan memiliki berbagai sekolah menengah kejuruan dengan karakteristik yang beragam, baik dari segi sumber daya

manusia, budaya organisasi, maupun sistem manajemen sekolah.

Perbedaan kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas layanan guru dalam melaksanakan tugasnya. Dalam beberapa kasus, masih ditemukan berbagai fenomena seperti keterlambatan guru dalam melaksanakan pembelajaran, kurangnya koordinasi antar guru, serta komunikasi yang belum optimal antara pimpinan sekolah dan guru. Kondisi tersebut dapat berdampak pada kualitas layanan pendidikan yang diterima oleh peserta didik.

Selain itu, gaya kepemimpinan kepala sekolah yang kurang adaptif terhadap kondisi guru juga dapat memengaruhi motivasi dan kinerja guru dalam memberikan layanan pendidikan. Kepala sekolah yang tidak mampu menyesuaikan gaya kepemimpinannya dengan kondisi guru dapat menyebabkan rendahnya partisipasi dan komitmen guru dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan fenomena tersebut, diperlukan penelitian yang dapat mengkaji secara ilmiah faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan guru di sekolah menengah kejuruan. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah dengan

menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan situasional kepala sekolah, disiplin kerja guru, serta komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan guru.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepemimpinan, disiplin kerja, dan komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi. Namun, sebagian besar penelitian tersebut lebih banyak menitikberatkan pada kinerja guru secara umum dan belum secara khusus mengkaji kualitas layanan guru sebagai variabel utama penelitian.

Selain itu, penelitian yang mengkaji pengaruh ketiga variabel tersebut secara simultan dalam konteks sekolah menengah kejuruan, khususnya di wilayah SMK Gugus 2 Kota Tangerang Selatan, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan (novelty) dalam mengkaji secara komprehensif hubungan antara gaya kepemimpinan situasional, disiplin kerja, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan guru.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pendidikan serta

memberikan rekomendasi praktis bagi pengelolaan sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan guru. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional, Disiplin Kerja, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Layanan Guru di SMK Gugus 2 Kota Tangerang Selatan.".

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan situasional, disiplin kerja, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan guru pada SMK Gugus 02 Kota Tangerang Selatan. Metode survei digunakan untuk memperoleh data secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner sehingga hubungan antarvariabel dapat dianalisis secara objektif menggunakan teknik statistik.

Populasi penelitian berjumlah 167 guru yang berasal dari SMK Gugus 02 Kota Tangerang Selatan. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin sehingga

diperoleh sebanyak 118 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan metode proportional random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel sesuai dengan proporsi jumlah guru pada masing-masing sekolah.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator setiap variabel penelitian dengan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju. Sebelum digunakan sebagai instrumen penelitian, seluruh butir pernyataan terlebih dahulu diuji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan diuji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk memastikan instrumen mampu mengukur variabel penelitian secara valid dan reliabel.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta kecenderungan jawaban terhadap setiap variabel penelitian. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, data

terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan situasional, disiplin kerja, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan guru. Pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial dianalisis menggunakan uji t, sedangkan pengaruh ketiga variabel secara simultan dianalisis menggunakan uji F. Besarnya kontribusi variabel independen terhadap kualitas layanan guru dianalisis menggunakan koefisien determinasi (R^2). Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif kepemimpinan situasional terhadap kualitas layanan guru. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai koefisien regresi kepemimpinan situasional terhadap kualitas layanan guru sebesar 0,345 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, serta nilai

thitung sebesar $20.970 > t_{tabel} 1,981$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan situasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan skor kepemimpinan situasional akan meningkatkan kualitas layanan guru sebesar 0,345 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik gaya kepemimpinan situasional yang diterapkan, maka semakin tinggi pula kualitas layanan guru dalam melaksanakan tugasnya di sekolah.

Hasil tersebut diperkuat oleh penelitian Intan Putri Ahmad (2026), yang secara spesifik mengkaji pengaruh kepemimpinan situasional terhadap kualitas layanan di MAN 1 Konawe Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis alternatif diterima, yakni kepemimpinan situasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan kontribusi sebesar 66,8%. Hal ini juga sejalan dengan penelitian oleh Kartini, Syarif, & Chaerunnisa (2024) yang menganalisis pengaruh kepemimpinan situasional dan iklim

kerja terhadap kualitas layanan akademik di TK se-Kecamatan Larangan, Kota Tangerang. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis jalur dan sampel 200 guru, penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif langsung kepemimpinan situasional terhadap kualitas layanan akademik. Selain itu, kepemimpinan situasional juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap iklim kerja, yang pada gilirannya turut memengaruhi kualitas layanan secara tidak langsung.

Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin memperkuat bahwa kepemimpinan situasional merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan guru. Semakin efektif penerapan kepemimpinan situasional oleh kepala sekolah, maka semakin baik pula kualitas layanan guru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif disiplin kerja terhadap kualitas layanan guru. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai koefisien regresi

disiplin kerja terhadap kualitas layanan guru sebesar 0,296 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, serta nilai thitung sebesar $16,453 > t_{tabel} 1,981$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan skor disiplin kerja akan meningkatkan kualitas layanan guru sebesar 0,296 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kuat disiplin kerja yang diterapkan di sekolah, seperti nilai kebersamaan, disiplin dan komitmen kerja, maka semakin tinggi pula kualitas layanan guru dalam menjalankan tugasnya.

Sejalan dengan penelitian Samosir (2025), yang secara spesifik menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan di SDN TambakRejo Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan, bersama dengan etika kerja dan motivasi kerja. Selaras dengan penelitian oleh Mustika (2023)

di MTs se-Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut menggunakan metode analisis deskriptif dengan teknik survei dan analisis jalur (path analysis) menemukan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap mutu pelayanan pendidikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin memperkuat bahwa disiplin kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan guru.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif Komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan guru. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai koefisien regresi Komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan guru sebesar 0,317 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, serta nilai thitung sebesar $16,973 > t_{tabel} 1,981$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan skor Komunikasi interpersonal akan meningkatkan kualitas layanan guru

sebesar 0,317 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan Komunikasi interpersonal, seperti partisipasi guru dalam pengambilan keputusan, transparansi dan efektivitas pengelolaan sekolah, maka semakin tinggi pula kualitas layanan guru.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Iskandar, Notosudjono, & Hidayat (2025) yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, bersama dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB), iklim organisasi, dan motivasi kerja, secara signifikan memengaruhi peningkatan kualitas layanan guru secara simultan. Penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan komunikasi interpersonal sebagai bagian dari strategi penguatan profesionalisme guru. Selanjutnya, di tingkat SMK, penelitian di SMK Negeri 1 Mundu (2025) menunjukkan bahwa kemampuan interpersonal guru berpengaruh positif terhadap mutu layanan pendidikan, dengan pengaruh simultan kemampuan interpersonal dan kinerja guru mencapai 51,3%. Dengan demikian, konsistensi berbagai penelitian ini memperkuat kesimpulan bahwa komunikasi

interpersonal merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja guru di berbagai jenjang pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan situasional, disiplin kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai koefisien regresi masing-masing variabel, yaitu kepemimpinan situasional sebesar 0,345, disiplin kerja sebesar 0,296 dan komunikasi interpersonal sebesar 0,317 dengan taraf signifikansi masing-masing sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai Fhitung 373,447 > Ftabel 2,684 sehingga H_0 ditolak dan H_4 diterima. Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 13,457 + 0,345X_1 + 0,296X_2 + 0,317X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel kepemimpinan situasional akan meningkatkan kualitas layanan guru sebesar 0,345 satuan, setiap peningkatan satu satuan disiplin kerja akan meningkatkan kualitas layanan

guru sebesar 0,296 satuan dan setiap peningkatan satu satuan komunikasi interpersonal akan meningkatkan kualitas layanan guru sebesar 0,317 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepemimpinan situasional kepala sekolah, semakin tinggi disiplin kerja guru, serta semakin efektif komunikasi interpersonal yang terjalin di lingkungan sekolah, maka kualitas layanan guru juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan nilai koefisien beta terstandarisasi (Standardized Coefficients), kepemimpinan situasional merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kualitas layanan guru dengan nilai beta sebesar 0,600, diikuti oleh komunikasi interpersonal sebesar 0,489 dan disiplin kerja sebesar 0,472. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan kepala sekolah dalam menyesuaikan gaya kepemimpinan dengan tingkat kesiapan guru memberikan kontribusi yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya dalam meningkatkan kualitas layanan guru.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kartini, Syarif dan

Chaerunnisa (2024) yang menyimpulkan bahwa kepemimpinan situasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan akademik guru. Selain itu, penelitian Mustika (2023) juga membuktikan bahwa disiplin kerja memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap mutu pelayanan pendidikan. Selanjutnya, penelitian Iskandar, Notosudjono dan Hidayat (2025) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan guru. Kesesuaian hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan guru tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil sinergi antara kepemimpinan situasional yang efektif, disiplin kerja yang tinggi dan komunikasi interpersonal yang baik di lingkungan sekolah.

Dengan demikian, temuan penelitian ini semakin memperkuat hasil penelitian terdahulu bahwa kepemimpinan situasional, disiplin kerja dan komunikasi interpersonal merupakan faktor-faktor penting yang secara bersama-sama mampu meningkatkan kualitas layanan guru. Oleh karena itu, sekolah perlu terus

mengoptimalkan penerapan kepemimpinan situasional, membangun budaya disiplin kerja yang konsisten, serta menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif agar kualitas layanan guru dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

D. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan situasional(X1) terhadap kualitas layanan guru (Y) dengan $\beta_{yx1} = 0,345$. Hasil pengujian keberartian koefisien diperoleh thitung sebesar 20,970 dan ttabel sebesar 1,981. Karena thitung > ttabel maka H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian kepemimpinan situasional(X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru (Y).
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal (X2) terhadap kualitas layanan guru (Y) dengan $\beta_{yx2} = 0,296$. Hasil pengujian keberartian koefisien diperoleh thitung sebesar 16,453 dan ttabel sebesar 1,981. Karena thitung > ttabel maka H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian komunikasi interpersonal (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru (Y).
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Komunikasi interpersonal (X3) terhadap kualitas layanan guru (Y) dengan $\beta_{yx3} = 0,317$. Hasil pengujian keberartian koefisien diperoleh thitung sebesar 16,973 dan ttabel sebesar 1,981. Karena thitung > ttabel maka H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian Komunikasi interpersonal (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru (Y).
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan situasional (X1), komunikasi interpersonal (X2) dan Komunikasi interpersonal (X3) secara bersama-sama terhadap kualitas layanan guru (Y). Berdasarkan hasil uji ANOVA diperoleh Fhitung sebesar 373,447 > Ftabel 2,684 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,908, artinya sekitar 90,8% variasi kualitas layanan

guru dapat dijelaskan oleh variabel kepemimpinan situasional(X1), komunikasi interpersonal (X2) dan Komunikasi interpersonal (X3), sedangkan sisanya sebesar 9,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan nilai Standardized Coefficients (Beta), variabel yang paling dominan memengaruhi kualitas layanan guru adalah kepemimpinan situasional (X1) dengan nilai beta sebesar 0,600 (60%), diikuti oleh komunikasi interpersonal (X3) sebesar 48,9% dan disiplin kerja (X2) sebesar 47,2%.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, F. (2015). Pengaruh Komunikasi Interpersonal antara Dosen dan Mahasiswa Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Akademik Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah*, 18(1).
- Aprilianti, Y., & Suryawati, I. (2025). Komunikasi Interpersonal Pelatih Dan Atlet Arung Jeram Jakarta Pada Pon Xxi Aceh Sumatera Utara. *Jurnal*, 7(1).
- Arif, M., Maulana, T., & Lesmana, M. T. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Jurnal Humaniora*, 4(1).
- Ariyani, E. D., & Hadiani, D. (2020). Hubungan Pola Keterampilan Komunikasi Interpersonal dan Prestasi Akademik Mahasiswa. *Jurnal*, 4(2).
- Asbari, M., & Novitasari, D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan dalam Praktik E-Learning di Sekolah. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 875-885.
- Atiqoh, Zohriah, A., & Fauzi, A. (2023). Penerapan Model Kepemimpinan Situasional Menurut Hersey dan Blanchard Pada Lembaga Pendidikan. *Jurnal*, 6(1).
- Baines, P., Fill, C., & Page, K. (2011). *Marketing*. New York: Oxford University Press.
- Blanchard, K., & Hersey, P. (2008). *Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall.
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal*, 5(2).

- Danim, S. (2012). Kepemimpinan Pendidikan: Kepemimpinan Jenius (IQ+EQ), Etika, Perilaku Motivasi, dan Mitos. Bandung: Alfabeta.
- Darmawan, S., & Roselini, B. T. (2022). Studi Gaya Kepemimpinan Situasional (Situational Leadership Model Hersey-Blanchard) pada Rumah Makan Padang Se-Kabupaten Sleman D.I.Y. Jurnal.
- Duka, A. T., Peny, T. L. L., Hermayanti, & Gorang, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Beban Kerja Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Alor. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan.
- Dwicahya, M., Purwanti, S., & Arsyad, A. W. (2022). Komunikasi Interpersonal Siswa Dalam Pembelajaran Daring Melalui Media Whatsapp (Studi Kasus Siswa Smp Nasional Kps Balikpapan). Jurnal, 10(3).
- Dwiyani, D., & Sarino, A. (2018). Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Sekolah Dan Motivasi Kerja Guru Sebagai Determinan Kinerja Guru. Jurnal, 3(4).
- Ernawati, F. Y., & Rochmah, S. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal, 11(2).
- Evelynne Fernando Putri Kalimau, I. B., & Rina, N. (2023). Komunikasi Interpersonal Ayah Pekerja Dan Anak Perempuan Dalam Meningkatkan Keterbukaan Diri Anak. Jurnal, 6(2).
- Farhan, R. M., & Indriyaningrum, K. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal.
- Fauzia, H. H., Rubini, B., & Sunaryo, W. (2018). Kepemimpinan Situasional Dan Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Komitmen Guru. Jurnal Manajemen Pendidikan, 6(2).
- Felix Anthony, & Remiasa, M. (2019). Analisis Gaya Kepemimpinan Situasional Pt Futurefood Wahana Industri. Jurnal, 7(1).
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (tahun). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Jurnal.
- Fitria, A. S. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Guru (Literature Review). Jurnal, 2(4).
- Gaurifa, R. H. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di UPTD Puskesmas

- Luahagundre Maniamolo
Kabupaten Nias Selatan.
Jurnal, 7(2).
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M.,
Donnelly, J. H., & Konopaske,
R. (2012). *Organizations:
Behavior, Structure,
Processes*. New York:
McGraw-Hill.
- Hariyanto, S., & Katam. (2020).
Analisis kepemimpinan
situasional kepala desa dalam
pembangunan desa Nglutung
kecamatan Sendang
kabupaten Tulungagung.
*Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik*, 13(2).
- Hasibuan, M. S. P. (2016).
*Manajemen Sumber Daya
Manusia*. Jakarta: Bumi
Aksara.
- Haykal, A. P., Febrilia, I., & Monoarfa,
T. A. (2023). Pengaruh
kualitas sistem, kualitas
informasi, dan kualitas
layanan terhadap loyalitas
konsumen yang dimediasi
oleh kepuasan konsumen
dalam belanja online. *Jurnal*.
- Hersey, P., Blanchard, K., & Johnson,
D. (2013). *Management of
Organizational Behavior:
Leading Human Resources*
(10th ed.). New Jersey:
Pearson Education.
- Hidayat, N., Hamid, D., & Ruhana, I.
(tahun). Pengaruh Gaya
Kepemimpinan Situasional
Dan Budaya Organisasi
Terhadap Kepuasan Kerja.
Jurnal.
- Ikasari, S. A., Parida, I., & Duriyah.
(2022). Implementasi Gaya
Kepemimpinan Situasional
Kepala Sekolah Di Mts Islamic
Center Cirebon. *Jurnal*, 3(2).
- Janna, E. (2019). Efektivitas
Komunikasi Interpersonal:
Studi Kasus SMAN 3 Luwu
Timur. *Jurnal*, 1(1).
- Kementerian Pendidikan dan
Kebudayaan. (2018).
Peraturan Menteri Pendidikan
dan Kebudayaan Nomor 6
Tahun 2018 tentang
Penugasan Guru sebagai
Kepala Sekolah. Jakarta:
Kemendikbud.
- Khairunnisa, A. N., Amanda, D. M.,
Fakhira, F., Radia, S., &
Febrianto, A. S. (2023).
Analisis Pola Komunikasi
Interpersonal Dalam Proses
Belajar Mengajar
Menggunakan Hukum Prinsip
Respect, Empathy, Audible,
Clarity, Dan Humble. *Jurnal*.
- Koniswara, S., & Lestari, T. S. (2019).
Gaya Kepemimpinan
Situasional Terhadap Motivasi
Kerja Karyawan Pada Pt
Garuda Indonesia (Persero)
Tbk Cabang Kupang. *Jurnal*,
7(1).
- Kotler, P. (2000). *Marketing
Management*. Upper Saddle
River, NJ: Prentice Hall.

- Limantara, F., & Setiawan, R. (2016). Gaya Kepemimpinan Situasional Pada Cv. Sumber Makmur. Jurnal, 4(2).
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Mulyasa, E. (2013). *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurifani Khairunnisa, A., Maura Amanda, D., Fakhira, F., Radia, S., & Febrianto, A. S. (2023). Analisis Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Proses Belajar Mengajar Menggunakan Hukum Prinsip Respect, Empathy, Audible, Clarity, Dan Humble. Jurnal.
- Nurjaman Sarihi, I., Rorong, A. J., & Rares, J. (2020). Kualitas Pelayanan Pendidikan Menengah Di Smp Negeri 2 Taliabu Utara Kabupaten Pulau Taliabu. Jurnal.
- Pamungkas, A., & Khotimah, K. (2022). Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Asn Bkpsdm Kabupaten Banyumas. Jurnal, 1(2).
- Pandipa, A. K. H. (2018). Pentingnya Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Poso. Jurnal Ilmiah Administratie, 10(1).
- Paramita, L. F. (2017). Analisis Faktor-Faktor Disiplin Kerja Pada Pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan (Skripsi).
- Patmarina, H., & Erisna, N. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Produktivitas Kerja Perusahaan Cv. Laut Selatan Jaya Di Bandar Lampung. Jurnal, 3(1).
- Patriana, E. (2014). Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta. Jurnal, 5(2).
- Putri, S. D., Yuliasih, Dewi, S. S., & Cahyono, A. S. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Desa Terhadap Kinerja Pegawai. Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance, 3(2).
- Rachmaniah, R. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Manajerial, 9(3).

- Rahayu, S., & Dahlia, D. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai. *Jurnal*, 6(1).
- Rahman, A. F., & Natsir, M. (2024). Pentingnya Komunikasi Interpersonal Pembina Dalam Meningkatkan Partisipasi Siswa Mengikuti Kegiatan Ekstrakurikuler. *Jurnal*, 4(2).
- Rauf, R., Basir, M., Mirfan, M., & Irmawati, I. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Terhadap Prestasi Kerja. *Jurnal*, 6(1).
- Republik Indonesia. (2003). Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2005). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Ridwan, S., Ermansyah, M. J., & Apriyana, N. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada orange supermarket di Merauke Town Square. *Jurnal*, 8(2).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Rosadi, M. R., Ayub, D., & Fitrilinda, D. (2022). Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa. *Jurnal*, 6(1).
- Rusnadi, S., Hermawan, A., & Sumiati. (2023). Strategi Optimal Peningkatan Kualitas Layanan Guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Melalui Penguatan Knowledge Management, Komunikasi Interpersonal, Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja. *Jurnal*, 4(11).
- Sagala, S. (2013). *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, S. N., & Sari, F. K. (2020). Gaya Kepemimpinan Situasional Di Perpustakaan Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum Kabupaten Sleman. *Jurnal*, 6(1).
- Setyawati, A., & Arifin, K. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Perseroda) Di Kabupaten Tabalong. *Jurnal*, 7(1).

- Siagian, S. P. (2015). Teori dan Praktik Kepemimpinan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siagian, H. M., Lubis, M. J., & Darwin. (2022). Penerapan Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Sekolah SD Swasta. Jurnal, 6(3).
- Sikki, N., Ernawati, dkk. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan E-Commerce Shopee. Jurnal, 5(4).
- Sinambela, S., Naibaho, P., Simanjuntak, E., & Wijiangkara, G. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal, 4(1).
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (tahun). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal, 18(1).
- Sofiati (Efi), N. A., & Sumarni, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smk Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung. Jurnal, 15(2).
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (studi wilayah kecamatan setiabudi). Jurnal, 12(1).
- Susilawati. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Guru Dan Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Mutu Sekolah Dasar. Jurnal Administrasi Pendidikan, 22(1).
- Uno, H. B. (2016). Profesi Kependidikan: Problema, Solusi, dan Reformasi Pendidikan di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wachidah, L. N., & Luturlean, B. S. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perum Bulog Divisi Regional Jawa Barat. Jurnal Ilmiah MEA, 3(2).
- Wahyuni, S. (2023). Penerapan Gaya Kepemimpinan Situasional Personalia Pt. Arto Manunggal. Jurnal, 21(2).
- Wau, S. W., & Fau, F. T. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Somambawa Kabupaten Nias Selatan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan, 4(2).
- Werna, I.N., Ariawan, I.P.W., & Yudana, I.M. (2022).

Pengaruh Gaya
Kepemimpinan
Transformasional, Iklim
Sekolah, Motivasi Kerja, Etos
Kerja terhadap Komitmen
Organisasional Guru di
Sekolah Dasar Gugus R.A.
Kartini Kota Denpasar Tahun
2022. Jurnal Administrasi
Pendidikan Indonesia, 14(1).

Wibisono, D. (2017). Analisis Kualitas
Layanan Pendidikan Dengan
Menggunakan Integrasi
Metode Servqual dan QFD:
Studi Kasus Sekolah
Yasporbi. Jurnal, 9(1).

Wijayani, Q. N. (2021). Efektivitas
Komunikasi Interpersonal
Anak Jalanan. Jurnal, 15(2).

Yuliejantiningasih, Y., & Sudana, I. M.
(2023). Pengaruh kualitas
layanan sekolah,
kepemimpinan kepala
sekolah, dan fasilitas
pembelajaran terhadap
kepuasan peserta didik di
SMKS Muhammadiyah Se-
Kabupaten Jepara. Didaktik:
Jurnal ilmiah PGSD STKIP
Subang, 9(5), 3804-3816.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., &
Gremler, D. (2018). Services
Marketing: Integrating
Customer Focus Across the
Firm. New York: McGraw-Hill.