

**PENGARUH CITRA SEKOLAH, KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA DI SMA SUMPAH PEMUDA JOGLO JAKARTA
BARAT**

SKRIPSI



Nama : Mitha Febriyanti

NIM : 43118010130

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

2023

**PENGARUH CITRA SEKOLAH, KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA DI SMA SUMPAH PEMUDA JOGLO JAKARTA
BARAT**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mitha Febriyanti

NIM 43118010130

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Jakarta, 5 April 2023



Mitha Febriyanti

43118010130

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mitha Febriyanti
NIM : 43118010130
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra sekolah, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas terhadap kepuasan orang tua di SMA Sumpah Pemuda Joglo Jakarta Barat
Tanggal Lulus Ujian : Rabu, 5 April 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Tafiprios, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04232296

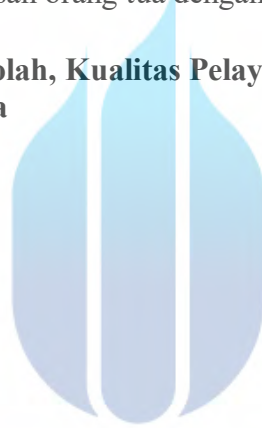


Please Scan QRCode to Ver

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan fasilitas Terhadap Kepuasan Orang Tua. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan sumber data primer. Populasi dari penelitian ini yaitu orang tua siswa SMA Sumpah Pemuda Jakarta Barat. Data di dalam penelitian ini di sebarakan melalui penyebaran kuisioner kepada 165 responden yaitu orang tua Siswa SMA Sumpah Pemuda Jakarta Barat sebagai sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling . Pengukuran penelitian ini menggunakan skala likert yang kemudian di olah dengan analisis SEM PLS 3. Teknik yang digunakan dalam pengujian data adalah uji instrumen dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan nilai P-Value sebesar (0,034). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan nilai P-Value sebesar (0,047). Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan nilai P-Value sebesar (0,016). Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan nilai P- Value sebesar (0,006).

Kata kunci : Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Orang Tua



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of school image, service quality, trust and facilities on parental satisfaction. This research was conducted using quantitative methods with primary data sources. The population of this research is parents of SMA Sumpah Pemuda West Jakarta students. The data in this study were distributed by distributing questionnaires to 165 respondents, namely the parents of Sumpah Pemuda West Jakarta High School students as samples using a purposive sampling technique. The measurement of this study used a Likert scale which was then processed using SEM PLS 3 analysis. The techniques used in testing the data were instrument testing and hypothesis testing. The results of this study indicate that school image has a significant effect on parental satisfaction with a P-Value of (0.034). Service quality has a significant effect on parental satisfaction with a P-Value of (0.047). Trust has a significant effect on parental satisfaction with a P-Value of (0.016). Facilities have a significant effect on parental satisfaction with a

Keywords : School Image, Service Quality, Trust, Parents Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa tercurahkan kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH CITRA SEKOLAH, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DI SMA SUMPAAH PEMUDA JOGLO JAKARTA BARAT”** dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

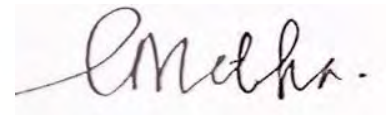
Dalam penelitian ini penulis menyadari adanya keterbatasan, dan ketidak sempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada bapak Dr.Tafiprios,SE,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M,Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr.Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi danBisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1Universitas Mercu Buana.

4. Teristimewa Kedua Orang tua tercinta Ibu, Ayah dan keluarga yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moral maupun material.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Teruntuk Mohammad Ilham Khoir yang sudah menemani, memberikan dukungan , doa, serta memberikan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Teman seperjuangan dan sahabat saya , Dila Agustin , Amelia Putri, Rida Lela Sari , yang selalu memberikan pengetahuan tentang ilmu-ilmu selama duduk di bangku kuliah dan memberi dukungan tiada henti.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB angkatan 2018 Universitas Mercu Buana yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Semoga kita semua dapat mewujudkan semua impian kita.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 5 April 2023



Mitha Febriyanti

NIM 43118010130



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN.....	10
A. Kajian Pustaka (Landasan Teori)	10
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2. Bauran Pemasaran	11
3. Citra Sekolah	12
4. Kualitas Pelayanan.....	15
5. Kepercayaan	19
6. Fasilitas.....	21
7. Kepuasan Pelanggan	23
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Pengembangan Hipotesis.....	30
D. Kerangka Berfikir.....	33
BAB III. METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasi Variabel	35

1. Definisi Variabel Penelitian.....	35
2. Operasional Variabel.....	36
D. Skala Pengukuran.....	39
E. Populasi dan Sampel.....	40
1. Populasi Penelitian.....	40
2. Sampel Penelitian.....	40
F. Metode Pengumpulan Data.....	41
1. Data Primer.....	41
2. Data Skunder.....	41
G. Metode Analisis Data.....	42
1. Statistik Deskriptif.....	42
2. Uji Outer Model.....	44
a. Uji Validitas Konvergen.....	44
b. Uji Deskriminan.....	45
c. Uji Uji Unideminsionalitas.....	45
3. Uji Iner Model.....	46
a. Koefisien Determinasi.....	46
b. Uji Revelansi Prediktif.....	46
c. Uji Goodness Of fit.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum dan lokasi atau Obyek penelitian.....	48
B. Statistik Deskriptif.....	48
C. Karakteristik Responden.....	49
D. Analisa Outer Model.....	55
E. Analisa Iner Model.....	61
F. Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Jumlah Kritikan	4
Tabel 1.2 Hasil Data Siswa.....	4
Tabel 1.3 Hasil Tingkat Kelulusan.....	5
Tabel 1.4 Hasil Minat Program Studi	6
Tabel 1.5 Hasil Pra Survey	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu... ..	26
Tabel 3.1 Operasional Variabel Citra Sekolah (X1)	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	37
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepercayaan (X3)	38
Tabel 3.4 Operasional Variabel Fasilitas (X4)	38
Tabel 3.5 Operasional Variabel Kepuasan Orang Tua (Y1).....	39
Tabel 3.5 Skala Likert	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Karakteristik Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Karakteristik Rentan Usia.....	49
Tabel 4.1 Hasil Deskriptif Citra Sekolah.....	50
Tabel 4.2 Hasil Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.3 Hasil Deskripsi Kepercayaan	52
Tabel 4.4 Hasil Deskripsi Fasilitas.....	53
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Kepuasan Orang Tua	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Konvergen.....	57
Tabel 4.7 Hasil Fornell-Larcker Criteroin.....	59
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Cross Loading.....	59
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Kofisien Determinasi.....	62
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Goodnes of Fit	64
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 4.3 Hasil Uji Model PLS.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisoner Penelitian.....	76
Lampiran 2 : Hasil Kuisoner	82
Lampiran 3 : Hasil Pengujian.....	86

