

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



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.

