

ABSTRAK

Tengku Akmal bukhari (NIM 7163210073). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Swasta Laksamana Martadinata Medan. Skripsi Program strata satu (S1) Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Swasta Laksamana Martadinata Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Regresi Linear dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui seberapa pengaruhnya antara ketiga variabel. Data diperoleh dan menyebarkan angket dengan populasi pada penelitian ini yang berjumlah 92 sampel.

Instrumen yang digunakan pada pengambilan data penelitian berupa angket sebanyak 9 item untuk variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), kemudian 10 item untuk variabel X_2 (Citra Sekolah), dan 13 item untuk variabel Y (Kepuasan Siswa). Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa angka koefisien regresi sebesar 0,785 dan 0,617. Nilai t_{hitung} X_1 (Kualitas Pelayanan) didapatkan dari hasil dengan SPSS sebesar 5,009 dan nilai t_{tabel} didapatkan sebesar 1,98667. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,009 > 1,98667$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) maka dapat diambil kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya secara parsial X_1 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap Y (Kepuasan Siswa). Kemudian Nilai t_{hitung} X_2 (Citra Sekolah) didapatkan sebesar 4,709 dan nilai t_{tabel} didapatkan sebesar 1,98667. $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,709 > 1,98667$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) maka dapat diambil kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya secara parsial X_2 (Citra Sekolah) berpengaruh signifikan terhadap Y (Kepuasan Siswa). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara X_1 (Kualitas Pelayanan), X_2 (Citra Sekolah), terhadap Y (Kepuasan Siswa).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Kepuasan Siswa

ABSTRACT

Tengku Akmal bukhari (NIM 7163210073). The Effect of Service Quality and School Image on Student Satisfaction at Admiral Martadinata Private Junior High School Medan. Thesis for undergraduate program (S1) Department of Management, Faculty of Economics, Medan State University

This study was to examine the effect of service quality and school image on student satisfaction and how much influence service quality and school image had on student satisfaction at Laksamana Martadinata Private Junior High School Medan. The method used in this study is to use Linear Regression with a quantitative approach to determine how much influence the three variables have. Data were obtained and distributed questionnaires with the population in this study which amounted to 92 samples.

The instrument used in the research data collection was in the form of a questionnaire of 9 items for the X1 variable (Service Quality), 10 items for the X2 variable (School Image), and 13 items for the Y variable (Student Satisfaction). The results of the regression calculations show that the regression coefficients are 0.785 and 0.617. If it is seen from the t value of Variable X1 which is $(5.009 > 1.98667)$ with a significance of 0.000 then H_0 is rejected, and Variable X2 is $(4.709 > 1.98667)$ with a significance of 0.000 then H_0 is rejected. So there is a significant effect between X1 (Service Quality), X2 (School Image), and Y (Student Satisfaction).

Keywords: Service Quality, School Image, Student Satisfaction

