

## ABSTRAK

Wibawa, Deanti Eka. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua di SMP Islam Al-Falah Kota Jambi. Pembimbing : (I) Prof. Dr. Ekawarna, M.Psi, (II) Dr. Ir. Denny Denmar, M.P.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Sekolah, Kepuasan Orang Tua

Pada saat ini pemasaran tidak hanya dilakukan oleh perusahaan untuk memasarkan produknya tetapi dilakukan juga dalam lembaga pendidikan. Kemampuan sekolah dalam membuat strategi pemasaran dapat menentukan eksistensi dari lembaga pendidikan tersebut sebagai penyelenggara pendidikan.

Keberhasilan sekolah dalam menyelenggarakan pendidikan dapat diukur dari kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung: 1) Kualitas layanan terhadap citra sekolah, 2) Kepercayaan terhadap citra sekolah, 3) Kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua, 4) Kepercayaan terhadap kepuasan orang tua, 5) Citra Sekolah terhadap kepuasan orang tua, 6) Pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua melalui citra sekolah, 7) Pengaruh tidak langsung kepercayaan terhadap kepuasan orang tua melalui citra sekolah.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model analisis jalur (*path analysis*). Subjek dalam penelitian ini adalah orang tua siswa di SMP Islam Al-Falah Kota Jambi. Populasi berjumlah 314. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket dengan bantuan Google Form.

Hasil penelitian adalah terdapat pengaruh langsung: 1) Kualitas layanan terhadap citra sekolah sebesar 0,471, 2) Kepercayaan terhadap citra sekolah sebesar 0,629, 3) Kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua sebesar 0,509, 4) Kepercayaan terhadap kepuasan orang tua sebesar 0,561, 5) Citra sekolah terhadap kepuasan orang tua sebesar 0,683, 6) Terdapat pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua melalui citra sekolah sebesar 0,782384, 7) Terdapat pengaruh tidak langsung kepercayaan terhadap kepuasan orang tua melalui citra sekolah sebesar 1,058.

Implikasinya peneliti berharap kedepannya Sekolah Islam Al-Falah Kota Jambi meningkatkan kualitas layanan dan citra sekolah di SMP Islam Al-Falah Kota Jambi sudah baik.