

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan citra sekolah dan kepercayaan stakeholder terhadap kepuasan dan loyalitas siswa yang dimediasi variable kepuasan pada SMA IT. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengambilan sampel purposive sampling. Data dalam penelitian ini menggunakan sampel dari siswa kelas X sampai XII SMA IT jambi sebanyak 188 responden. Data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner. Metode dan alat analisis adalah Partial Least Square (PLS) – Structural Equation Model (SEM) untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas. Citra sekolah memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas siswa. Variable kepercayaan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas. Hasil penelitian secara tidak langsung dengan kualitas layanan dengan kepuasan sebagai mediasi terhadap loyalitas tidak berpengaruh pada peningkatan loyalitas. Hubungan tidak langsung citra sekolah dan kepercayaan terhadap loyalitas memberikan pengaruh yang signifikan dengan mediasi kepuasan stakeholder.

Kata kunci pelayanan, citra, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas

This research aims to determine how much influence the service quality of school image and stakeholder trust on student satisfaction and loyalty mediated by the satisfaction variable at SMA IT. The method used in this research is purposive sampling method. The data in this study used a sample of 188 respondents from class X to XII SMA IT Jambi. The data was collected using a questionnaire. The method and analysis tool is Partial Least Square (PLS) – Structural Equation Model (SEM) to test the hypothesis. In this study it was found that service had no significant effect on satisfaction and loyalty. School image has a significant influence on student satisfaction and loyalty. The trust variable has a significant effect on satisfaction and loyalty. The results of the research indirectly on service quality with satisfaction as a mediation on loyalty has no effect on increasing loyalty. The indirect relationship between school image and trust on loyalty has a significant effect on mediating stakeholder satisfaction.