

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pendidikan mempunyai peran penting pada rangka investasi jangka panjang pada aspek peningkatan kualitas sumber daya manusia, yang bernilai strategis guna sebagai penjaga keberlangsungan peradaban umat manusia di seluruh dunia. Banyak yang percaya bahwa tingkat pendidikan sangat mempengaruhi kemajuan dari sebuah negara. Dalam usaha untuk mencerdaskan bangsa, kemajuan sebuah negara berawal dari sektor pendidikan yang mana ketika sebuah negara pendidikannya mengalami perkembangan yang baik maka cenderung diikuti dengan perkembangan pembangunan negara yang ikut berkembang, begitupun sebaliknya. Dengan kenyataan ini dapat disadari bahwa begitu pentingnya sektor pendidikan dalam upaya mengembangkan berbagai aspek-aspek kehidupan, karena pendidikan merupakan komponen yang tak terpisahkan dalam proses pembangunan, tidak mungkin memisahkan antara proses pendidikan dan perkembangan pembangunan. Pembangunan ini pada intinya memiliki tujuan guna upaya pengembangan kualitas manusia, dan tingkat pendidikan seseorang menjadi ukuran untuk menilai kualitas manusia tersebut.

Dalam era serba terbuka seperti zaman ini, pendidikan berperan penting pada kemajuan dan perkembangan sebuah negara juga masyarakatnya. Pendidikan berfungsi menjadi sebuah sarana atau jembatan ke arah persaingan global. Lewat pendidikan, manusia akan merasa mempunyai pengetahuan yang amat berharga untuk kehidupannya dimasa depan. Manfaat dari pendidikan dirasakan bisa melalui berbagai aspek, termasuk proses interaksi sosial dengan masyarakat, mencari pekerjaan, dan menghadapi persaingan akademik.

Dengan kenyataan ini, negara melalui pemerintah terus berupaya menjadikan pendidikan sebagai prioritas utama dalam pembangunannya, khususnya pada kualitas pendidikan sehingga mampu menghasilkan manusia yang berkualitas dan produktif. Dengan itu pada akhirnya negara akan

mampu ikut berbicara banyak pada dunia global. kemudian terkait pendidikan, Alif Subri mendefinisikan pendidikan merupakan upaya dari seseorang guna membantu atau membimbing tumbuh kembang siswa dengan teratur menuju pada kedewasaan.¹

Pendidikan melibatkan interaksi serta keterkaitan orang dewasa dan anak. Dalam konteks ini, guru berperan memberikan pengetahuan kepada siswa dengan cara kegiatan pembelajaran. Pendidikan melibatkan berbagai kegiatan seperti membimbing, mengajar, serta berbagai pelatihan guna membantu siswa pada proses penyiapan diri. Tujuan pendidikan adalah supaya siswa mampu melakukan pengembangan baik dari segi keilmuannya maupun juga dari kerampilannya. Kemudian, juga bertujuan guna pembentukan pribadi siswa. Sebagai ciptaan Tuhan, manusia memiliki keahlian dasar baik secara rohani maupun jasmani, yang memungkinkan mereka untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhan harian sehingga kelangsungan hidupnya terjaga. Seiring dengan perkembangan sejarah, pendidikan menjadi fondasi utama dalam pengembangan hidup pada semua sendi kehidupan. Nur Uhbiyati sendiri berpendapat, pendidikan merupakan fasilitas yang sangat penting pada proses berkembangnya kehidupan manusia, sejajar dengan kemampuan berpikir, merasakan, dan berkreasi dalam masyarakat dan individu-individunya.²

Dengan mengacu pada berbagai pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa pendidikan memiliki peranan sentral dalam perkembangan manusia sepanjang sejarah dan selalu berperan penting dalam membawa kemajuan serta transformasi di semua aspek kehidupan. Pendidikan dianggap sebagai kegiatan yang mendunia dan memegang peran integral dalam kehidupan bermasyarakat dan berbangsa di setiap negara.

Menurut Pasal 11 ayat 1 Undang-Undang No.20 tahun 2003, setiap lembaga pemerintah diharuskan untuk memfasilitasi layanan yang mudah dan memastikan penyelenggaraan pendidikan yang baik tanpa membedakan baik ras, kesukuan, latar belakang budaya serta agama. Di era serba modern ini,

¹ Alif Subri, Pengantar Ilmu Pendidikan, (Jakarta: UIN Jakarta Press, 2005), 7.

² Nur Uhbiyati, Ilmu Pendidikan Islam (IPI) 2, (Bandung: Pustaka Setia, 1997), 51.

pendidikan sendiri adalah satu dari berbagai sektor utama, terutama seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang mengharuskan individu yang memiliki kemampuan berpikir kritis serta profesional. Akan tetapi, ini semua hanya bisa tercapai melalui kegiatan pendidikan yang berkualitas.

Setiap peserta didik menghadapi dilema saat memilih sekolah bagi mereka, baik itu di tingkat paling dasar hingga atas. Tiap peserta didik juga berusaha mengumpulkan informasi sebagai bagian dari program pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya sebelum melanjutkan ke tingkat yang selanjutnya. Dalam menghadapi situasi ini, lembaga pendidikan berupaya sebaik mungkin untuk dapat menarik perhatian peserta didik sehingga mau memilih lembaga pendidikan yang terkadang menggunakan berbagai pendekatan baik segi prasarana, prestasi namun berbagai aspek lain yang kiranya dapat menarik perhatian.

Persaingan di institusi pendidikan telah mengakibatkan perubahan signifikan dalam dunia pendidikan. Dengan kemajuan teknologi yang pesat, siswa memiliki kemungkinan guna mengumpulkan informasi-informasi yang dibutuhkan sebelum menentukan sekolah yang dipilih. Informasi ini dapat diakses oleh siapa pun sesuai dengan kebutuhan mereka, baik untuk layanan pendidikan maupun hal-hal penting lainnya. Hal ini memberikan kesempatan bagi peserta didik untuk membandingkan berbagai lembaga pendidikan, dan sebagai hasilnya, lembaga pendidikan harus mengambil langkah-langkah tertentu untuk mempertahankan loyalitas stakeholder pendidikan.

Dalam situasi persaingan yang semakin ketat dan permintaan masyarakat akan kualitas layanan yang berfokus pada nilai bagi pengguna jasa, lembaga-lembaga pendidikan merasa tertekan untuk merespons dengan cepat. Di hadapan situasi ini, aspek krusial yang perlu didahulukan oleh lembaga pendidikan adalah kepuasan siswa. Kepuasan siswa bergantung pada standar kualitas yang diinginkan oleh mereka, menjadikan jaminan kualitas sebagai fokus utama bagi setiap lembaga pendidikan.

Kepentingan kepuasan pelanggan sangat besar untuk eksistensi, kelangsungan, dan pertumbuhan suatu perusahaan. Saat ini, banyak perusahaan semakin menyadari pentingnya kepuasan pelanggan dan

menerapkan strategi untuk memastikan kepuasan konsumen, termasuk dalam lembaga pendidikan. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai kondisi di mana konsumen merasa bahwa kebutuhan dan keinginannya telah terpenuhi sebagaimana yang diharapkan dengan baik.³ Kotler, seperti yang dijelaskan oleh Samuel, secara keseluruhan, menggambarkan kepuasan sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk atau layanan dengan ekspektasi individu, yang dapat menciptakan perasaan kebahagiaan atau kekecewaan pada individu tersebut.⁴ Menurut Lovelock dan Wright, kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai respons emosional terhadap penilaian mereka terhadap pengalaman konsumsi produk atau layanan, yang mencakup berbagai perasaan seperti marah, ketidakpuasan, frustrasi, netral, senang, dan bahagia.⁵

Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, Salah satu elemen yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan adalah tingkat kualitas dari pelayanan atau jasa yang diberikan. Menurut Lupiyoadi, kualitas pelayanan merupakan suatu manfaat tambahan yang dapat tercermin dalam tahap produksi barang atau jasa. Dalam konteks ini, kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan persepsi positif pada pelanggan terhadap perusahaan tersebut, yang pada gilirannya menghasilkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.⁶ Tjiptono menyatakan bahwa kualitas layanan adalah kondisi yang erat kaitannya dengan produk, layanan, tim manusia, prosedur, dan lingkungan. Kualitas pelayanan ini dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang diharapkan.⁷

Kualitas pelayanan dalam organisasi adalah elemen yang sangat krusial dalam mencapai kepuasan pelanggan. Semakin unggul kualitas layanan yang diberikan, semakin besar tingkat kepuasan yang dapat dicapai oleh

³ Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, ed. 3, (Yogyakarta, Andi, 2012), 301.

⁴ Adji, Jennifer dan Prof. Dr. Drs. Hatane Samuel, MS, Pengaruh Satisfaction Dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) Di Starbucks The Square Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, 2014, 1.

⁵ 9Januar Efendi Panjaitan & Ai Lili Yulianti, —Pengaruh Kualitas Pelayan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandungl, DeReMa Jurnal Manajemen, 2 (September, 2016), 265-286.

⁶ Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, ed. 3 (Jakarta, Salemba Empat, 2013), 213.

⁷ Tjiptono, Fandy, Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, (Andi Offset, Yogyakarta, 2014)

pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan hanya dapat terwujud jika layanan yang diberikan sepenuhnya memenuhi ekspektasi mereka. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan oleh organisasi tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka hal ini pasti akan menghasilkan kekecewaan dan ketidakpuasan pelanggan atas layanan yang didapatkan mereka.⁸ R.A Supriyono juga mengemukakan bahwa pelayanan yang memuaskan konsumen adalah faktor kunci dalam menarik pelanggan untuk mengadopsi produk atau layanan yang ditawarkan. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dan secara efektif memengaruhi keputusan mereka dalam memilih untuk menggunakan produk atau jasa tertentu.⁹ Berdasarkan pendapat dari Tjiptono, Chandra, dan Adriana, kesan yang didapat pelanggan mengenai kualitas pelayanan akan mempengaruhi cara pelanggan menilai kinerja, yang selanjutnya akan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.¹⁰ Ini juga sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Ria Setyawati, yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen," mengindikasikan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen.¹¹ Selain itu, studi yang dilakukan oleh Heni Rohaeni dan Nisa Marwa dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan" menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang unggul.¹²

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa adalah citra sekolah. *Brand image* merupakan hasil dari berbagai persepsi yang dimiliki oleh seseorang terhadap sebuah *brand*. Ini mencakup kumpulan asumsi dan keyakinan yang terbentuk dalam pikiran pengguna berdasarkan berbagai sumber informasi. Menurut pandangan beberapa ahli, seperti Simamora yang

⁸ Tjiptono Fandy, Strategi Pemasaran, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2001), hal.10.

⁹ Meithiana Indrasari, Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 61.

¹⁰ Tjiptono, Fandy; Gregorius Chandra; Dadi Adriana, Pemasaran Strategik. Edisi 1(Yogyakarta : Andi, 2008), 69.

¹¹ Ria Setyawati, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen, Vol. 19, No.1, 2023, 57-63.

¹² Heni Rohaeni, Nisa Marwa, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Jurnal Ecodemica, Vol. 2, No. 2, 2018, 312-318.

dikutip oleh Iken Mety Wulandari, *brand image* juga dapat diartikan sebagai sekumpulan keyakinan mengenai suatu merek.¹³ Citra merupakan evaluasi terhadap suatu lembaga yang terbentuk melalui penilaian yang tidak memihak dari masyarakat terhadap tindakan, perilaku, dan etika yang diperlihatkan oleh lembaga tersebut di tengah-tengah masyarakat. Citra mencerminkan pandangan, persepsi, dan gambaran yang dimiliki publik terhadap suatu lembaga, yang dapat dibentuk secara disengaja melalui berbagai objek, individu, atau organisasi.¹⁴

Citra sekolah dapat mempengaruhi tingkat kepuasan siswa karena menciptakan ikatan emosional dan berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang tinggi.¹⁵ Sementara itu, dalam pandangan Andreassen dan Lindestad, ditekankan bahwa citra perusahaan memiliki dampak terhadap bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan, tingkat kepuasan mereka, dan tingkat kesetiaan pelanggan.¹⁶ Adapun menurut Buchari Alma ada beberapa strategi yang dapat diambil untuk membentuk citra yang positif bagi sekolah antara lain dengan keunggulan fisik yang dimiliki, misalnya lokasi yang bagus dan fasilitas yang memadai, serta aspek akademik seperti reputasi yang baik, prospek karir yang menjanjikan, beragam pilihan studi serta kegiatan pendidikan yang mendukung lainnya.¹⁷

Dengan memenuhi kepuasan siswa, akan menciptakan dampak positif pada lembaga pendidikan. Ketika masyarakat semakin mengenal citra positifnya, maka akan meningkatkan keyakinan bahwa sekolah tersebut merupakan opsi terbaik bagi calon siswa. Dukungan yang diberikan oleh masyarakat berpotensi untuk meningkatkan eksposur terhadap layanan dan

¹³ Iken Mety Wulandari, "Pengaruh Brand Image dan Lokasi Terhadap Keputusan Calon Mahasiswa Melanjutkan Studi di Perguruan Tinggi (Studi Kasus pada Siswa Kelas XII SMAN Jurusan IPS di kota Jember)", (Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Jember, 2013), 9.

¹⁴ Idarwati Ningsih, Arman, Harnalia, Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Sekolah Di SMPN 1 Tellu Siattinge, JURNAL MAPPESONA Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Bone, Vol. 5, No. 1, 2022, 12.

¹⁵ Kotler, Philip dan Keller, Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, (Jakarta : Indeks, 2007), 147.

¹⁶ Okidarsyah, M, pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Switching Barrier dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Perusahaan Asuransi Kerugian), Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi VIII, Program Studi MMT-Institut Teknologi Surabaya, 2008, 3.

¹⁷ Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, Manajemen Corporate dan strategi pemasaran jasa pendidikan fokus pada mutu dan layanan prima, (Bandung: Alfabeta, 2008), 56.

reputasi sekolah, serta berpeluang untuk diinformasikan kepada anggota keluarga, kerabat, bahkan melalui berbagai platform media sosial.

Salah satu institusi pendidikan dasar, yaitu MA Ma'arif Udanawu Blitar, menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dan memiliki citra merek yang berpengaruh terhadap peserta didik sebagai pengguna pendidikan. Sebagai sebuah sekolah swasta di Kota Blitar, MA Ma'arif Udanawu secara jelas menyadari urgensi dari pengelolaan pasar pendidikan sehingga bisa diminati diterima di kalangan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, tujuan pendirian lembaga pendidikan tersebut dapat tercapai.

Pada MA Ma'arif Udanawu, salah satu yang menjadi fokus perhatian, yakni bagaimana memberikan layanan yang baik bagi para pengguna jasanya. Ini dapat terlihat dari berbagai layanan yang diberikan yang mana sangat baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Pada MA Ma'arif Udanawu berbagai aspek terkait layanan sangat diperhatikan, ini bisa dilihat dari mulai kualitas sumber daya manusia yang sangat mumpuni dan juga disesuaikan dengan jumlah kapasitas siswa yang dapat diterima dengan pertimbangan agar pembelajaran dapat berjalan dengan maksimal, kemudian dari segi kurikulum sendiri, MA Ma'arif Udanawu mengadopsi konsep madrasah Aliyah yang mana tentunya sudah sangat unggul dalam bidang umum juga agama, kemudian ditambah dengan keterampilan sehingga siswa juga punya keahlian ketika dia lulus.

Kemudian untuk menunjang kurikulum yang sudah sangat baik ini, juga didukung dengan kualitas sarana dan prasarana yang sudah sangat baik dengan berbagai fasilitas-fasilitas yang berkualitas baik, baik dari segi ruang belajar, laboratorium, mushola, kantin, dan berbagai sarana pendukung lain yang dapat menunjang kenyamanan, juga memaksimalkan segala kemampuan yang dimiliki peserta didik. kemudian selain itu juga dengan adanya pondok juga semakin menunjang proses belajar mengajar, jadi tidak hanya ketika pada jam sekolah saja namun juga untuk memperdalam aspek keagamaannya bisa didapat dari pondok yang juga dimiliki sehingga lebih bisa dikontrol proses perkembangan keilmuan peserta didik secara 24 jam.

Selanjutnya dengan kualitas layanan yang sudah sangat baik, juga didukung dengan *image* yang baik pula karena dengan semakin meningkatnya kualitas layanan yang disediakan berbanding lurus dengan perkembangan *image* yang semakin baik pula sehingga MA Ma'arif Udanawu semakin tersohor dan dilihat oleh masyarakat walaupun statusnya sebagai lembaga pendidikan swasta.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti merasa perlu diadakan penelitian terkait apakah kualitas layanan dan citra sekolah memiliki pengaruh terhadap keluasan siswa. oleh karena itu peneliti mengangkat permasalahan ini menjadi sebuah judul penelitian dengan judul :“**Hubungan Kualitas Layanan dan Citra (*Image*) Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di MA MA'ARIF Udanawu Blitar**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa pada MA MA'ARIF Udanawu ?
2. Bagaimana pengaruh citra (*image*) terhadap kepuasan siswa pada MA MA'ARIF Udanawu ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan citra (*image*) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA MA'ARIF Udanawu ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa pada MA MA'ARIF Udanawu Blitar.
2. Mendeskripsikan pengaruh citra (*image*) sekolah terhadap kepuasan siswa pada MA MA'ARIF Udanawu Blitar.
3. Mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan dan citra (*image*) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA MA'ARIF Udanawu Blitar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Harapannya, studi ini dapat memberikan keuntungan yang berharga untuk kemajuan pendidikan global, khususnya pada aspek keputusan orangtua dan peserta didik pada pemilihan lembaga pendidikan yang mereka minati. Penelitian ini memiliki tujuan utama untuk memberikan pemahaman dan data yang dapat dimanfaatkan sebagai panduan dalam proses pengambilan keputusan tersebut.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan panduan bagi sekolah untuk menjaga citra yang ada dan terus memberikan layanan berkualitas kepada siswa.
- b. Bagi seorang peneliti, studi ini merupakan upaya untuk memperdalam pengetahuan, terutama bagi mereka yang berfokus pada bidang pendidikan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi dan mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi di lapangan serta memberikan masukan yang berharga bagi lembaga pendidikan di masa depan jika mereka menghadapi masalah serupa yang relevan dengan penelitian ini.

E. Definisi Penegasan Istilah

Guna untuk meminimalisir kesalahpahaman dalam pengertian istilah, adapun maksud dari istilah yang digunakan antara lain :

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan pada konsumen pendidikan. Jika siswa merasa puas dengan layanan yang diberikan, dapat tarik kesimpulan kualitas layanan tersebut baik. Namun, jika siswa merasa tidak puas, hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam kualitas layanan yang diberikan.

2. *Image* Sekolah

Image sekolah adalah interpretasi dan pandangan yang dimiliki individu dan masyarakat tentang sebuah lembaga pendidikan

berdasarkan informasi, pengetahuan, dan pemahaman mereka tentang lembaga atau produk tersebut.¹⁸

Citra Sekolah merupakan perspektif dan evaluasi individu terhadap sebuah institusi pendidikan yang dianggap sangat baik oleh masyarakat. Citra tersebut juga dapat diperkuat dengan bukti fisik seperti penghargaan dan sertifikat yang menunjukkan kualitas yang tinggi.

3. Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa terjadi ketika perasaan kepuasan atau ketidakpuasan muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan mereka sebelumnya dan pengalaman nyata yang mereka alami. Di sisi lain, Kepuasan pemustaka adalah situasi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka terpenuhi.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun rincian dari berbagai penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

Tabel.1

Nama/ Tahun/ Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Rudianto/2018 Pengaruh kualitas layanan, Persepsi Harga, Dan Fasilitas Terhadap Minat Orang Tua Menyekolahkan Anak Disekolah Menengah Pertama Islam Terpadu (Smpit)Kabupaten Ponorogo	Hasil penelitian ini adalah : 1) Tak terlihat adanya kaitan yang signifikan serta positif antara tingkat kepuasan layanan dengan minat orang tua dalam memilih SMPIT Kabupaten Ponorogo sebagai sekolah untuk anak-anak mereka yang mana hanya hanya berpengaruh sebesar 0,9 %. 2) Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pandangan orang tua terhadap biaya pendidikan dan minat mereka dalam memasukkan anak-anak ke SMPIT Kabupaten Ponorogo yakni sebesar 68,6 %. 3) Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas yang disediakan dan minat orang tua dalam memasukkan anak-anak mereka ke SMPIT Kabupaten Ponorogo yang mana presentsinya hanya sebesar 0,0289 %. 4) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan,	Pada kedua penelitian ini sama-sama mengkaji antara pengaruh kualitas layanan terhadap minat konsumen lembaga pendidikan	Dalam studi ini variabel lain yang dikaji yakni persepsi harga dan fasilitas berbeda dengan penelitian yang akan ditulis yang mengkaji <i>image</i> sekolah.

¹⁸ Bukhari Alma, Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan, (Bandung: Alfabeta, 2003), 92.

	persepsi biaya pendidikan, dan ketersediaan fasilitas secara bersama-sama dengan minat orang tua untuk memasukkan anak-anak mereka ke SMPIT Kabupaten Ponorogo.		
Mohammad Sodik/2018 Hubungan Antara Image Sekolah Terhadap Minat Siswa Untuk Masuk Di Mts Negeri 2 Nganjuk	Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa gambaran atau citra positif tentang sekolah (variabel X) memiliki dampak yang positif terhadap minat siswa (variabel Y) sebesar 24,1%. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi minat siswa adalah keberadaan teman, saudara, kakak, dan tetangga yang sudah bersekolah di MTs Negeri 2 Nganjuk, serta dorongan dari orang tua yang menginginkan anak-anak mereka masuk ke MTs Negeri 2 Nganjuk berdasarkan prestasinya serta ketersediaan kelas bina prestasi dan kelas bilingual. Bagian lainnya, di luar pengaruh citra sekolah, juga turut memengaruhi minat siswa.	Pada kedua penelitian ini sama-sama mengkaji pengaruh antara image sekolah terhadap minat siswa, selain itu dari segi metode yang digunakan juga sama-sama menggunakan metode <i>mixed method</i> .	Yang menjadi pembeda yakni variabel yang diteliti yang mana pada penelitian ini hanya dua variabel.
Syefudin /2019 Pengaruh Kualitas layanan Akademik Dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran (Ptiq) Jakarta	Penelitian ini hasilnya adalah : 1) Layanan akademik yang disediakan oleh Institut PTIQ Jakarta memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pascasarjana dengan nilai presentasi sebesar 28,1 %. 2) Kinerja dosen di Institut PTIQ Jakarta memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pascasarjana dengan nilai presentasi sebesar 23,7 %. 3) Secara bersama-sama, layanan akademik dan kinerja dosen di Institut PTIQ Jakarta memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pascasarjana dengan nilai presentasi 30,5 %.	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel bebas yang serupa, yaitu tingkat kualitas pelayanan.	Dalam penelitian ini mengkaji sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa berbeda penelitian yang akan dilakukan yang lebih menekankan pada minat siswa
Jason Augustian Firnanda /2020 Analisis Pengaruh Bauran Promosi Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Siswa Melanjutkan Studi Di Stp Trisakti (Studi Pada Mahasiswa Stp Trisakti Angkatan 2017-2019)	1) Diketahui bahwa pengaruh positif dan signifikan variabel bauran promosi (X1) terhadap keputusan siswa untuk melanjutkan studi (Y) adalah sebesar 61,0% secara parsial. 2) Terdapat pengetahuan bahwa pengaruh positif dan signifikan variabel citra merek (X2) terhadap keputusan siswa untuk melanjutkan studi (Y) adalah sebesar 72,3% secara parsial. 3) Diketahui bahwa secara bersama-sama, variabel bauran promosi (X1) dan citra merek (X2) memiliki pengaruh terhadap keputusan siswa untuk melanjutkan studi di Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti sebesar 73,7%.	Dalam penelitian ini sama-sama menjadikan citra sebagai variabel bebas	Dalam penelitian ini perbedaannya terletak pada variabelnya yang mengkaji tentang promosi dan keputusan siswa
Rois Mahfud	1) Citra merek sebuah lembaga	Kesamaan yang	Perbedaan

Setiawan/2022 Pengaruh <i>Brand Image</i> Dan Word Of Mouth Lembaga Pendidikan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pendidikan Di Mi Terpadu Amaanatul Ummah Kauman	pendidikan memiliki dampak positif pada keputusan untuk membeli jasa pendidikan. 2) Rekomendasi dari mulut ke mulut memiliki pengaruh positif pada keputusan pembelian jasa pendidikan. 3) Citra merek dan rekomendasi dari mulut ke mulut lembaga pendidikan secara bersama-sama memiliki dampak positif pada keputusan untuk membeli jasa pendidikan di MI Terpadu Amaanatul Ummah dengan presentasi sebesar 72,9 %.	terdapat dalam penelitian ini mengkaji pengaruh <i>brand image</i> terhadap minat	dalam penelitian terdahulu yakni terdapat variabel lain yakni <i>Word Of Mouth</i>
Joko Wiyanto/2022 Manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah dasar muhammadiyah palur, kecamatan mojolaban, kabupaten sukoharjo tahun 2022	1) Di Sekolah Dasar Muhammadiyah Palur, Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo, sebuah tim komite sekolah telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dengan membantu sekolah menghadapi tantangan yang timbul dan mendukung partisipasi masyarakat dalam meningkatkan fasilitas serta sarana prasarana sekolah. 2) Faktor yang mendorong tim komite sekolah untuk meningkatkan layanan pendidikan adalah terciptanya komunikasi dan koordinasi yang efektif antara tim komite dan kepala sekolah. Namun, terdapat juga faktor-faktor yang menghambat, seperti keterbatasan fasilitas dan prasarana yang memadai, serta keterbatasan anggaran. 3) Tim komite berusaha meningkatkan mutu layanan pendidikan dengan memanfaatkan peran manajemen mereka sebagai penyedia masukan, pendukung, pengawas, dan mediator.	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada fokus yang sama terhadap kualitas layanan.	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini mengungkap metode penelitian kualitatif yang mana bertujuan ingin mengetahui bagaimana manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan

G. Hipotesis

Berdasarkan pendapat Sugiono, hipotesis adalah sebuah perkiraan atau estimasi awal terhadap suatu fenomena.¹⁹ Seiring dengan paparan latar belakang dan rumusan masalah di atas, adapun hipotesis pada penelitian ini antara lain :

1. Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar.
- Ha : Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan

¹⁹ Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung: Alfabeta, 2013), 96.

siswadi MA Ma'arif Udanawu Blitar.

2. Ho : Tidak terdapat pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar.
Ha : Terdapat pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar.
3. Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar.
Ha : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar.

H. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terdiri dari enam bab yang akan diuraikan secara rinci di bawah ini:

Bab I Pendahuluan merupakan bagian awal yang berisi penjelasan mengenai konteks masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, definisi istilah, hipotesis, serta tata cara pembahasan yang akan dibahas.

Bab II Menguraikan mengenai dasar-dasar teori, dalam penelitian ini terdapat tiga aspek utama yang menjadi fokus utama yaitu: 1) Konsep kualitas layanan. 2) Konsep Image Sekolah. 3) Konsep Kepuasan siswa.

Bab III Bab ini akan membicarakan tentang metodologi yang diterapkan dalam penelitian. Konten dalam bab ini akan menjelaskan cara pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi di mana penelitian dilaksanakan, sumber data yang dimanfaatkan, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab IV Bab ini membicarakan tentang temuan penelitian yang telah dilakukan. Di bagian ini, diberikan gambaran keseluruhan mengenai subjek penelitian, penjelasan mengenai data yang digunakan, serta pengujian hipotesis.

Bab V Membahas mengenai temuan-temuan penelitian yang diperoleh dari pengamatan di lapangan yang digunakan untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah dalam penelitian ini.

Bab VI Adalah Secara keseluruhan, rangkuman ini bertujuan untuk merangkum temuan dari penelitian yang telah dilakukan, mengekspresikan implikasi yang terkait, dan memberikan saran yang relevan.