

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Sekolah Islam Terpadu Auliya

Agung Priyo Sembodo, Nani Nurani Muksin

Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Email: agungpriyo.ra@gmail.com, naninuranimuksin@umj.ac.id

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Sekolah Islam Terpadu Auliya. Teori yang digunakan adalah teori Parasuraman dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible (bukti fisik), Emphaty (Empati), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap) dan Assurance (Jaminan). Sedangkan untuk dimensi citra memakai teori Harrison yaitu Personality (Kepribadian), Reputations (Reputasi), Value (Nilai) dan Corporate Identity (Identitas Perusahaan). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey bersifat eksplanatif. Populasi dalam penelitian ini adalah merupakan orang tua siswa yang menyekolahkan anaknya di Sekolah Islam Terpadu Auliya dengan jumlah populasi 1376 dan sampel yang diambil adalah 93 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Probability Sampling* dengan teknik *Cluster Sampling*. Kesimpulan dari penelitian ini, dimana responden menilai setuju dengan variabel kualitas pelayanan (X) dengan bobot sebesar 3,11 dan variabel Citra (Y) dengan bobot sebesar 3,23. Citra Sekolah Islam Terpadu Auliya menunjukkan pengaruh kuat yang berasal dari kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra

Abstract

The research aims to measure the effect of service quality on the image of Auliya Integrated Islamic School. The theory used is the Parasuraman theory with dimensions of service quality, namely Tangible (physical evidence), Emphaty (Empathy), Reliability (Reliability), Responsiveness (Assurance) and Assurance (Guarantee). As for the dimensions of the image using Harrison's theories, namely Personality, Reputations, Value and Corporate Identity. This research is quantitative research. The research method used is an explanatory survey method. The population in this study is the parents of students who send their children to the Auliya Integrated Islamic School with a population of 1376 and the samples taken are 93 respondents. The sampling technique used is the Probability Sampling method with Cluster Sampling technique. The conclusion of this study, where the respondent judged to agree with the service quality variable (X) with a weight of 3.11 and the Image variable (Y) with a weight of 3.23. The image of the Auliya Integrated Islamic School shows a strong influence that comes from the quality of service.

Keywords: Service Quality, Image

Pendahuluan

Pendidikan merupakan landasan utama bagi perkembangan individu dan masyarakat. Di Indonesia, mayoritas penduduknya beragama Islam, sehingga kebutuhan akan pendidikan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam menjadi penting (Kusumawati, 2022);(Kusumawati, 2015). Meskipun Sekolah Umum mengacu pada Sistem Pendidikan Nasional, pembelajaran keagamaan seringkali terbatas dalam kurikulum. Oleh karena itu, keberadaan Sekolah Islam Terpadu (SIT) Auliya menjadi alternatif, menawarkan metode pembelajaran berbasis Islam (Ilham, 2019);(Hermanto, 2020);(Awwaliyah & Baharun, 2019).

SIT Auliya berkomitmen memberikan pendidikan global dengan dasar keagamaan yang kuat, menjadikan lulusannya mampu bersaing di era modern tanpa kehilangan nilai-nilai keislaman. Kepercayaan publik terhadap SIT Auliya tercermin dalam predikat sekolah swasta favorit, didukung oleh kualitas pelayanan yang baik. Pentingnya hubungan dengan orang tua siswa, sebagai aset berharga, menjadi perhatian utama dalam menjaga reputasi sekolah.

Divisi Service Centre SIT Auliya memiliki peran krusial dalam menjaga hubungan dengan orang tua siswa melalui penanganan komplain dan penyelenggaraan berbagai acara. Aktivitas ini juga berkontribusi pada pembentukan citra positif sekolah. Kualitas pelayanan menjadi penentu, mempengaruhi persepsi internal dan eksternal. Dalam konteks persaingan antar-sekolah swasta di Bintaro, SIT Auliya berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaik.

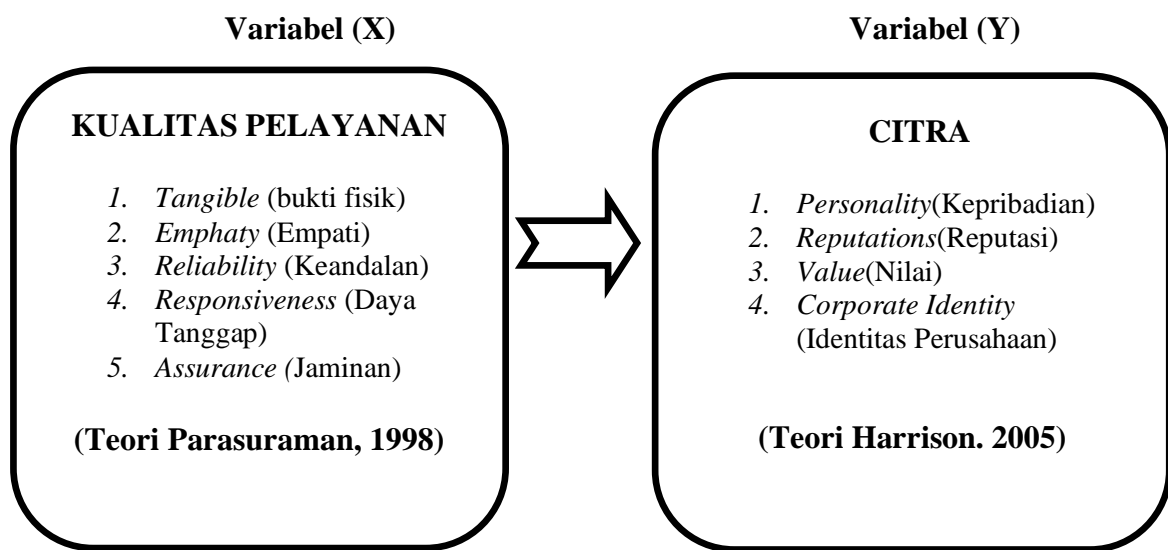
Namun, pertanyaan muncul: Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya? Dalam rangka memahami permasalahan ini, penelitian akan membahas kualitas pelayanan, citra SIT Auliya, dan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra sekolah tersebut. Dengan merinci pertanyaan-pertanyaan penelitian yang mengarah pada aspek kualitas pelayanan dan citra sekolah, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan Divisi Service Centre SIT Auliya, citra sekolah tersebut, serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman lebih lanjut mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan citra dalam konteks pendidikan di SIT Auliya.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini yang digunakan adalah kuantitatif. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah riset yang datanya menggunakan angka – angka dan berdasarkan pada pendekatan positivisme (klasik/objektif). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Metode survey adalah metode riset dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan datanya (Rachmat, 2008). Sifat penelitiannya adalah eksplanatif. Penelitian eksplanatif memiliki kredibilitas untuk mengukur, menguji hubungan sebab akibat dari atau dua beberapa variabel dengan menggunakan analisis statistic inferensial (Bungin, 2013).

Kualitas pelayanan menjadi krusial bagi organisasi/perusahaan dalam menjaga hubungan baik dengan publiknya dan membangun citra positif di mata publik (Mardiana, 2019);(Rahmi, Hilda, & Noorma, 2022);(Tombokan, Kawet, & Uhing, 2015). Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan dimensi dari teori Parasuraman, yang mencakup *Tangible* (bukti fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Assurance* (Jaminan). Di sisi lain, citra diukur dengan dimensi *Personality*, *Reputations*, *Value*, dan *Corporate Identity* berdasarkan teori dari Harrison.

Kerangka Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra



Dalam penelitian ini ada dua variabel yaitu:

- a. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan variabel bebas karena merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono. 2016 : 64).
- b. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Citra. Citra merupakan variabel terikat karena merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono. 2016: 64).

Tabel 1. variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
1.	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	a. Fasilitas sesuai kebutuhan
		b. Sarana fisik sudah berkembang
2.	<i>Empathy</i> (Empati)	a. Perhatian personal
		b. Memperhatikan usulan orang tua
3.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Pelayanan baik
		b. Keakuratan
		c. Pelayanan sesuai janji

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *Probability Sampling* dengan teknik *Cluster Sampling*. Teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau cluster (Margono, 2004).

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1376}{1376(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1376}{14,76}$$

n = 93 Responden

Pengukuran dan pengamatan variabel penelitian dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada orang tua siswa. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan program SPSS versi 22.00 for windows. Data dikumpulkan melalui dua pendekatan: data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber informasi lainnya.

Data dianalisis menggunakan teknik skala Likert pada kuesioner. Pengukuran validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi dan Alpha Cronbach. Uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat. Validitas diuji dengan menggunakan rumus korelasi antara skor item dan total item. Nilai $r \geq 0,3$ dianggap valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

No.	Pertanyaan	r _{tabel}	r _{hitung}	Keterangan
1	X1	0,361	0,621	Valid
2	X2	0,361	0,670	Valid
3	X3	0,361	0,536	Valid
4	X4	0,361	0,536	Valid
5	X5	0,361	0,68	Valid
6	X6	0,361	0,719	Valid
7	X7	0,361	0,672	Valid
8	X8	0,361	0,695	Valid
9	X9	0,361	0,637	Valid
10	X10	0,361	0,709	Valid
11	X11	0,361	0,76	Valid
12	X12	0,361	0,694	Valid
13	X13	0,361	0,689	Valid

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 2019

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Citra)

No.	Pertanyaan	r _{tabel}	r _{hitung}	Keterangan
1	Y1	0,361	0,759	Valid
2	Y2	0,361	0,601	Valid
3	Y3	0,361	0,666	Valid
4	Y4	0,361	0,631	Valid
5	Y5	0,361	0,771	Valid
6	Y6	0,361	0,589	Valid
7	Y7	0,361	0,793	Valid
8	Y8	0,361	0,525	Valid
9	Y9	0,361	0,733	Valid
10	Y10	0,361	0,741	Valid
11	Y11	0,361	0,739	Valid
12	Y12	0,361	0,741	Valid
13	Y13	0,361	0,476	Valid

Sumber : Hasil perhitungan SPSS 2019

Dari pengujian ini digunakan r_{tabel} dengan taraf signifikan 5% = 0,361. Jika r_{tabel} < r_{hitung}, maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya, jika r_{tabel} > r_{hitung} maka dapat dikatakan pernyataan tersebut tidak valid. Dari perhitungan dengan menggunakan SPSS di atas, bisa dikatakan bahwa sebanyak 13 butir pertanyaan pada variabel X (Kualitas Pelayanan) dan sebanyak 13 butir pertanyaan pada variabel Y (Citra) adalah valid karena nilainya lebih dari 0,361. Reliabilitas diukur dengan menggunakan metode Alpha Cronbach. Nilai reliabilitas diinterpretasikan berdasarkan skala yang ditentukan.

Tabel 5. Tingkat Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
>0,00 s.d 0,19	Kurang Reliabel
>0,20 s.d 0,39	Agak Reliabel
>0,40 s.d 0,59	Cukup Reliabel
>0,60 s.d 0,79	Reliabel
>0,80 s.d 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : (Sugiyono, 2016 : 83)

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan fungsional atau kausal antara variabel bebas dan terikat. Interpretasi tingkat hubungan berdasarkan skala tertentu.

Tabel 6. Tingkat Hubungan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
>0,00 s.d 0,199	Sangat Rendah
>0,20 s.d 0,399	Rendah
>0,40 s.d 0,599	Sedang
>0,60 s.d 0,799	Kuat
>0,80 s.d 1,000	Sangat Kuat

Sumber : (Sugiyono, 2016 : 184)

Dengan metode penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkan temuan yang relevan dan akurat terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya. Mengingat SIT Auliya mempunyai divisi service centre yang melakukan kualitas pelayanan yang merupakan salah satu tugas public relations untuk membentuk dan memelihara citra. Divisi service center SIT Auliya melakukan peran dan fungsinya dalam menjalankan beberapa kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang prima atau unggul dan mampu memelihara kepercayaan pelanggan (Parayogo, 2020);(Pandipa, 2020);(Ismi, 2021). Beberapa kegiatan tersebut dilakukan agar dapat meningkatkan hubungan baik atau harmonis dan saling menguntungkan antara sekolah dengan orang tua siswa. Menurut Sofyan (2017) Citra perusahaan merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk dibenak masyarakat tentang perusahaan. Dimana citra tersebut berhubungan dengan nama bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada kualitas komunikasi yang dilakukan oleh setiap karyawan yang berinteraksi dengan klien.

Dengan demikian, kualitas pelayanan yang dilakukan divisi service center meliputi pemberian kualitas pelayanan yang akan membentuk suatu citra perusahaan. Divisi service center melakukan berbagai pelatihan bagi guru dan karyawan SIT Auliya dengan harapan agar semua elemen senantiasa memperbaiki segala kualitas layanannya. Baik edukasi, sarana, administrasi dan juga SDM. Untuk itu pembekalan mengenai service excellent diberikan mulai dari guru sampai ke bagian staf umum.

Tidak hanya sekedar menangani usulan dan komplain yang menjadi bagian dari public relations, Divisi Service Centre di SIT Auliya juga menjalankan fungsi *public relations* lainnya seperti mengadakan suatu event. Misalnya acara *Auliya Welcoming Day* yang bertujuan menyambut orang tua siswa yang baru mendaftarkan anaknya sekolah. Ada juga acara *Auliya Achievement Review* yang mengajak orang tua siswa bersama-sama mengelaborasi tentang pencapaian siswa selama bersekolah.

Membuat program seperti *Auliya Sharing Season* dan *Auliya Collaboration Day* yang bukan hanya mendidik anak, melainkan mendapatkan profil keluarga yang baik. Dan juga beberapa training kepada pegawai dan guru untuk menyamakan persepsi bentuk pelayanan yang akan diterima oleh siswa dan orang tua. Sebuah organisasi atau perusahaan agar mampu menempatkan posisi terbaiknya di mata masyarakat agar dikenal dan dipercaya, perlu menanamkan citra positif.

Dengan kualitas pelayanan yang memperlihatkan citra yang tampak dan jelas ini tentu akan berdampak pada internal perusahaan. Seiring dengan citra yang baik, akan mempengaruhi sikap karyawan yang bekerja dalam perusahaan. Sehingga dapat memberikan kinerja dengan performa terbaik. Dengan begitu publik yang berinteraksi dengan organisasi tersebut mempunyai persepsi yang baik pula.

Kualitas pelayanan mempunyai persepsi yang bisa dilihat dari hal apa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara pelayanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional). Pelanggan akan menjadi tidak puas bila

pelayanan kurang dari harapan. Sebaliknya pelanggan akan sangat senang dan puas bila pelayanan yang diberikan sesuai bahkan diatas harapan.

Dengan banyaknya sekolah swasta yang berada di kawasan Bintaro, SIT Auliya juga berlomba – lomba untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi orang tua dan siswa. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu merupakan salah satu kunci keberhasilan untuk memuaskan pelanggan dalam berbagai usaha yang bersifat jasa. Meskipun Divisi Service Centre SIT Auliya memiliki andil besar dalam menjalankan public relations. Hal ini memberikan nilai tersendiri untuk citra SIT Auliya bagi orang tua siswa sehingga memberikan kesan positif dengan bentuk pelayanan yang diberikan.

Namun indikasi tersebut masih perlu diuji secara empiris melalui suatu penelitian untuk membuktikan kebenaran dari bentuk citra yang dimiliki SIT Auliya. SIT Auliya dalam beberapa kesempatan mengadakan suatu event yang bisa mengundang orang tua siswa dalam jumlah yang banyak. Dalam event tersebut menampilkan hasil kreativitas dan seni siswa yang telah belajar di SIT Auliya selama beberapa waktu, tergantung dari kelasnya. Dalam acara ACP (Auliya Class Performance), siswa menampilkan hasil pembelajarannya dari metode SAL (*Student Active Learning*) oleh guru SIT Auliya yang juga menghasilkan karya PBL (*Project Base Learning*) pada kurun waktu 1 semester.

Dalam kegiatan ini siswa tampil diatas panggung dan berhadapan langsung dengan orang tua mereka yang duduk sebagai penonton. Setiap penampilan ACP tidak hanya memperlihatkan kepercayaan diri dan kemampuan hasil belajar siswa, tetapi juga ada unsur kajian Islami yang ditampilkan yang menjadi bukti bahwa unsur pendidikan dan agama menyatu selaras, serasi dan seimbang.

Dengan acara yang tersaji seperti ini, orang tua siswa bisa meyakini anaknya telah belajar dengan baik mulai dari kecerdasan akademis dan kecerdasan berkarakter akhlak yang mulia. Hal ini merupakan bentuk hasil pendidikan yang guru SIT Auliya ajarkan di kelas dan pelayanan terbaik untuk orang tua siswa dalam menyajikan hasil belajar siswa lewat pertunjukkan panggung yang mengesankan.

Dalam event lainnya ada *Auliya Collaboration Day*, dimana orang tua siswa diajak untuk berdiskusi dengan ketua yayasan dan direktur SIT Auliya berkolaborasi dalam meningkatkan mutu dan pelayanan sekolah yang bisa dirasakan manfaatnya oleh siswa. Orang tua siswa di SIT Auliya ini sudah terorganisir menjadi suatu ikatan dan majelis. Ada ISTIYA (Ikatan Silaturahmi Orang Tua Auliya) dan juga Majelis Taklim (MT) Auliya. Dalam setiap agenda baik Kunjungan Kecil (Kuncil) maupun Kunjungan Besar (Kunbes) ada Koordinator Kelas (Kokes) yang berasal dari orang tua siswa juga untuk membantu guru selama perjalanan kunjungan tersebut.

Hal ini menunjukkan orang tua siswa mampu berkolaborasi dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan yang diadakan SIT Auliya. Untuk memperoleh gambaran pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) diperlukan analisis regresi. Pengujian ini dilakukan pada kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya, berikut adalah rekapitulasi data hasil SPSS:

Tabel 7. Rekapitulasi hasil pengembangan variabel X

No.	Pertanyaan	Mean
1	Fasilitas yang dimiliki SIT Auliya sesuai kebutuhan	2,92
2	Sarana fisik memiliki banyak perkembangan	2,86
3	SIT Auliya memberikan perhatian personal kepada orang tua siswa	3,23
4	SIT Auliya memperhatikan usulan orang tua	3,24
5	SIT Auliya memberikan pelayanan yang baik	3,2
6	SIT Auliya melakukan pencatatan administrasi dengan akurat	3,09
7	SIT Auliya memberikan pelayanan sesuai janji	2,94
8	SIT Auliya melayani kebutuhan orang tua siswa dengan cepat	3,03
9	SIT Auliya menangani komplain dengan cepat	3,03
10	SIT Auliya menyelesaikan masalah dari komplain dengan cepat	2,88
11	SIT Auliya mempunyai reputasi sekolah yang terjamin	3,19
12	Kompetensi (kemampuan) karyawan dan guru SIT Auliya terjamin	3,23
13	SIT Auliya memberikan pelayanan dengan ramah	3,45
	Jumlah	37,37
	Rata - rata	3,11

Secara keseluruhan responden dari orang tua siswa menilai bahwa kualitas pelayanan pada SIT Auliya tergolong tinggi (setuju), hal ini ditunjukkan dengan nilai rata – rata jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 3,11. Berikut merupakan rekapitulasi hasil pengembangan indikator pengukur variabel citra SIT Auliya (Y).

Tabel 8. Rekapitulasi hasil pengembangan variabel Y

No.	Pertanyaan	Mean
1	SIT Auliya memiliki karyawan dan guru yang menjaga profesionalitas	3,37
2	Pelayanan karyawan dan guru sudah baik	3,31
3	SIT Auliya mampu dalam menjaga hubungan baik dengan orang tua siswa	3,40
4	SIT Auliya menjaga personal data orang tua siswa dengan baik	3,25
5	SIT Auliya memiliki daya tarik khusus dibandingkan sekolah lainnya	3,25
6	SIT Auliya memiliki program unggulan	3,15
7	Nama baik SIT Auliya terpercaya dan terjaga	3,27
8	Orang tua siswa sepakat dengan harga yang ditetapkan sekolah	2,97
9	Orang tua siswa senang dengan proses pelayanan yang diberikan SIT Auliya	3,13

10	Orang tua siswa merekomendasikan SIT Auliya kepada orang lain	3,24
11	SIT Auliya merupakan sekolah favorit bagi orang tua siswa	3,16
12	Orang tua siswa memiliki kesan positif terhadap SIT Auliya	3,24
13	Orang tua siswa mampu berkolaborasi dengan sekolah	3,19
Jumlah		41,93
Rata - rata		3,23

Berdasarkan tabel di atas, data yang diperoleh secara keseluruhan responden dari orang tua siswa menilai bahwa citrapada SIT Auliya tergolong tinggi (setuju), hal ini ditunjukkan dengan nilai rata – rata jawaban responden pada variabel citra(Y) sebesar 3,23.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,797 ^a	,636	,632	2,489

a. Predictors : (Constant), Kualitas Pelayanan

Analisis regresi yang digunakan pada bagian ini adalah regresi sederhana yang didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel bebas dengan variabel terikat. R disebut juga sebagai koefisien korelasi, maka dapat dibaca nilai R atau koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya adalah sebesar 0,797 artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yaitu sebesar 79,7% yang artinya tinggi atau kuat. Sedangkan R square disebut juga koefisien determinasi, dapat dibaca bahwa nilai R square menunjukkan 0,636. Angka tersebut dapat diartikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya adalah sebesar 63,6% sementara sisanya yaitu sebesar 36,4% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain.

Uji Hipotesis

Tabel 10 Hasil Uji t

	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
Model 1 (Constant)	10,819	2,482		4,360	,000
Kualitas Pelayanan	,772	,061	,797	12,599	,000

a. Dependent Variable: Citra SIT Auliya

Tabel koefisiensi, kolom B constant (a) 10,819. Sedangkan nilai Kualitas Pelayanan Show (b) adalah 0,772 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 10,819 + 0,772X$$

Keterangan:

a = angka konstan dari unstandartized coefficient yang ada dalam penelitian ini yaitu sebesar 10,819

b = angka koefisien regresi sebesar 0,772

Persamaan regresi $Y = 10,819 + 0,772X$ digunakan sebagai dasar untuk memperkirakan Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi citra SIT Auliya. Untuk menunjukkan kevalidan persamaan regresi dapat menggunakan cara dengan uji t berdasarkan pada table coefficients bahwa thitung = 12,599. Sedangkan untuk ttabel bisa dihitung pada table t-test, dengan $\alpha = 5\%$ dan $df = 91$ (didapat dari rumus $n-2$, dimana n adalah sampel, $93 - 2 = 91$) didapat ttabel adalah 1,986.

Berdasarkan perhitungan tersebut, hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (12,599 > 1,986) maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya. Hipotesis Nol (H_0): Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya. Hipotesis alternatif (H_a): Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_a ditolak (tidak ada pengaruh)

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima (ada pengaruh)

Dari hasil penelitian lapangan selama penelitian dilakukan, terdapat bahwa pandangan dan pendapat orang tua siswa atau responden secara keseluruhan cenderung menilai positif dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh divisi service center. Usaha yang dilakukan oleh divisi service center terkait kualitas pelayanan, menggunakan indikator yang dapat dilihat dari: 1) Bukti fisik (*tangible*) dengan melakukan penyesuaian fasilitas yang dimiliki oleh SIT Auliya sesuai dengan kebutuhan dan juga perkembangan sarana fisik yang sudah ada. 2) Empati (*emphaty*) dengan memberikan perhatian personal kepada orang tua siswa dan memperhatikan usulan orang tua siswa. 3) Keandalan (*Reliability*) dengan memberikan pelayanan yang baik, memastikan pencatatan administrasi dengan akurat dan memberikan pelayanan sesuai janji. 4) Daya tanggap (*responsiveness*) dengan melayani kebutuhan orang tua siswa dengan cepat, menangani komplain dengan cepat dan menyelesaikan masalah dari komplain dengan cepat. 5) Jaminan (*assurance*) dengan memastikan sekolah mempunyai reputasi yang terjamin, memastikan kompetensi (kemampuan) karyawan dan guru terjamin dan memberikan pelayanan dengan ramah.

Sedangkan dalam indikator Citra SIT Auliya dapat dilihat dari: 1) Kepribadian (*personality*) yaitu SIT Auliya memiliki karyawan dan guru yang menjaga profesionalitas, pelayanan karyawan dan guru sudah baik, mampu dalam menjaga hubungan baik dengan orang tua siswa dan menjaga personal data orang tua siswa dengan baik. 2) Reputasi (*Reputations*) yaitu SIT Auliya memiliki daya tarik khusus dibandingkan sekolah lainnya, memiliki program unggulan dan nama baik SIT Auliya terpercaya dan terjaga. 3) Nilai (*value*) yaitu orang tua siswa menyepakati harga yang

ditetapkan oleh SIT Auliya, orang tua siswa senang dengan proses pelayanan yang diberikan SIT Auliya, orang tua siswa merekomendasikan SIT Auliya kepada orang lain dan SIT Auliya merupakan sekolah favorit bagi orang tua siswa. 4) Identitas perusahaan (*corporate identity*) yaitu orang tua siswa memiliki kesan positif terhadap SIT Auliya dan orang tua siswa mampu berkolaborasi dengan sekolah.

Melihat hasil data yang telah diolah melalui SPSS versi 22 dan mengaplikasikannya melalui teori – teori yang digunakan dapat diartikan bahwa ada tingkat pengaruh yang kuat antara variabel X kualitas pelayanan dan variabel Y yaitu citra SIT Auliya. Artinya jika kualitas pelayanan yang dilakukan semakin bagus dan bermanfaat, maka semakin meningkat pula citra SIT Auliya. Hal tersebut dibuktikan pada hasil uji hipotesis pada $t_{hitung} = 12,599 > t_{tabel} = 1,986$ yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya. Adapun persamaan regresi yang didapat adalah $Y = 10,819 + 0,772X$.

Artinya jika variabel X kualitas pelayanan sebesar 0,772 mengalami kenaikan sebanyak satu skor, maka citra SIT Auliya (variabel Y) mengalami peningkatan sebesar 0,772 skor. Hasil melalui uji regresi linier sederhana pada koefisien determinasi (R^2) adalah 0,636 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak sebesar 63,6% terhadap citra SIT Auliya dan 36,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya dengan analisis data SPSS versi 22 serta penerapan teori kepastakaan, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari divisi service center SIT Auliya mampu meningkatkan hubungan positif dengan orang tua siswa melalui pemberian pelayanan yang berkualitas prima, ditunjukkan dari penilaian responden yang setuju terhadap variabel kualitas pelayanan dan citra SIT Auliya. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra SIT Auliya diukur melalui uji regresi, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan, dengan R square sebesar 63,6%.

Oleh karena itu, perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan loyalitas orang tua siswa dan kolaborasi aktif dalam kemajuan SIT Auliya. Saran peningkatan termasuk peningkatan fasilitas, prosedur pelayanan, penyelesaian komplain yang cepat, serta pemahaman terhadap harga sekolah yang sesuai dengan kesepakatan orang tua siswa. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak terkait serta dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan teori, objek penelitian, metode, dan alat uji yang lebih mutakhir. Terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penelitian ini, termasuk dosen pembimbing di Universitas Muhammadiyah Jakarta, manajemen SIT Auliya, dan orang tua siswa.

BIBLIOGRAFI

Awwaliyah, Robiatul, & Baharun, Hasan. (2019). Pendidikan Islam dalam sistem pendidikan nasional (Telaah epistemologi terhadap problematika pendidikan Islam).

- JURNAL ILMIAH DIDAKTIKA: Media Ilmiah Pendidikan Dan Pengajaran*, 19(1), 34–49.
- Bungin, Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & ekonomi: Format-format kuantitatif dan Kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*.
- Hermanto, Bambang. (2020). Perekayasaan sistem pendidikan nasional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. *Foundasia*, 11(2).
- Ilham, Dodi. (2019). Menggagas pendidikan nilai dalam sistem pendidikan nasional. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 8(3), 109–122.
- Ismi, Arvania. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar*. Universitas Islam Riau.
- Kusumawati, Erna. (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi. *Konferensi Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (KNIT)*, 1(1), 149–156.
- Kusumawati, Erna. (2022). Peningkatan Mutu Sekolah Dasar Negeri Melalui Implementasi Total Quality Management. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11), 16404–16414.
- Mardiana, Nella Ria. (2019). Analisa Pengaruh Brand Ambassador, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Produk Kosmetik Emina. *Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699.
- Pandipa, Abd Khalid H. S. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Unit Mapane. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 11(1), 43–50.
- Parayogo, Edi. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Pengembangan Sdm Karyawan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Citra Alam Demak. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(3), 162–174.
- Rachmat, Kriyantono. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rahmi, Setya Nor, Hilda, Hilda, & Noorma, Nilam. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanah Grogot Tahun 2020. *Jurnal Kedokteran Mulawarman*, 9(1), 28–34.
- Sofyan, Mariyudi. (2017). Pengaruh CSR perusahaan terhadap citra merek dan loyalitas merek. *Jurnal Siasat Bisnis*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol21.iss1.art1>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tombokan, Feiby, Kawet, Lotje, & Uhing, Yantje. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna taplus bni kantor cabang utama manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3).

Copyright holder:
Agung Priyo Sembodo (2024)

First publication right:
Advances in Social Humanities Research

This article is licensed under:

