

PENGARUH CITRA MEREK, BIAYA PENDIDIKAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA

Herni Pujiati¹⁾, I Dewa Ketut Kerta Widana²⁾, Yusnaldi³⁾

^{1,2}Prodi Magister Manajemen, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

²Prodi Magister Keamanan Maritim Fakultas Keamanan Nasional Universitas Pertahanan

Correspondence author: H. Pujiati, herniaries@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

This research aims to determine whether there is an influence of brand image, education costs, and service quality on the satisfaction of parents of students at SMK Ar-Raudhah North Jakarta. Using a quantitative descriptive research method with primary data obtained from distributing questionnaires to 170 parents of students. The questionnaire data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, normality tests, and multiple regression analysis. The research results indicate that 1) brand image partially has a positive and significant effect on parent satisfaction; 2) education costs partially do not have a positive and significant effect on parent satisfaction; 3) service quality partially has a positive and significant effect on parent satisfaction; and 4) there is a positive and significant simultaneous effect of brand image, education costs, and service quality on parent satisfaction.

Keywords: brand image, education cost, service quality, parent satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh citra merek, biaya Pendidikan dan kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa SMK Ar-Raudhah Jakarta Utara. Menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 170 orang tua siswa. Data kuesioner dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Citra Merek secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa; 2) Biaya Pendidikan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa; 3) Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa, dan; 4) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan Citra Merek, biaya pendidikan dan kualitas layanan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa.

Kata Kunci: citra merek, biaya pendidikan, kualitas layanan, kepuasan

A. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan tonggak penting bagi kehidupan bangsa dan bernegara. Di era saat ini pendidikan merupakan hal yang menjadi prioritas utama demi mencapai kemajuan dibidang ekonomi, sosial, politik dan budaya. Pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas taraf hidup, melalui pendidikan manusia menjadi cerdas dan memiliki kemampuan atau skill (Indy et al., 2019). Pendidikan di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang mengharuskan semua penduduk Indonesia untuk mengikuti program wajib belajar pendidikan dasar selama dua belas tahun, enam tahun di sekolah dasar, tiga tahun di sekolah menengah pertama dan tiga tahun di sekolah menengah atas (Margiyanti & Maulia, 2023).

Sekolah menengah atas merupakan jenjang pendidikan formal di Indonesia yang menjadi pondasi atau paling utama dalam menyiapkan generasi yang memiliki karakter bangsa dan mutu sumber daya manusia yang berkualitas (Bestari & Nurhayati, 2023; Rochayati et al., 2023). Tingkat pendidikan ini sangat penting untuk mempersiapkan siswa untuk pekerjaan yang layak, yang penting untuk pembangunan nasional (Choi et al., 2023). Di wilayah Jakarta Utara sendiri berdasarkan data pokok pendidikan Dirjen Paud Dikdasmen Kemendikbud Ristek pada tahun 2024 terdapat 76 sekolah SMK yang terdiri dari 8 SMK Negeri dan 68 SMK Swasta.

SMK Ar-Raudhah merupakan salah satu sekolah swasta yang ada di wilayah Kecamatan Koja Jakarta Utara. Berdiri sejak tahun 2014 berdasarkan SK Izin Operasional nomor 13047/-1.851.78 tanggal 31 Desember 2014. Saat ini memiliki peserta didik sebanyak 170 siswa dengan status akreditasi sekolah peringkat B. SMK Ar-Raudhah menjadi salah satu sekolah yang

menjadi pilihan orang tua siswa dikarenakan biaya pendidikannya yang terjangkau.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan antara apa yang diterima dengan harapannya. Seorang konsumen jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Santoso, 2019; Zidane et al., 2023). Perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua siswa tentang layaknya kesan yang dimiliki orang tua siswa terhadap suatu citra sekolah, pelayanan karyawan, kompetensi guru yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang siswa rasakan setelah mendapatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan (Ekawarna et al., 2021).

Kepuasan berpengaruh dalam membangun citra merek (*brand image*). Merek pada hakikatnya adalah membawa nama yang menjanjikan pada konsumen untuk secara konsisten memberi seperangkat atribut, manfaat dan pelayanan (Telagawathi & Yulianthini, 2020). Sekolah dengan citra merek terpercaya akan dapat memberikan pendidikan yang baik, sarana pendidikan yang memadai dan kenyamanan bagi siswa/i dalam proses pembelajaran sehingga orang tua siswa puas dengan pihak sekolah. Kepuasan orang tua siswa memberi dampak positif bagi sekolah, dapat menciptakan *brand image* yang bagus. Semakin banyak orang yang mengenal dan ingin masuk sekolah tersebut dikarenakan *word of mouth* dari kepuasan yang didapat (Wiguna et al., 2024).

Selain citra merek, kepuasan di bentuk karena ada faktor-faktor yang membentuknya yaitu: (1) nilai; (2) daya saing; (3) persepsi; (4) harga; (5) citra; (6) tahap layanan; (7) momen layanan; dan (8) tingkat kepentingan (Ekawarna et al., 2021). Faktor biaya pendidikan (harga) akan menjadi pertimbangan bagi orang tua siswa dalam memilih sekolah swasta, sehingga harga atau biaya pendidikan menjadi acuan

dalam menentukan suatu kepuasan (Fitriyana et al., 2022). Harga sebagai salah satu elemen bauran pemasaran yang membutuhkan pertimbangan, harga merupakan pernyataan nilai dari suatu produk (*a statement of value*) nilai adalah rasio atau perbandingan antara persepsi terhadap manfaat dengan biaya-biaya yang dikeluarkan mendapatkan produk (Annishia & Prastiyo, 2019).

Persaingan biaya pendidikan yang semakin ketat antar sekolah swasta, dengan pertimbangan adalah kuantitas harga atau biaya, serta sekolah mendorong untuk memberikan kualitas jasa pendidikan terbaik bagi siswa/i SMK Ar-Raudhah agar orang tua siswa mendapatkan kepuasan atas pelayanan sekolah. (Sari & Mayasari, 2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kesesuaian harga yang dinilai baik oleh konsumen terhadap suatu produk atau jasa akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Biaya pendidikan yang mahal atau murah akan mempengaruhi suatu fasilitas dan pelayanan yang akan didapatkan oleh siswa. Pendidikan yang bermutu tinggi atau berkualitas memerlukan biaya yang cukup tinggi, fasilitas yang ada memerlukan biaya yang cukup tinggi juga dalam pengadaan dan perawatannya.

Selain biaya pendidikan masih ada tingkat kualitas layanan yang akan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa. Kualitas layanan lembaga pendidikan dapat dievaluasi dengan menggunakan indikator kualitas jasa yang terdiri dari : 1) Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera; 2) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan pegawai memberikan pelayanan dengan tanggap; 3) jaminan (*assurance*), yaitu pemberian pelayanan dengan sopan dan dapat dipercaya; 4) empati (*emphaty*), yaitu pegawai memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan, dengan komunikasi yang baik, serta memberikan perhatian

pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, dan; 5) bukti fisik (*tangibles*), yaitu berkaitan dengan fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi (Along, 2020). Lembaga pendidikan, berkualitas mampu menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten, berintegritas, dan mampu bersaing di era globalisasi. Untuk itu, diperlukan layanan pendidikan yang baik. Seperti pelayanan pada fasilitas yang diberikan untuk siswa dan pengajar dengan tujuan mempermudah mereka dalam proses belajar mengajar (Juita et al., 2024).

Dari hasil wawancara pra penelitian dengan beberapa orang tua siswa SMK Ar-Raudhah, menunjukkan bahwa kepuasan orang tua siswa masih rendah, hal ini diungkapkan oleh orang tua siswa. Mereka mengatakan mendapat cerita dari anaknya bahwa fasilitas area lapangan sekolah belum memadai, labotarium masih minim, dan sarana prasarana yang masih belum memadai sesuai harapan siswa. Untuk itu penelitian dilakukan untuk mengeksplorasi pengaruh citra merek, biaya pendidikan dan kualitas layanan yang ada di SMK Ar-Raudhah terhadap kepuasan orang tua siswa.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di SMK Ar-Raudhah Jakarta Utara yang berlokasi di Jalan Cemara blok I No.79 Kel. Lagoa Kec. Koja. Penelitian dilakukan pada bulan Juli sampai dengan Desember 2023.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, mengumpulkan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2021).

Menggunakan data primer hasil pengolahan data kuesioner, observasi, dan

studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua siswa sebanyak 170 orang. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi yaitu 170 atau dapat dikatakan total sampling/sensus.

Untuk melakukan analisis terhadap data penelitian yang didapatkan digunakan teknik analisis data menggunakan teknik uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang ditetapkan. Salah satu tujuan karakteristik responden adalah memberikan gambaran objek yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas Siswa

No.	Kelas	Jumlah	(%)
1	10	62	36,5%
2	11	51	30,0%
3	12	57	33,5%
Total		170	100%

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Orang Tua

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	(%)
1	Laki-laki	45	26,5%
2	Perempuan	125	73,5%
Total		170	100%

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Orang Tua

No.	Usia	Jumlah	(%)
1	30 – 40 tahun	78	45,9%
2	41 – 50 tahun	74	43,5%
3	50 – 60 tahun	18	10,6%
Total		170	100%

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua

No.	Pekerjaan	Jumlah	(%)
1	Ibu Rumah Tangga	109	64,1%
2	Pegawai Swasta	22	12,9%
3	TNI/Polri/PNS	9	5,3%
4	Wiraswasta	11	6,5%
5	Pensiunan	1	0,6%
6	Lain-Lain	18	10,6%
Total		170	100%

Penyebaran dan distribusi data hasil penelitian yang didapat melalui kuesioner yang disebarkan kepada 170 orang tua siswa, jumlah pernyataan kuesioner secara keseluruhan ada 55 butir dimana variable citra merek sebanyak 10 butir, variable biaya pendidikan sebanyak 10 butir, variable kualitas layanan sebanyak 26 butir dan variable kepuasan orang tua siswa 9 butir. Kuesioner penelitian memiliki skor penilaian 1 untuk sangat tidak setuju, skor 2 untuk tidak setuju, skor 3 untuk kurang setuju, skor 4 untuk setuju dan skor 5 untuk sangat setuju.

Uji Validitas

Perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment)* yang diolah dengan menggunakan SPSS 20. Kriteria pengujian validitas, yaitu r_{tabel} yang ada dengan $n=170$ dan $\alpha=0.05$ adalah sebesar 0,150. Sehingga nilai r_{hitung} yang didapat jika lebih dari 0,150 maka dianggap valid atau alat pengukur yang digunakan tepat.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X_1)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
$X_{1.1}$	0,785	0,150	Valid
$X_{1.2}$	0,776	0,150	Valid
$X_{1.3}$	0,798	0,150	Valid
$X_{1.4}$	0,783	0,150	Valid
$X_{1.5}$	0,788	0,150	Valid
$X_{1.6}$	0,770	0,150	Valid

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{1.7}	0,725	0,150	Valid
X _{1.8}	0,784	0,150	Valid
X _{1.9}	0,746	0,150	Valid
X _{1.10}	0,768	0,150	Valid

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa hasil uji validitas variabel citra merek (X₁) dari sepuluh item pernyataan memiliki nilai lebih dari 0,150, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item tersebut valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, hasil uji validitas biaya pendidikan dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Pendidikan (X₂)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{2.1}	0,685	0,150	Valid
X _{2.2}	0,762	0,150	Valid
X _{2.3}	0,643	0,150	Valid
X _{2.4}	0,653	0,150	Valid
X _{2.5}	0,800	0,150	Valid
X _{2.6}	0,781	0,150	Valid
X _{2.7}	0,738	0,150	Valid
X _{2.8}	0,716	0,150	Valid
X _{2.9}	0,722	0,150	Valid
X _{2.10}	0,641	0,150	Valid

Berdasarkan tabel 6 hasil uji validitas variabel biaya pendidikan dari sepuluh butir item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih dari 0,150 yang dapat dinyatakan bahwa item tersebut valid. Artinya semua item tersebut dapat digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, hasil uji validitas variabel kualitas layanan dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X₃)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{3.1}	0,756	0,150	Valid
X _{3.2}	0,707	0,150	Valid
X _{3.3}	0,717	0,150	Valid
X _{3.4}	0,729	0,150	Valid
X _{3.5}	0,824	0,150	Valid
X _{3.6}	0,805	0,150	Valid
X _{3.7}	0,855	0,150	Valid
X _{3.8}	0,728	0,150	Valid
X _{3.9}	0,806	0,150	Valid
X _{3.10}	0,825	0,150	Valid
X _{3.11}	0,633	0,150	Valid

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{3.12}	0,799	0,150	Valid
X _{3.13}	0,803	0,150	Valid
X _{3.14}	0,838	0,150	Valid
X _{3.15}	0,824	0,150	Valid

Berdasarkan tabel 7 hasil uji validitas variabel kualitas layanan dari lima belas butir item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih dari 0,150 yang dapat dinyatakan bahwa semua item tersebut valid. Artinya semua item tersebut dapat digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, hasil uji validitas variabel kepuasan orang tua siswa dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y.1	0,837	0,150	Valid
Y.2	0,846	0,150	Valid
Y.3	0,830	0,150	Valid
Y.4	0,867	0,150	Valid
Y.5	0,776	0,150	Valid
Y.6	0,802	0,150	Valid
Y.7	0,865	0,150	Valid
Y.8	0,750	0,150	Valid
Y.9	0,802	0,150	Valid

Berdasarkan tabel 8 hasil uji validitas variabel Kepuasan Orang Tua Siswa dari sembilan item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih dari 0,150 yang dapat dinyatakan bahwa item tersebut valid. Artinya semua item tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji kuesioner dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach's Alpha, yaitu menunjukkan nilai koefisien reliabilitasnya untuk mengukur besaran nilai positif dari variabel. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6, maka instrumen reliabel. Hasil uji reliabilitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Ket
Citra Merek (X ₁)	0,925	10	Reliabel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Ket
Biaya Pendidikan (X ₂)	0,891	10	Reliabel
Kualitas Layanan (X ₃)	0,953	15	Reliabel
Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)	0,938	9	Reliabel

Berdasarkan tabel 9 hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha, terlihat nilai Cronbach's Alpha > 0,6 untuk variabel citra merek, biaya pendidikan, kualitas layanan dan kepuasan orang tua siswa. Keempat variabel tersebut dikatakan reliabel karena telah memenuhi syarat.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan korelasi kuat antar variabel bebas (independent). Uji multikolonieritas dapat diketahui dengan melihat nilai VIF (*variance inflation factor*). Bila nilai VIF < 10, maka mencerminkan terjadi multikolinieritas.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error					
1 (Constant)	2.747	1.667		1.647	.101		
Citra Merek (X ₁)	.180	.061	.197	2.968	.003	.330	3.032
Biaya Pendidikan (X ₂)	.084	.066	.088	1.281	.202	.307	3.259
Kualitas Layanan (X ₃)	.378	.035	.645	10.653	.000	.395	2.530

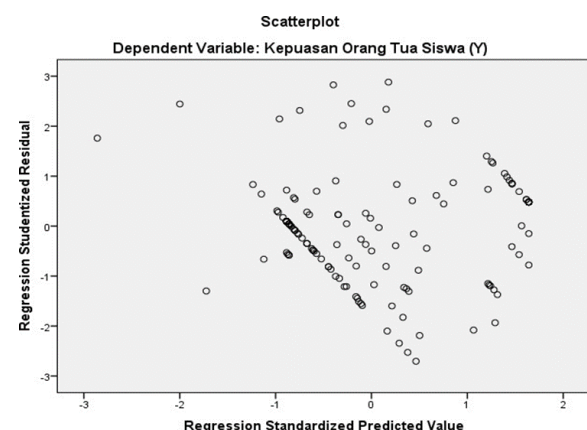
a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas tersebut diketahui nilai tolerance untuk citra merek (X₁) sebesar 0,330, biaya pendidikan (X₂) sebesar 0,307 dan kualitas layanan (X₃) sebesar 0,395 yaitu masing-masing lebih besar dari 0,10. Dan pada angka VIF untuk citra merek (X₁) sebesar 3,032, biaya

pendidikan (X₂) sebesar 3,259 dan kualitas layanan (X₃) sebesar 2,530. Nilai VIF dari seluruh variabel bebas adalah kurang dari 10,00 maka di antara ketiga variabel bebas tersebut tidak ditemukan adanya masalah multikolonieritas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam regresi antara variabel citra merek (X₁), biaya pendidikan (X₂) dan kualitas layanan (X₃) terhadap keputusan orang tua siswa (Y) tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu observasi ke observasi lain. Penyebaran yang acak menunjukkan model regresi yang baik. Dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik *scatterplot* dengan pola titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah sumbu Y. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Pada grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya, uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian parametric-test (uji parametrik) adalah data harus memiliki distribusi normal (atau berdistribusi normal). Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode uji Kolmogorov-Smirnov dan dikatakan normal jika nilai residual yang terdistribusi normal memiliki probabilitas signifikan $> 0,05$.

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		170
Normal Parameter ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.80760545
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.123
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		1.608
Asymp.Sig. (2-tailed)		0.11

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Hasil uji normalitas yang dilakukan menunjukkan nilai signifikansi pada penelitian ini bahwa pada kolom asymp. Sig. (2-tailed) atau asymptotic significance untuk uji dua sisi adalah 0,11, atau probabilitas diatas 0,05 ($0,11 > 0,05$) sehingga disimpulkan bahwa semua variabel berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan kausal. Hasil uji regresi linear

berganda penelitian ini dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.747	1.667		1.647	.101
	Citra Merek (X ₁)	.180	.061	.197	2.968	.003
	Biaya Pendidikan (X ₂)	.084	.066	.088	1.281	.202
	Kualitas Layanan (X ₃)	.378	.035	0.645	10.653	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)

Dari hasil pada tabel 12 didapatkan persamaan

$$Y = 2,747 + 0,180 X_1 + 0,084 X_2 + 0,378 X_3$$

Berdasarkan model matematis diatas, nilai konstanta (a) sebesar 2,747. Selanjutnya nilai koefisien untuk Citra Merek (X₁) $\beta_1 = 0,180$ berarti bahwa Citra Merek (X₁) memiliki hubungan yang searah karena bertanda positif, nilai koefisien untuk Harga (X₂) $\beta_2 = 0,084$ yang berarti memiliki hubungan yang searah karena bertanda positif, dan nilai koefisien untuk Kualitas Jasa (X₃) $\beta_3 = 0,378$ yang berarti memiliki hubungan yang searah karena bertanda positif.

Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini hasil uji t dapat dilihat pada tabel 13.

Berdasarkan tabel 13 variabel Citra Merek memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,968. Kemudian nilai t_{tabel} yang diperoleh dari $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df), dengan cara $n - k - 1$ atau $170 - 3 - 1 = 166$. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,975. Sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi Citra Merek sebesar 0,003 lebih kecil dibanding nilai α yaitu 0,05, Dapat disimpulkan bahwa

variabel citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua siswa.

Tabel 13. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.747	1.667		1.647	.101
	Citra Merek (X ₁)	.180	.061	.197	2.968	.003
	Biaya Pendidikan (X ₂)	.084	.066	.088	1.281	.202
	Kualitas Layanan (X ₃)	.378	.035	.645	10.653	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)

Selanjutnya, pada variabel biaya pendidikan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,281. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi 0,202 lebih besar dari nilai signifikansi α . Dapat disimpulkan bahwa variabel biaya pendidikan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua siswa.

Dan, pada variabel Kualitas layanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 10,653. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi α . Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua siswa.

Uji F

Uji F/kelayakan model adalah pengujian yang digunakan untuk menguji apakah variabel citra merek, biaya pendidikan dan kualitas layanan memiliki prediktabilitas yang signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua siswa. Hasil uji F/ kelayakan model dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1742.180	3	580.727	174.576	.000 ^b
	Residual	552.197	166	3.326		
Total		2294.376	169			

a. Dependent Variable: Kepuasan orang tua siswa

b. Predictors: (Constant), citra merek, biaya pendidikan, kualitas layanan

Dari tabel 14 di atas, diketahui nilai F_{hitung} sebesar 174,576. Nilai F_{hitung} ini akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} yang didapat dari nilai α sebesar 5% dengan df 1 (jumlah variabel dikurang 1) atau $4 - 1 = 3$ dan df 2 ($n - k - 1$) atau $170 - 2 - 1 = 166$, maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,66. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} 174,576 > F_{tabel} 2,66$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan signifikansi α sebesar 0,05. Maka dapat disimpulkan citra merek, biaya pendidikan dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa SMK Ar-Raudhah Jakarta Utara.

Koefisien Determinan

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan (*share*) pengaruh citra merek, biaya pendidikan dan kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa.

Tabel 15. Koefisien Determinan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	.871 ^a	.759	.755	1.824

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X₃), biaya pendidikan (X₂), citra merek (X₁)

b. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)

Hasil dari proses perhitungan diperoleh nilai R^2 sebesar 0.759 atau 75,9% variabilitas kepuasan orang tua siswa yang terjadi disebabkan oleh citra merek, biaya pendidikan dan kualitas layanan. Dengan kata lain citra merek, biaya pendidikan dan

kualitas layanan menyebabkan pengaruh dependen variabel, dalam hal ini kepuasan orang tua siswa sebesar 75,9%, sedangkan sisanya sebesar 24,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam hal ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dari pengujian yang sudah dilakukan didapatkan informasi bahwa :

1. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa

Berdasarkan hasil uji t pada variabel citra merek dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} 2,968 > t_{tabel} 1,975$ dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$, Dapat disimpulkan bahwa Citra Merek (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Prastiwi & Rivai, 2022; Suryana et al., 2023; Sutrisna & Putri, 2023) yang menyatakan bahwa variable Citra Merek mempunyai hubungan yang positif terhadap Kepuasan pelanggan. Namun hasil ini bertentangan dengan penelitian (Laksono et al., 2023), bahwa citra merek secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Pengaruh biaya pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa

Berdasarkan hasil uji t pada variabel biaya pendidikan dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} 1,281 < t_{tabel} 1,975$. dan nilai signifikansi $0,202 > 0,05$, Dapat disimpulkan bahwa biaya pendidikan (X_2) secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Septiyan et al., 2024; Sinollah et al., 2022) dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun hasil ini bertentangan dengan banyak penelitian lainnya yang menyatakan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan (Aryanti & Supriyatna, 2024; Purwanti et al., 2021; Suganda, 2021).

3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa

Berdasarkan hasil uji t pada variabel kualitas layanan dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} 10,653 > t_{tabel} 1,975$. dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa (Y).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Aisya & Masreviastuti, 2023; Gama & Utami, 2024; Suhardi et al., 2022) dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelanggan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian (Wicaksono et al., 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Pengaruh Citra Merek, Biaya Pendidikan, dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa

Berdasarkan hasil uji F diketahui nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $174,576 > F_{tabel} 2,66$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan Citra Merek (X_1), Biaya Pendidikan (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3) terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y).

D. PENUTUP

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Melalui data primer tersebut, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kedua uji tersebut mendapatkan hasil yang valid dan reliable. Kemudian dilakukan uji asumsi klasik melalui normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolonieritas, hasilnya menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan tidak

terjadi heteroskedastisitas dan tidak terjadi kolerasi antara tiga variabel independen.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka terdapat hasil bahwa citra merek (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y). Sedangkan variabel biaya pendidikan (X_2) secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y). Untuk variabel kualitas layanan (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y). Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan citra merek (X_1), biaya pendidikan (X_2) dan kualitas layanan (X_3) terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y).

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Aisya, D., & Masreviastuti. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada The Healing Touch Nakamura Holistic Therapy Blitar. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 9(1), 67–72. <https://doi.org/10.33795/jab.v9i1.478>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Annishia, F. B. B., & Prastiyo, E. (2019). The Effect Of Prices And Facilities On Guest Stay At The Best Western Premier The Hive Hotel Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.30813/jhp.v5i1.1519>
- Aryanti, S., & Supriyatna, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bright Gas 5,5Kg pada PT Parung Kencana Jaya, Kabupaten Bogor. *SOCIORA: The Journal of Social Sciences and Humanities*, 1(2), 111–125. <https://doi.org/10.33753/sociora.v1i2.13>
- Bestari, M., & Nurhayati. (2023). Exploration of Strategies to Enhance the Character Education of Students for the Development of High-Quality Indonesian Human Resources. *Enigma in Education*, 1(1), 16–20. <https://doi.org/10.61996/edu.v1i1.4>
- Choi, S., Li, H., & Ogawa, K. (2023). Upper Secondary Vocational Education and Decent Work in Indonesia: A Gender Comparison. *International Journal of Educational Development*, 101(September), 102833. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2023.102833>
- Ekawarna, Denmar, D., & Wibawa, D. E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua di SMP Islam Al-Falah Kota Jambi. *JIMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(2), 131–141. <https://doi.org/10.38035/jimt.v3i2.710>
- Fitriyana, D., Pransisca, S., & Ardiyanto, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Orang Tua Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah Negeri Untuk Anak di Kelurahan Bukit Cermin, Kecamatan Tanjungpinang Barat, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(8), 512–516. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i8.402>
- Gama, F. H. P., & Utami, A. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pintaar.com.

- Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 202–212.
<https://doi.org/10.36441/snpk.vol3.2024.223>
- Indy, R., Waani, F. J., & Kandowangko, N. (2019). Peran Pendidikan Dalam Proses Perubahan Sosial di Desa Tumulung Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. *HOLISTIK : Journal of Social and Culture*, 12(4), 1–18.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/holistik/article/view/25466>
- Juita, D. P., Priya, P., Azwardi, M., & Amra, A. (2024). Pentingnya Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Lembaga Pendidikan. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5(3), 3068–3077.
<https://doi.org/10.54373/imeij.v5i3.1243>
- Laksono, D. W., Fardiana, E., & Rinaldo, R. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Pakaian Merek Erigo Di Kota Tangerang. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(2), 204–211.
<https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i2.1337>
- Margiyanti, I., & Maulia, S. T. (2023). Kebijakan Pendidikan Implementasi Program Wajib Belajar 12 Tahun. *Jupensi : Jurnal Pendidikan Dan Sastra Inggris*, 3(1), 199–208.
<https://doi.org/10.55606/jupensi.v3i1.1509>
- Prastiwi, E. S., & Rivai, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(1), 244–256.
<https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1556>
- Purwanti, Ariyanto, A., & Ivantan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Lembaga Pendidikan TPA Masjid Ash Shaff Bintaro. *JEHSS : Journal of Education, Humaniora and Social Sciences*, 4(1), 535–545.
<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i1.744>
- Rochayati, A. T. R., Rostini, D., Danuwijaya, C., Anggraeni, D., & Negara, B. S. (2023). Strategi Penguatan Pendidikan Karakter di SMAN 3 Sukabumi. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 5089–5095.
<https://doi.org/10.31004/cdj.v4i2.16339>
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *JAM : Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1), 127–146.
<https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Sari, N. L. P. D. A., & Mayasari, N. M. D. A. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 108–115.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Prospek/article/view/33842>
- Septiyan, R., Zahri, C., & Firah, A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Denta Sumut di Binjai. *Majalah Ilmiah Warta Dharmawangsa*, 18(2), 399–413.
<https://doi.org/10.46576/wdw.v18i2.4440>
- Sinollah, S., Wahida, S. M., & Khoiriyah, N. (2022). Analisis Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone. *JIBE : Journal Islamic Business and Entrepreneurship*, 1(1), 1–6.
<https://doi.org/10.33379/jibe.v1i1.1596>
- Suganda, E. I. (2021). Analisis Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air

- Minum. *ABM: Akuntansi Bisnis & Manajemen*, 28(1), 1–10.
<https://doi.org/10.35606/jabm.v28i1.804>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan Ketiga*. Bandung : Alfabeta.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi. *JEMI: Jurnal STEI Ekonomi*, 31(2), 31–41.
<https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Suryana, P., Fauziah, R., & Purnami, B. Y. (2023). Pengaruh Brand Image Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Survei Pada Pelanggan Sariayu Di Indramayu). *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 7(1), 121–134.
<https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v7i1.308>
- Sutrisna, E., & Putri, B. C. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada J&T Express Kota Batam. *Journal on Education*, 5(4), 13108–13118.
<https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1433>
- Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 59–67.
<https://doi.org/10.23887/bjm.v6i1.24404>
- Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. *Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi, Keuangan Dan Bisnis*, 2(2), 91–100.
<https://doi.org/10.36490/value.v2i2.220>
- Wiguna, I. G. S. A., Saparso, S., & Sandra, L. (2024). Pengaruh Brand Image dan Word of Mouth (WOM) yang Dimediasi oleh Perceived Value terhadap Keputusan Pembelian Orang Tua Siswa di Sekolah Cendekia Harapan Badung Bali. *Journal on Education*, 6(3), 16493–16512.
<https://doi.org/10.31004/joe.v6i3.5532>
- Zidane, M. Al, Baidlowi, I., & Purnomo, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 1(5), 121–134.
<https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i5.135>