



website. :

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JIIM>

DOI : 10.32493/jiim.v5i2.60374

Article info : Received: 1 Juni 2026 Revised : 6 Juni 2026 Accepted: 29 Juli 2026

Analisis Lokasi, Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah Untuk Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Melalui Keputusan Dalam Memilih SD Islam Permata Nusantara Cikupa

Yaya Uryanti¹, Kasmad², Udin Ahidin³

SD Islam Permata Nusantara¹, Universitas Pamulang^{2,3}
yayauryanti91@gmail.com¹, dosen00559@unpam.ac.id², dosen00406@unpam.ac.id³
Corresponding Author: yayauryanti91@gmail.com

Abstrak. Penelitian dengan judul Analisis Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah untuk Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Melalui Keputusan dalam Memilih SD Islam Permata Nusantara Cikupa. Tujuan penelitian untuk mengetahui fenomena dan memperoleh bukti empiris, serta kesimpulan tentang pengaruh ketiga variabel bebas tersebut diatas terhadap satu variabel terikat dan satu variabel intervening. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampel jenuh yang berjumlah 274 responden. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis data menggunakan structural equation modeling (SEM) dengan metode partial least square (PLS) dengan bantuan program SmartPLS. Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua. Citra Sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Citra Sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Keputusan orang tua berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Dalam penelitian ini disarankan bagi pihak sekolah untuk lebih memfokuskan upaya pada peningkatan citra sekolah dan penguatan keputusan orang tua melalui peningkatan reputasi, komunikasi yang efektif, serta pelayanan yang informatif dan responsif. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan orang tua murid.

Kata Kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Keputusan Orang Tua, Kepuasan Orang Tua.

Abstract. The study is titled "Analysis of Location, Service Quality, and School Image to Improve Parent Satisfaction Through the Decision to Choose Permata Nusantara Cikupa Islamic Elementary School." The purpose of this study is to identify phenomena and obtain empirical evidence, as well as to draw conclusions regarding the influence of these three independent variables on one dependent variable and one intervening variable. This study was conducted using a quantitative method with a descriptive-associative approach. The sampling technique employed a saturated sample method comprising 274 respondents. The data used in this study were primary

data collected via a questionnaire. Data analysis employed structural equation modeling (SEM) using the partial least squares (PLS) method with the assistance of the SmartPLS software. The research findings can be summarized as follows: Location has a positive and significant effect on parental decision-making. Service quality has a positive and significant effect on parental decisions. School image has a positive and significant effect on parental decisions. Location has a positive and significant effect on parental satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on parental satisfaction. School image has a positive and significant effect on parental satisfaction. Parental decisions have a positive and significant effect on parental satisfaction. This study recommends that schools focus their efforts on improving the school's image and strengthening parental decision-making through enhanced reputation, effective communication, and informative and responsive services. These efforts are expected to increase parental satisfaction.

Keywords: Location, Service Quality, School Image, Parental Decision-Making, Parental Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

Pendidikan di Indonesia bisa dikatakan masih belum merata, masih banyak terdapat daerah-daerah yang belum terjangkau oleh Pendidikan yang layak sehingga sumber daya manusianya masih jauh terbelakang. Pendidikan merupakan salah satu faktor utama dalam terbentuknya karakter dan kualitas seorang anak, maka dari itu orang tua sangat memperhatikan kualitas sekolah yang akan dipilih untuk anaknya.

Menurut undang-undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang pendidikan nasional Bab I pasal 1 menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha dasar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, bangsa dan negara. Pendidikan yang berkualitas mempunyai tujuan utama mempersiapkan generasi yang akan datang. Mutu Pendidikan berperan penting dalam peningkatan kemampuan sumber daya manusia serta sarana untuk menciptakan generasi yang berkualitas.

Diera yang semakin maju membuat persaingan antar lembaga pendidikan semakin ketat, sekolah tidak hanya dituntut sebagai tempat untuk belajar, memberikan pelajaran akademik yang berkualitas tetapi sekolah juga harus mampu memehuni harapan orang tua diberbagai aspek seperti lokasi, kualitas pelayanan dan citra dari sekolah itu sendiri. Hal ini sangat berpengaruh terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah yang menjadi indikator kepuasan orang tua terhadap sekolah tersebut. kepuasan orang tua terhadap sekolah merupakan salah satu aspek yang sangat penting yang mencerminkan keberhasilan sebuah sekolah dalam mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan dimasyarakat.

SD Islam Permata Nusantara didirikan dengan visi besar untuk mewujudkan peserta didik yang cinta Al-Qur'an, beriman, berakhlak mulia, serta unggul dalam prestasi akademik dan non-akademik. Sekolah ini lahir dari kesadaran akan pentingnya pendidikan dasar yang mampu mengintegrasikan nilai-nilai keislaman dengan penguasaan ilmu pengetahuan dan keterampilan, sehingga peserta didik tumbuh secara seimbang antara aspek spiritual, moral, dan intelektual.

Lokasi merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kemudahan dan kenyamanan orang tua murid, lokasi yang strategis dan mudah dijangkau akan meningkatkan kepuasan orang tua,, selain lokasi terdapat juga faktor kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas, tenaga pendidik, dan aspek pembelajaran dan sikap tenaga pendidik

dan sekolah terhadap keluhan kesah atau kerik dan saran yang disampaikan oleh orang tua kepada pihak sekolah merupakan salah satu faktor utama dalam menciptakan pandangan positif bagi orang tua terhadap sekolah.

Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah SD Islam Permata yang berdampak pada kepuasan orang tua siswa, SD Islam Permata Nusantara yang terletak di tengah pemukiman padat penduduk yang mana dapat diakses dengan kendaraan pribadi, walaupun kendaraan umum seperti angkutan umum tidak ada rute yang melewati SD Islam Permata Nusantara tetapi masih dapat dijangkau dengan kendaraan pribadi baik motor ataupun mobil. Memiliki Lokasi yang dekat dengan sekolah negeri yang sejejerang yaitu SDN Pasir Gadung III tetapi tidak membuat SD Islam Permata Nusantara sepi peminat dikarenakan SD Islam Permata Nusantara berada di lokasi yang terjangkau dan mudah dilalui dengan kendaraan baik kendaraan roda 4 maupun roda 2, dan dekat dengan pemukiman. Para murid yang ada di SD Islam Permata Nusantara bukan hanya dari lingkungan sekitar tetapi juga ada yang berasal dari luar desa berbeda atau kampung yang berbeda, lokasi yang mudah ditemukan, papan nama yang terpasang cukup besar sangat memudahkan orang menemukan lokasi SD Islam Permata Nusantara. SD Islam Permata Nusantara atau yang dikenal dengan sebutan SD Permata memiliki lokasi yang cukup mudah ditemukan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa SD Islam Permata Nusantara adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan sendiri mencakup, staf administrasi, tenaga pengajar, fasilitas yang dimiliki SD Islam Permata Nusantara ekstrakurikuler, dan kegiatan belajar dan mengajar (KBM) yang ada di SD Islam Permata Nusantara. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diperoleh oleh konsumen, jika kenyataan yang didapat jauh melebihi harapan yang diinginkan maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah sangat baik tetapi jika apa yang didapat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh SD Islam Permata Nusantara untuk siswa dan orang tua mencakup, staf administrasi, tenaga pengajar, fasilitas yang dimiliki SD Islam Permata Nusantara ekstrakurikuler, dan kegiatan belajar dan mengajar (KBM) yang ada di SD Islam Permata Nusantara. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mempertahankan konsumen dengan upaya meningkatkan kepuasan orang tua siswa sehingga dapat membangun citra sekolah yang baik.

Citra sekolah merupakan yang sangat penting citra yang baik maka akan berdampak baik untuk sekolah dan sebaliknya citra yang kurang baik maka akan berdampak buruk bagi sekolah. Citra sekolah SD Islam Permata Nusantara yang memiliki slogan "sekolah rasa santri" menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua murid di SD Islam Permata Nusantara yang memang bukan hanya sekedar slogan tetapi juga sebagai program unggulan di SD Islam Permata Nusantara. Setiap anak dari mulai kelas 1 hingga kelas 6 diberikan buku panduan anak atau yang lebih sering disebut BPA yang berisikan kegiatan anak setiap hari di rumah maupun di sekolah terdapat kolom yang harus diisi atau dicentang oleh orang tua ataupun guru lebih tepatnya oleh wali kelas, yang mana buku itu dibawa setiap hari ke sekolah untuk setoran hafalan surat pendek, doa harian dan bacaan shalat, yang akan diisi oleh wali kelas, dan berisi kegiatan harian anak di rumah yang harus diisi oleh orang tua., tujuannya agar orang dan guru bekerja sama dalam mendidik dan menanamkan nilai islami pada anak.

Pada kondisi saat ini membayak banyak orang tua khawatir atas pergaulan dan pengaruh yang tidak baik bukan hanya dari lingkungan sekitar tetapi juga dari teknologi yang berkembang sangat pesat. Akhlak yang baik dibangun dari sejak dini, maka SD Islam Permata Nusantara menjadikan akhlak dan adab adalah nilai tertinggi dalam mendidik



siswa, menjadikan siswa menjadi anak yang Pantai dan berakhlak, dan menerapkan nilai-nilai islam dalam kehidupan sehari-hari menjadikan alquran sebagai pedoman hidup mereka.

Pengambilan keputusan merupakan aktivitas yang disadari dilakukan manusia setiap hari. Namun berapa kali dalam sehari mengambil keputusan, orang mungkin tidak menyadarinya. Dalam kehidupan sehari-hari manusia dihadapkan pada berbagai pilihan hidup. Manusia harus memilih satu di antara pilihan tersebut yang dianggap paling baik. Proses dalam menentukan pilihan yang dianggap paling baik dinamakan pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan dalam memilih sekolah merupakan suatu tindakan untuk menentukan sebuah pilihan sekolah yang dianggap paling baik oleh individu (orang tua) dengan mengacu pada tiga tahap proses memilih, menentukan pilihan, dan mengambil keputusan

Dalam memilih sekolah tingkat sekolah dasar keputusan masih diambil alih oleh orang tua, orang tua yang akan memilihkan sekolah untuk anaknya karena pada usia sekolah dasar masih belum mampu mengambil keputusan yang tepat untuk sekolah yang dituju dan biasanya diusia sekolah dasar masih menuruti perintah orang tua dalam memilih sekolah. dan sebagai orang tua akan memilih sekolah yang menurut mereka sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Keputusan orang tua dalam memilih Islam Permata Nusantara sebagai sekolah untuk anak-anak mereka tidak terlepas dari faktor Lokasi, kualitas pelayanan yang ada di SD Islam Permata Nusantara, dan citra sekolah SD Islam Permata Nusantara yang mempunyai slogan "sekolah rasa santri". Sekolah bukan hanya sekedar tempat untuk mencari ilmu, tetapi juga tempat untuk membentuk karakter dan kepribadian yang baik dan berakhlak. Pemilihan sekolah yang tepat sangat berpengaruh untuk membantu memaksimalkan perkembangan kecerdasan anak. Menurut Hadi (2017) Keputusan yang dilakukan orang tua cenderung bersifat cerdik, suka memilih, lebih menuntut, memepelajari dengan baik produk atau pelayanan yang ditawarkan, kesetiiaannya rendah, sangat peduli dengan kualitas dan mencari nilai yang tinggi.

Orang tua siswa sebagai pelanggan eksternal sekunter tentu sangat berperan penting dalam mengambil keputusan dalam memilih sekolah untuk anaknya. Setiap orang tua mempunyai kriterianya sendiri dalam menentukan sekolah untuk anaknya terutama dijenjang sekolah dasar. Kepuasan orang tua terhadap sekolah pilihan mereka merupakan hal yang sangat penting bagi sekolah.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan atau keputusan dalam memilih lembaga pendidikan, seperti pengaruh lokasi terhadap keputusan memilih sekolah, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maupun citra sekolah terhadap minat dan kepercayaan masyarakat. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih meneliti variabel-variabel tersebut secara terpisah atau hanya menguji hubungan langsung antarvariabel. Selain itu, penelitian yang mengintegrasikan variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan citra sekolah secara simultan terhadap kepuasan orang tua murid melalui keputusan memilih sekolah masih relatif terbatas, khususnya pada sekolah dasar berbasis Islam. Penelitian ini memiliki kebaruan dengan menempatkan keputusan memilih sekolah sebagai variabel mediasi yang menghubungkan lokasi, kualitas pelayanan, dan citra sekolah terhadap kepuasan orang tua murid. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa yang memiliki karakteristik dan program unggulan berbasis nilai-nilai keislaman melalui slogan "Sekolah Rasa Santri", sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan memperkaya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua dalam memilih lembaga pendidikan dasar Islam.

Dari uraian fenomena inilah maka penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam tentang masalah tersebut. Berdasarkan masalah tersebut maka penulis ingin mengkaji dalam



penelitian yang berjudul “Analisis Lokasi, Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah Untuk Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Melalui Keputusan Dalam Memilih Sd Islam Permata Nusantara Cikupa”.

Perumusan masalah yang ingin dijabarkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan orang tua murid pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan orang tua murid pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa?
3. Apakah citra sekolah berpengaruh terhadap keputusan orang tua murid pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan orang tua dalam memilih SD Islam Permata Nusantara Cikupa?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua dalam memilih SD Islam Permata Nusantara Cikupa?
6. Apakah citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan orang tua murid pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa?
7. Apakah Keputusan orang tua dalam memilih SD Islam Permata Nusantara berpengaruh terhadap kepuasan orang tua murid pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa?

B. KAJIAN LITERATUR

Menurut Karyoto (2024) manajemen merupakan sesuatu proses pengolahan sumber daya untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Nurdiansyah dan Rahman (2019) manajemen merupakan serangkaian aktifitas yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian untuk tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Menurut Robbins dan Mary (2018) manajemen merupakan proses perencanaan, mengorganisasi, memimpin, dan mengendalikan sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Syahidin dan Adnan (2022) Menurut mereka, lokasi adalah salah satu faktor penentu yang sangat penting dalam perilaku konsumen. Memilih lokasi yang strategis dapat meningkatkan kemudahan akses pelanggan, yang berujung pada peningkatan kepuasan pelanggan. Lokasi yang dekat dengan area ramai atau pusat kegiatan masyarakat dapat mendatangkan lebih banyak pelanggan dan meningkatkan persepsi positif terhadap layanan atau produk yang ditawarkan.

Menurut Firdiansyah (2017) Lokasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu usaha. Pemilihan lokasi yang tepat dapat mempermudah akses pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional. Menurut Tjiptono (2020) Lokasi yang baik mempermudah konsumen dalam memperoleh layanan, yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Lokasi juga menjadi bagian dari faktor yang mempengaruhi kualitas persepsi pelanggan terhadap perusahaan.

Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan suatu organisasi untuk memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui harapan pelanggan. Kasmir menekankan bahwa pelayanan harus disertai dengan sikap profesional, responsif, dan ramah, serta melibatkan seluruh elemen organisasi, terutama yang

berinteraksi langsung dengan pelanggan seperti customer service, kasir, dan staf lainnya. Layanan yang baik sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas dan citra Perusahaan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2019) kualitas pelayanan adalah kinerja penyampaian jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Ini berarti kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari seberapa baik produk atau layanan yang diberikan, tetapi juga dari seberapa efektif layanan tersebut dapat memuaskan pelanggan, baik dari segi kualitas maupun kecepatan penyampaian.

Menurut Hardiansyah (2018) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan layanan yang konsisten, terpercaya, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini menekankan pentingnya perusahaan dalam menjaga standar pelayanan yang stabil, menjaga kepercayaan pelanggan, dan tanggap terhadap perubahan atau permintaan pelanggan secara efisien. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong loyalitas pelanggan, membangun reputasi positif, dan memberi keunggulan kompetitif bagi organisasi dalam jangka panjang.

Menurut Canton (2012), citra perusahaan adalah kesan, perasaan, gambaran dari masyarakat atau publik terhadap perusahaan, kesan yang sengaja diciptakan dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Citra perusahaan merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya.

Menurut Soemirat dan Adiarto (2007) bahwa citra perusahaan adalah kesan, perasaan dan gambaran dari publik terhadap perusahaan, kesan yang sengaja diciptakan dari suatu objek, orang-orang atau organisasi. Menurut Soemirat dan Adiarto (2007) bahwa salah satu dari indikator terdapat sikap yang artinya adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam menghadapi ide, objek, situasi dan nilai. Menurut Kotler dan Keller (2012:274) citra perusahaan adalah seperangkat keyakinan, pemikiran, dan kesan yang dimiliki seseorang tentang suatu objek.

Menurut (Kurniawan et al., 2023) mengatakan keputusan pembelian adalah sebuah tahapan pengambilan keputusan untuk menentukan apakah akan melakukan pembelian atau tidak terhadap barang yang dibutuhkan atau diinginkan. Keputusan pembelian merupakan sebuah proses evaluasi terhadap dua atau lebih objek untuk kemudian dilakukan pembelian terhadap salah satunya. Sehingga Keputusan pembelian adalah tahap kritis dalam proses pengambilan keputusan konsumen di mana individu memilih apakah akan membeli suatu produk atau layanan setelah mempertimbangkan berbagai faktor.

Menurut Tjiptono (2019:22) Keputusan pembelian merupakan salah satu bagian dari pelaku konsumen. Perilaku konsumen merupakan tindakan yang langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menentukan produk dan jasa, termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut.

Keputusan pembelian menurut Kotler & Armstrong (2018) ada dua faktor yang mempengaruhi keputusan untuk melakukan pembelian. Sikap orang lain terhadap merek yang dicari sangat berpengaruh, serta situasi yang tidak terduga dapat berperan dalam keputusan akhir. Pilihan merek dapat dilakukan individu ketika mereka memutuskan melakukan pembelian, keputusan konsumen yang dimaksud sebagai keputusan orang tua merupakan salah satu faktor penting bagi keberadaan sekolah.

Menurut Lena (2021) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai kemampuan suatu barang atau jasa yang biasa memenuhi atau bahkan melampaui harapan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sedangkan, menurut Dewi (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performa kurang dari ekspektasi maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan merasa puas.



Menurut Kotler dan Keller (2016) mengatakan kepuasan pelanggan kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang.

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima).

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menekankan pada pengukuran objektif dan analisis data numerik menggunakan statistik. Pendekatan ini digunakan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat diukur. Data kuantitatif diperoleh melalui pengukuran variabel yang telah ditentukan dan dianalisis menggunakan teknik statistik tertentu. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengembangkan model, teori, atau hipotesis yang berlaku umum. Pendekatan ini sering digunakan untuk menemukan hubungan antar variabel, menguji teori yang sudah ada, atau membuat prediksi berdasarkan data empiris.

Penelitian ini dilakukan pada SD Islam Permata Nusantara yang beralamat di SD Islam Permata Nusantara yang beralamat JL. Raya Serang Km 13. Kp. Jengkol RT 007/001 Desa Pasir Gadung Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang-Banten.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen, yaitu Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Sekolah, yang diduga memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Orang Tua Murid. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan variabel intervening, yaitu Keputusan Orang Tua Murid, yang berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara variabel independen dengan kepuasan orang tua murid. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung dari lokasi, kualitas pelayanan, dan citra sekolah terhadap kepuasan orang tua murid melalui keputusan orang tua murid.

Menurut Sugiyono (2016), memberikan pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian yang dimaksud adalah seluruh orang tua murid di SD Islam Pemata Nusantara yang berjumlah 274 orang populasi.

Sampel menurut Sugiyono (2022:73) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sampel yang diambil dari populasi tersebut harus benar-benar mewakili. Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang diambil dari populasi tersebut. Dikarenakan populasi dalam penelitian ini adalah 274 maka peneliti menggunakan sampel jenuh atau sensus untuk penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber utama dalam pengumpulan informasi. Data primer diperoleh secara langsung dari responden atau objek penelitian melalui observasi, wawancara, maupun kuesioner, sedangkan data sekunder

berasal dari dokumen, laporan, literatur, dan sumber tertulis lain yang relevan untuk mendukung dan melengkapi data primer.

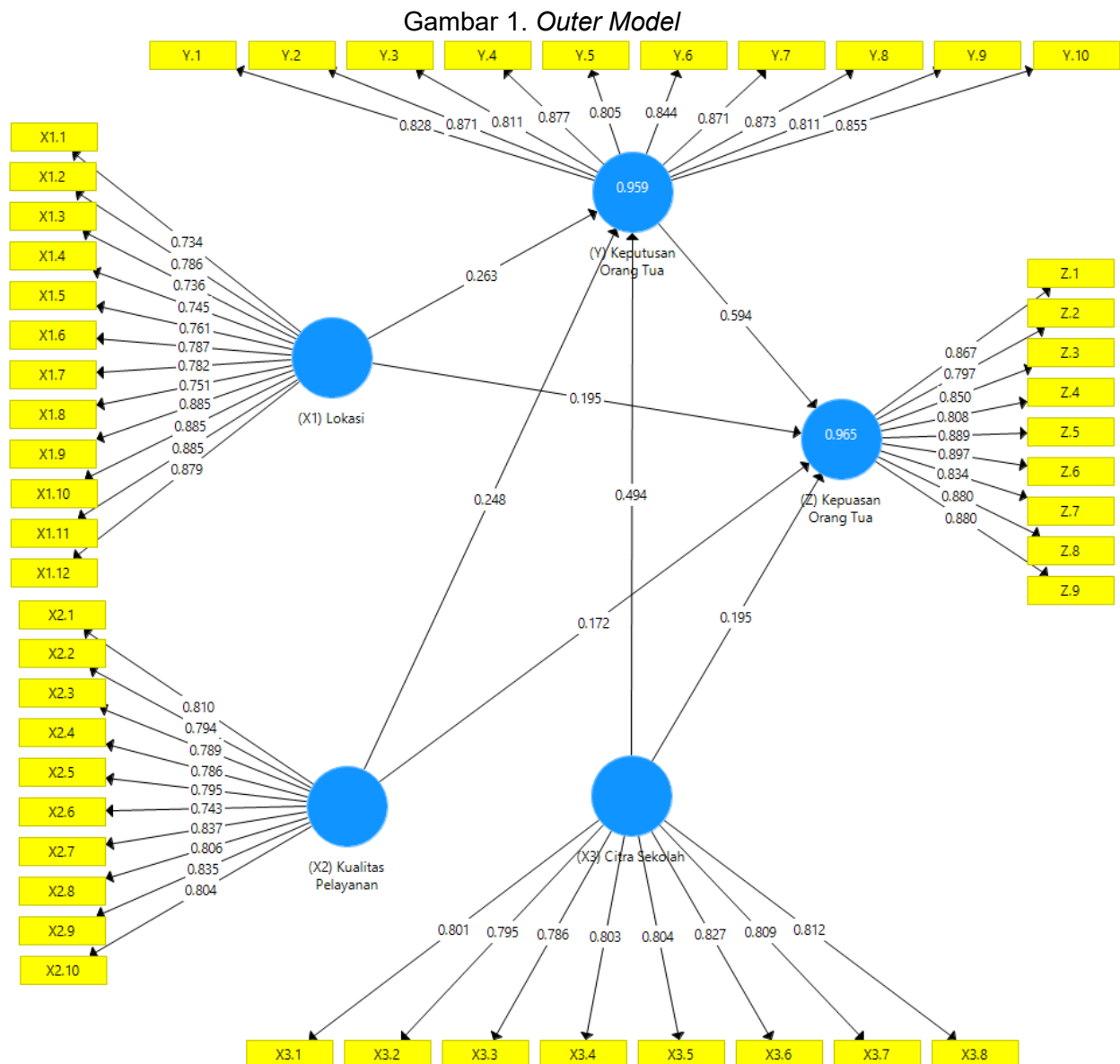
Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis dengan dua pendekatan utama, yaitu analisis deskriptif dan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan *Partial Least Squares* (PLS). Pendekatan analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum dan pemahaman tentang data yang terkumpul, serta untuk menggambarkan karakteristik variabel yang diteliti secara rinci. Sementara itu, analisis SEM dengan PLS diterapkan untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel secara lebih mendalam, dengan mempertimbangkan model hubungan kausal antara variabel-variabel yang terlibat. Software yang digunakan dalam penelitian ini untuk analisis SEM PLS adalah SmartPLS 3.2.9, yang merupakan salah satu program yang paling banyak digunakan dalam analisis model struktural berbasis PLS. Proses analisis dilaksanakan melalui dua tahapan, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

Tahap pertama adalah evaluasi *outer model* yang bertujuan untuk menilai kelayakan instrumen penelitian melalui pengujian validitas dan reliabilitas konstruk. Validitas konvergen diuji dengan melihat nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai *outer loading* $\geq 0,70$ dan nilai AVE $\geq 0,50$. Selanjutnya, validitas diskriminan dievaluasi melalui nilai *cross loading* serta kriteria *Fornell-Larcker*, yaitu nilai akar kuadrat AVE pada masing-masing konstruk harus lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya. Selain itu, reliabilitas konstruk diuji menggunakan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*, dengan ketentuan bahwa konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai $\geq 0,70$.

Setelah model pengukuran memenuhi kriteria yang ditetapkan, tahap berikutnya adalah evaluasi *inner model* yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam model penelitian. Evaluasi ini dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* (R^2) guna mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin tinggi kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* untuk memperoleh nilai *path coefficient*, *t-statistic*, dan *p-value*. Analisis pengaruh langsung (*direct effect*) digunakan untuk mengidentifikasi hubungan langsung antara variabel independen dan variabel dependen. Sementara itu, analisis pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dilakukan untuk menguji peran variabel mediasi dalam memediasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Keputusan hipotesis ditentukan dengan membandingkan nilai *t-statistic* dengan nilai *t-tabel* sebesar 1,96 pada tingkat signifikansi 5%, atau dengan melihat nilai *p-value* $< 0,05$.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Sumber: Hasil Olah Data dengan *Smart PLS* (2026)

Covergen Validity

Berdasarkan hasil pengujian outer model yang ditunjukkan pada gambar *outer model* diatas nilai *outer loading*, diketahui bahwa seluruh item pada masing-masing variabel penelitian memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari batas minimum yang ditetapkan, yaitu 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan variabel yang diukurnya secara baik dan memiliki tingkat validitas yang tinggi. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian ini, sehingga dapat dilanjutkan pada tahap analisis berikutnya.

Uji Reliability dan Cronbach's Alpha

Uji *composite reliability* dan *cronbach's alpha* digunakan mengukur konsistensi internal dari konstruk laten dalam penelitian berbasis model struktural, ketergantungan instrumen dalam suatu model penelitian jika semua nilai variabel laten memiliki *composite reliability* dan *cronbach's alpha* > 0,70.

Tabel 1. Uji Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Batas Nilai	Keputusan
Lokasi (X ₁)	0,949	0,956	0,70	Reliebel
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,938	0,947	0,70	Reliebel
Citra Sekolah (X ₃)	0,922	0,936	0,70	Reliebel
Keputusan Orang Tua (Y)	0,955	0,961	0,70	Reliebel
Kepuasan Orang Tua (Z)	0,954	0,961	0,70	Reliebel

Sumber: Hasil Olah Data dengan Smart PLS (2026)

Semua variabel laten dapat dipercaya karena memiliki nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* melebihi dari 0,70, seperti yang dapat dilihat dari hasil pengujian yang ditunjukkan pada tabel di atas. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kuesioner yang digunakan sebagai alat penelitian dapat dipercaya.

Average Variance Extracted (AVE)

Pada penelitian confirmatory maupun exploratory research, nilai *average variance extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,5. Tingkat ini atau lebih tinggi menunjukkan bahwa rata-rata konstruksi menjelaskan 50 persen atau lebih dari varians indikatornya (Hair et al., 2019: 775).

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted	Batas Nilai Ave
Lokasi (X ₁)	0,646	0,50
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,641	0,50
Citra Sekolah (X ₃)	0,647	0,50
Keputusan Orang Tua (Y)	0,714	0,50
Kepuasan Orang Tua (Z)	0,733	0,50

Sumber: Hasil Olah Data dengan Smart PLS (2026)

Data di atas berpotensi dapat dipercaya untuk pengujian selanjutnya karena semuanya telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dan *average variance extracted* (AVE) lebih dari 0,50, Maka dapat disimpulkan nilai AVE terpenuhi pada gambar tabel di atas.

Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan menunjukkan sejauh mana suatu konstruk berbeda dan bersifat unik dibandingkan dengan konstruk lain dalam model penelitian. Validitas ini penting dalam SEM



untuk memastikan bahwa setiap konstruk mengukur konsep yang berbeda, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh.

Tabel 3. Uji Validitas Diskriminan

Variabel	Lokasi (X ₁)	Kualitas Pelayanan (X ₂)	Citra Sekolah (X ₃)	Keputusan Orang Tua (Y)	Kepuasan Orang Tua (Z)
Lokasi (X ₁)	0,804				
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,917	0,800			
Citra Sekolah (X ₃)	0,895	0,941	0,805		
Keputusan Orang Tua (Y)	0,933	0,954	0,963	0,845	
Kepuasan Orang Tua (Z)	0,922	0,954	0,960	0,979	0,856

Sumber: Hasil Olah Data dengan *Smart PLS* (2026)

Berdasarkan data yang disajikan, seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai cross loading pada setiap indikator yang lebih tinggi terhadap konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lainnya. Selain itu, nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) pada masing-masing konstruk juga lebih besar dibandingkan nilai korelasi antar konstruk. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel memiliki tingkat diskriminasi yang baik dan mampu membedakan dirinya secara jelas dari variabel lainnya sebagaimana terlihat pada tabel di atas.

Uji Koefisien Determinasi

Berikut disajikan hasil uji koefisien determinasi (*R-Square*) berdasarkan hasil analisis menggunakan *software SmartPLS*.

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Keputusan Orang Tua (Y)	0,959	0,958
Kepuasan Orang Tua (Z)	0,965	0,964

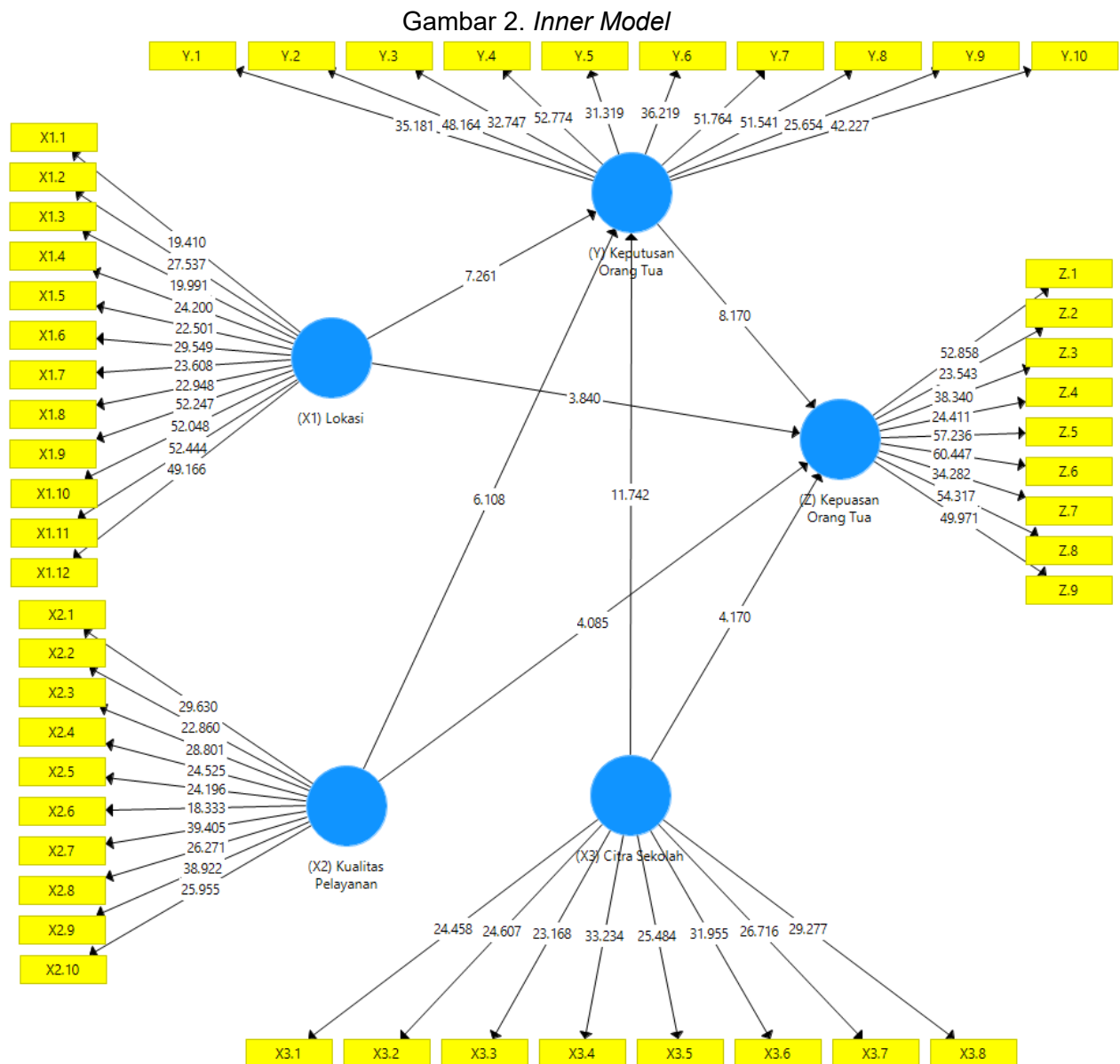
Sumber: Hasil Olah Data dengan *Smart PLS* (2026)

Berdasarkan tabel di atas hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R- Square pengaruh secara bersama-sama atau simultan Lokasi (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂) dan Citra Sekolah (X₃) terhadap Keputusan Orang Tua (Y) adalah sebesar 0,959 dengan nilai R-Square Adjusted 0,958. Hal ini berarti bahwa sebesar 95,9% variabel Keputusan Orang Tua (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Sekolah, sedangkan sisanya sebesar 4,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Dengan demikian, nilai pengaruh tersebut termasuk dalam kategori kuat.

Berdasarkan tabel di atas hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R- Square pengaruh secara bersama-sama atau simultan Lokasi (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂) dan Citra Sekolah (X₃) terhadap Kepuasan Orang Tua (Z) adalah sebesar 0,965 dengan nilai R-Square Adjusted 0,964. Hal ini berarti bahwa sebesar 96,5% variabel Kepuasan Orang Tua (Z)

dapat dijelaskan oleh variabel Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Sekolah, sedangkan sisanya sebesar 3,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Dengan demikian, nilai pengaruh tersebut juga termasuk dalam kategori kuat.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)



Sumber: Hasil Olah Data dengan *Smart PLS* (2026)

Uji Hipotesis

Menurut Ghozali (2020:75), Nilai signifikansi dilihat untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui prosedur bootstrapping. Menurut Hair et al (2017) Dengan bootstrapping

tersebut dapat memperoleh nilai t (t -statistics) dan nilai p (p -value). Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang di hipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode bootstrapping juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian.

Tabel 5. *Path Coefficients*

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values	Ket
Lokasi (X_1) → Keputusan Orang Tua (Y)	0,263	0,261	0,036	7,261	0,000	Diterima
Kualitas Pelayanan (X_2) → Keputusan Orang Tua (Y)	0,248	0,251	0,041	6,108	0,000	Diterima
Citra Sekolah (X_3) → Keputusan Orang Tua (Y)	0,494	0,493	0,042	11,742	0,000	Diterima
Lokasi (X_1) → Kepuasan Orang Tua (Z)	0,195	0,194	0,051	3,840	0,000	Diterima
Kualitas Pelayanan (X_2) → Kepuasan Orang Tua (Z)	0,172	0,170	0,042	4,085	0,000	Diterima
Citra Sekolah (X_3) → Kepuasan Orang Tua (Z)	0,195	0,200	0,047	4,170	0,000	Diterima
Keputusan Orang Tua (Y) → Kepuasan Orang Tua (Z)	0,594	0,589	0,073	8,170	0,000	Diterima

Sumber: Hasil Olah Data dengan *Smart PLS* (2026)

Hasil pengujian dengan *bootstrapping* didapat hasil *path coefficients* dengan kesimpulan hipotesis sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

- Pengaruh Lokasi (X_1) terhadap Keputusan Orang Tua ditunjukkan dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Hal ini dibuktikan melalui nilai t -statistik sebesar 7,261, yang melebihi nilai kritis t -tabel sebesar 1,96, serta P -Value sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Lokasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Orang Tua.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Keputusan Orang Tua ditunjukkan dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Hal ini dibuktikan melalui nilai t -statistik sebesar 6,108, yang melebihi nilai kritis t -tabel sebesar 1,96, serta P -Value sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Orang Tua.
- Pengaruh Citra Sekolah (X_3) terhadap Keputusan Orang Tua ditunjukkan dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Hal ini dibuktikan melalui nilai t -statistik sebesar 11,742, yang melebihi nilai kritis t -tabel sebesar 1,96, serta P -Value sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa Citra Sekolah (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Orang Tua.

- d. Pengaruh Lokasi (X_1) terhadap Kepuasan Orang Tua ditunjukkan dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar $3,840 > 1,96$, serta *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa Lokasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua.
- e. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Orang Tua ditunjukkan dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar $4,085$, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar $1,96$, serta *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua.
- f. Pengaruh Citra Sekolah (X_3) terhadap Kepuasan Orang Tua ditunjukkan dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar $4,170$, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar $1,96$, serta *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Citra Sekolah (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua.
- g. Pengaruh Keputusan Orang Tua terhadap Kepuasan Orang Tua ditunjukkan dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar $8,170$, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar $1,96$, serta *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Keputusan Orang Tua berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua.

Tabel 6. *Specific Indirect Effects*

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values	Ket
Lokasi (X_1) → Keputusan Orang Tua → Kepuasan Orang Tua	0,156	0,154	0,029	5,327	0,000	Diterima
Kualitas Pelayanan (X_2) → Keputusan Orang Tua → Kepuasan Orang Tua	0,147	0,148	0,029	5,134	0,000	Diterima
Citra Sekolah (X_3) → Keputusan Orang Tua → Kepuasan Orang Tua	0,294	0,291	0,045	6,586	0,000	Diterima

Sumber: Hasil Olah Data dengan *Smart PLS* (2026)

Berdasarkan tabel diatas pengujian dengan *bootstrapping* didapat hasil *Specific Indirect Effects* yang menghasilkan hipotesis pengaruh tidak langsung dengan kesimpulan hipotesis sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

- a. Pengaruh Lokasi (X_1) terhadap Kepuasan Orang Tua melalui Keputusan Orang Tua ditunjukkan dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar 5,327, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar 1,96, serta *P-Value* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Lokasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua melalui Keputusan Orang Tua.
- b. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Orang Tua melalui Keputusan Orang Tua ditunjukkan dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar 5,134, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar 1,96, serta *P-Value* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua melalui Keputusan Orang Tua.
- c. Pengaruh Citra Sekolah (X_3) terhadap Kepuasan Orang Tua melalui Keputusan Orang Tua ditunjukkan dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar 6,586, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar 1,96, serta *P-Value* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Citra Sekolah (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua melalui Keputusan Orang Tua.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya, tentang “Analisis Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah untuk Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Melalui Keputusan dalam Memilih SD Islam Permata Nusantara Cikupa”, maka dapat disimpulkan:

1. Lokasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Orang Tua pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar 7,261, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar 1,96, serta *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$.
2. Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Orang Tua pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar 6,108, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar 1,96, serta *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$.
3. Citra Sekolah (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Orang Tua pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar 11,742, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar 1,96, serta *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$.
4. Lokasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar 3,840 $> 1,96$, serta *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$.
5. Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar 4,085, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar 1,96, serta *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$.

6. Citra Sekolah (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar 4,170, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar 1,96, serta *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$.
7. Keputusan Orang Tua berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua pada SD Islam Permata Nusantara Cikupa. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-statistik sebesar 8,170, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar 1,96, serta *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat saya sampaikan sebagai berikut:

1. Pada variabel Lokasi, skor terendah pada variabel ini ada di indikator 'Akses' dengan pernyataan "Jam operasional sekolah sangat nyaman dan sesuai dengan kebutuhan" masuk dalam kategori Kurang Baik (KB). Saran yang dapat dipertimbangkan untuk mengatasi masalah ini ialah pihak sekolah sebagai penyelenggara layanan pendidikan perlu melakukan evaluasi dan penyesuaian jam operasional berdasarkan kebutuhan orang tua dan peserta didik melalui survei atau forum komunikasi secara berkala. Dari sisi regulator, Dinas Pendidikan dan yayasan pengelola dapat memberikan pedoman terkait standar layanan sekolah yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga aksesibilitas layanan pendidikan dapat semakin meningkat dan mendukung kepuasan orang tua.
2. Pada variabel Kualitas Pelayanan, skor terendah pada variabel ini ada di indikator 'Bukti Fisik (*Tangible*)' dengan pernyataan "Ruang kelas dan fasilitas yang dimiliki sekolah bersih dan nyaman" masuk dalam kategori Kurang Baik (KB). Saran yang dapat dipertimbangkan untuk mengatasi masalah ini ialah pihak sekolah perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana melalui pemeliharaan rutin, perbaikan fasilitas, serta penyediaan lingkungan belajar yang bersih dan nyaman. Dari sisi regulator, pemerintah daerah dan Dinas Pendidikan dapat mendukung melalui program pembinaan, pengawasan, serta bantuan pengembangan sarana pendidikan yang sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP), sehingga kualitas layanan pendidikan dapat terus ditingkatkan.
3. Pada variabel Citra Sekolah, skor terendah pada variabel ini ada di indikator 'Reputation' dengan pernyataan "Kualitas Pendidikan yang diberikan sekolah sangat baik" masuk dalam kategori Kurang Baik (KB). Saran yang dapat dipertimbangkan untuk mengatasi masalah ini ialah pihak sekolah perlu meningkatkan mutu pendidikan melalui pengembangan kompetensi guru, inovasi pembelajaran, serta peningkatan prestasi akademik dan non-akademik peserta didik. Selain itu, sekolah perlu melakukan publikasi yang lebih efektif terkait program unggulan dan capaian sekolah kepada masyarakat. Dari sisi regulator, Dinas Pendidikan dapat memberikan pendampingan mutu, pelatihan tenaga pendidik, serta program akreditasi yang berkelanjutan guna memperkuat reputasi dan daya saing sekolah.
4. Pada variabel Keputusan Orang Tua, skor terendah pada variabel ini ada di indikator 'Waktu Pembelian' dengan pernyataan "Informasi yang tersedia membantu saya menentukan waktu yang tepat untuk mendaftarkan anak ke sekolah ini" masuk dalam kategori Kurang Baik (KB). Saran yang dapat dipertimbangkan untuk mengatasi masalah ini ialah pihak sekolah perlu meningkatkan transparansi informasi terkait penerimaan peserta didik baru melalui berbagai media komunikasi, seperti website, media sosial, brosur, dan layanan informasi langsung. Dari sisi regulator, Dinas Pendidikan dapat mendorong penerapan sistem informasi pendidikan yang terintegrasi dan mudah diakses

masyarakat sehingga proses pengambilan keputusan orang tua dalam memilih sekolah dapat dilakukan secara lebih tepat dan informatif.

5. Pada variabel Kepuasan Orang Tua, skor terendah pada variabel ini ada di indikator 'Afektif' dengan pernyataan "Saya merasa senang setiap kali menyekolahkan anak saya di SD Islam Permata Nusantara" masuk dalam kategori Kurang Baik (KB). Saran yang dapat dipertimbangkan untuk mengatasi masalah ini pihak sekolah perlu meningkatkan kualitas hubungan dengan orang tua melalui pelayanan yang lebih responsif, komunikasi yang efektif, serta pelibatan orang tua dalam berbagai kegiatan sekolah. Selain itu, sekolah dapat mengembangkan program kemitraan antara sekolah dan keluarga untuk memperkuat hubungan emosional yang positif. Dari sisi regulator, Dinas Pendidikan dan yayasan dapat mendorong implementasi program parent engagement serta melakukan evaluasi berkala terhadap tingkat kepuasan orang tua sebagai salah satu indikator kualitas layanan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2016). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, S. (2022). *Manajemen pemasaran: Dasar, konsep, dan strategi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Canton, J. (2012). *Corporate image management*. New York: McGraw-Hill.
- Dewi, R. (2022). *Manajemen kepuasan pelanggan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Djaslim, S. (2016). *Manajemen pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Edison, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan, dan loyalitas pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Karyoto. (2024). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, A., et al. (2023). *Perilaku konsumen dan keputusan pembelian*. Bandung: Alfabeta.
- Laksana, F. (2019). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lena, S. (2021). *Manajemen kepuasan pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurdiansyah, H., & Rahman, A. (2019). *Manajemen pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Soemirat, S., & Adiarto, E. (2007). *Dasar-dasar public relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sudaryono. (2018). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2018). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Syahidin, & Adnan. (2022). *Perilaku konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.



Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
William J. Stanton. (2016). *Prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.