
ANALISIS KEPUASAN SISWA/SISWI DAN CITRA SEKOLAH SMK KELING KUMANG SEKADAUAdil Bertus AS¹, Fitria Elvi²Institut Teknologi Keling Kumang¹Institut Teknologi Keling Kumang²

INFO ARTIKEL**Riwayat Artikel:**

Received : Jan, 15th, 2025

Revised : Jan, 17th, 2025

Accepted : Jan, 26th, 2025

Keywords:

Service Quality

Satisfaction

School Image

Students

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan

Kepuasan

Citra Sekolah

Siswa/Siswi.

ABSTRACT

Vocational High School is an upper secondary school that forms students / students when they finish school to be ready to go down to the world of work. The number of schools both private and public offers various advantages of each school, this study aims to see student satisfaction with the services provided by the school and the image of SMK Keling Kumang school in the community. The results of the research based on the survey that has been conducted can be concluded that overall the students of SMK Keling Kumang are satisfied with the services provided by the school and according to the community based on the survey results and discussion that the school image of SMK Keling Kumang is categorized as good, this is evidenced by several question instruments used in this study.

ABSTRAK

Sekolah Menengah Kejuruan merupakan sekolah Menengah atas membentuk para siswa/siswi ketika selesai sekolah untuk siap turun ke dunia kerja. Banyaknya sekolah baik swasta maupun negeri menawarkan berbagai kelebihan dari masing-masing sekolah, penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan siswa/siswi terhadap layanan yang di sediakan oleh sekolah dan citra sekolah SMK Keling Kumang di masyarakat. Hasil penelitian berdasarkan survei yang telah di lakukan dapat di simpulkan bahwa secara keseluruhan siswa/siswi SMK Keling Kumang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak sekolah dan menurut masyarakat berdasarkan hasil survei dan pembahasan bahwa citra sekolah SMK Keling Kumang dikategorikan baik, hal ini di buktikan dari beberapa instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu sektor penting yang berperan dalam perkembangan individu dan masyarakat (Fredy et al., 2019). Karena pendidikan menjadi motor dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan bukan hanya tentang mentransfer ilmu, tetapi juga membentuk karakter, membuka pintu peluang dan mempengaruhi perkembangan sosial dan ekonomi suatu negara. (Dian Sudiantini et al., 2023) Pendidikan memungkinkan suatu bangsa untuk bertahan dan berkembang di tengah dinamika masyarakat global yang sarat dengan tantangan serta persaingan yang intens. Sekolah sebagai lembaga pendidikan memiliki peran vital dalam menyediakan layanan pendidikan bagi siswa. Saat ini, berbagai lembaga pendidikan, baik formal maupun non-formal, telah berdiri dan berkembang pesat. Fenomena ini menunjukkan bahwa pendidikan telah menjadi perhatian utama masyarakat. Persaingan antar lembaga pendidikan pun semakin ketat, sehingga setiap institusi dituntut untuk meningkatkan mutu layanannya (Ainna et al., 2016).

Sebagai penyedia jasa, lembaga pendidikan perlu menjaga kelangsungan operasionalnya dengan memperhatikan tingkat kepuasan pengguna, yaitu siswa, orang tua, dan masyarakat. Kepuasan ini berperan penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan konsumennya. Konsumen yang merasa puas karena produk atau jasa memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka cenderung memberikan tanggapan positif terhadap penyedia layanan (Ratnasari, 2016). Menurut Kotler dan Armstrong (Adolph, 2016), kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Sementara itu, Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk dengan harapan awal (Werdayanti, 2023)

Pihak sekolah perlu menyadari pentingnya menjaga kualitas layanan pendidikan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan orang tua, masyarakat umum, dan terutama siswa (Ainna et al., 2016). Pendidikan yang berkualitas tercermin dari layanan yang sejalan dengan keinginan masyarakat (Herman et al., 2023). Sebagai lembaga berbadan hukum yang menyediakan jasa pendidikan, institusi pendidikan dituntut untuk memberikan layanan yang optimal. Oleh karena itu, penyelenggara pendidikan perlu memahami kebutuhan masyarakat agar hasil pendidikan dapat memenuhi ekspektasi mereka (Khusaeni, 2016). Kualitas pendidikan yang berfokus pada masyarakat sebagai prioritas utama akan menentukan keberhasilan program atau hasil pendidikan. Keberhasilan lembaga pendidikan dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan kata lain, kepuasan masyarakat bergantung pada sejauh mana program pendidikan mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan mereka. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler dan Keller (2009), terdapat lima faktor penentu kualitas layanan yang disusun berdasarkan tingkat kepentingannya (Ekawarna et al., 2021)

1. **Keandalan:** Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat.
2. **Responsivitas:** Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu.
3. **Jaminan:** Kompetensi dan kesantunan karyawan serta kemampuan mereka dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.

4. **Empati:** Kemampuan untuk memahami dan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan.
5. **Wujud:** Penampilan fasilitas fisik, peralatan, staf, serta materi komunikasi yang digunakan.

Agar sekolah mampu bersaing di tengah banyaknya sekolah negeri maupun swasta maka hal yang menjadi factor terpenting yang perlu di perhatikan adalah kualitas pelayanan yang di berikan oleh Lembaga atau pihak sekolah (Sumarno et al., 2024). Aspek selain kualitas pelayanan yang diperlukan untuk menunjukkan eksistensi institusi/lembaga dalam hal ini sekolah pada para siswa adalah menampilkan kekhasan yang diwujudkan dalam citra (image). (Pelayanan et al., 2024) menjabarkan bahwa citra (image) menjadi pendukung perkembangan suatu perusahaan termasuk sekolah. Penelitian yang ia lakukan mengungkapkan bahwa citra sekolah dapat berupa: a) kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pendidikan, b) kompetensi lulusan dan keberhasilan alumni, c) sarana prasarana sekolah, dan e) karakter peserta didik/lulusan. Setiap sekolah tentu memiliki citranya masing-masing. Menurut Adiputra et al. (2022), citra merek berkaitan dengan bagaimana konsumen memandang suatu merek. Sementara itu, (Hayanti et al., 2019) menjelaskan bahwa citra sekolah adalah hasil dari upaya jangka panjang yang memerlukan partisipasi serta dukungan dari seluruh warga sekolah.

Kristiadi dan Putri (2018) menyatakan bahwa kepuasan siswa dapat memberikan dampak positif bagi sekolah. Semakin banyak citra positif yang dikenal oleh masyarakat, semakin besar kemungkinan mereka mempercayai bahwa sekolah tersebut layak menjadi pilihan terbaik bagi calon siswa. Kepercayaan ini berpotensi meningkatkan popularitas produk dan layanan sekolah serta mendorong masyarakat untuk merekomendasikannya kepada keluarga, teman dekat, bahkan melalui media social (Yuslih et al., 2021).

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan jenjang pendidikan menengah yang dirancang untuk mempersiapkan lulusannya agar siap memasuki dunia kerja. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 3, yang menguraikan tujuan pendidikan nasional, serta penjelasan Pasal 15 yang menyatakan bahwa pendidikan kejuruan adalah pendidikan menengah yang fokus pada pembekalan keterampilan bagi peserta didik untuk bekerja di bidang tertentu (Jufri et al., 2023). Dalam halnya penelitian ini dilakukan untuk menjawab karena adanya fenomena yang terjadi di SMK Keling Kumang dalam kurun waktu 5 tahun jumlah siswa yang mendaftar mengalami penurunan. Oleh sebab itu penelitian ini akan menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah dan citra sekolah di masyarakat akan memberikan kepuasan terhadap siswa. Banyak faktor yang dapat menyebabkan penurunan jumlah siswa di SMK Keling Kumang ini. Faktornya dapat berasal dari layanan pendidikan yang diberikan, fasilitas sekolah, sarana dan prasarana yang ada, fasilitas asrama, kinerja guru di sekolah, citra sekolah di masyarakat dan kepuasan siswa terhadap sekolah (Sumarno et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh (Santosa et al., 2023) a menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Armstrong (Adolph, 2016), kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Sementara itu, Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau

kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk dengan harapan awal (Werdayanti, 2023).

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler dan Keller (2009), terdapat lima faktor penentu kualitas layanan yang disusun berdasarkan tingkat kepentingannya (Ekawarna et al., 2021)

6. **Keandalan:** Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat.
7. **Responsivitas:** Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu.
8. **Jaminan:** Kompetensi dan kesantunan karyawan serta kemampuan mereka dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.
9. **Empati:** Kemampuan untuk memahami dan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan.
10. **Wujud:** Penampilan fasilitas fisik, peralatan, staf, serta materi komunikasi yang digunakan.

METODA PENELITIAN

Penelitian ini di laksanakan di SMK Keling Kumang. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi dan pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan skala pengukuran Rating Scale. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua siswa/siswi SMK Keling Kumang, Orang tua dan Masyarakat. Sampel yang digunakan berjumlah 135 responden/siswa yang terdiri dari kelas XI dan XII, dan Masyarakat Sekira lingkungan SMK Kleing Kumang berjumlah 70 Orang yang di ambil secara random sampling. Data yang di peroleh dari Siswa SMK Keling Kumang dan masyarakat selanjutnya akan di kumpulkan dan di analisis dengan Teknik deskriptif kualitatif. Interval yang digunakan pada penelitian ini adalah :

Tabel 1. Interval Pengukuran

No	Nilai Kepuasan	Interval	Mutu Kompetensi	Kualitas Kompetensi
1	1-2		E	Sangat Buruk
2	3-4		D	Buruk
3	5-6		C	Cukup
4	7-8		B	Baik
5	9-10		A	Sangat baik

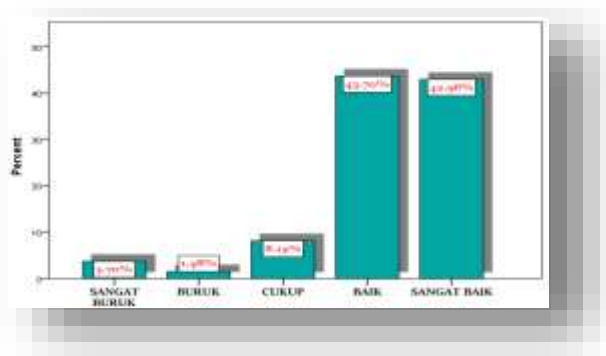
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Sekolah

Kemampuan guru dalam menyampaikan materi

Kemampuan Guru SMK Keling Kumang dalam melaksanakan baik itu pengajaran maupun pengarahan berdasarkan Grafik 1 kemampuan guru dalam menyampaikan materi dengan presentase siswa/siswi menjawab baik sebanyak 43,70%, hamper sama halnya dengan

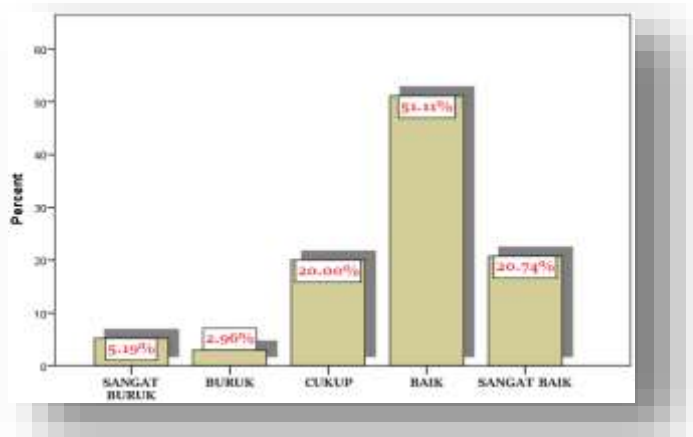
jumlah presentase siswa/siswi yang menjawab sangat baik sebanyak 42,96%. Artinya jika melihat dari presentase jawaban siswa/siswi antara pengukuran penilain baik dan sangat baik cukup tinggi sehingga dapat di simpulkan secara keseluruhan bahawa siswa/siswi SMK Keling Kumang merasa puas dengan kemampuan guru SMK Keling Kumang.



Gambar 1. Kemampuan guru dalam menyampaikan materi

1. Ketepatan Waktu Belajar Mengajar di Kelas

Saat memulai jam mengajar di sekolah siswa/siswi SMK Keling Kumang merasa puas dengan layanan kehadiran guru yang tepat waktu di saat mengajar hal ini berdasarkan grafik 2 ketepatan waktu belajar mengajar di kelas, dengan presentase jawaban baik sebanyak 51,11% dan 20,74% siswa/siswi menjawab sangat baik. Lebih dari 60% siswa merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh para guru SMK Keling Kumang.

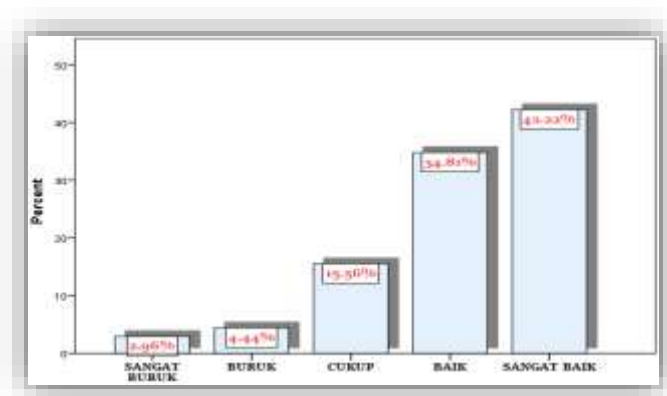


Gambar 2. Ketepatan Waktu Belajar Mengajar di

2. Kesesuaian Penggunaan media pembelajaran

Berdasarkan Grafik 3 kesesuaian penggunaan media pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru dengan keterampilan sebagai bentuk untuk meningkatkan kepercayaan siswa dengan media pembelajaran yang di gunakan, siswa merasa sangat puas terbukti dari hasil survei dengan jumlah presentase 42,22% menjawab sangat baik dan 34,81% menjawab baik, sementara yang menjawab cukup 15,56% sehingga secara keseluruhan proses belajar mengajar

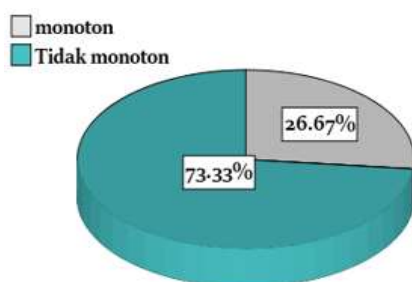
di dalam kelas dengan menggunakan media pembelajaran sesuai dengan metode pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru SMK Keling Kumang.



Gambar 3. Kesesuaian penggunaan

3. Teknik Guru dalam Mengajar

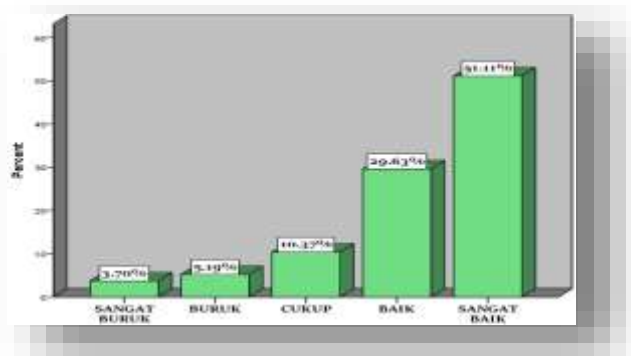
Teknik guru dalam mengajar termasuk dalam keterampilan guru dalam proses belajar mengajar, siswa/siswi merasa guru mengajar tidak menoton hal ini akan membuat siswa/siswi merasa puas dengan teknik pengajaran yang tidak menoton dengan selalu memberikan pembelajaran yang berbeda atau bervariasi sesuai dengan pedoman pengajaran yang telah di susun oleh dewan guru sehingga dalam proses belajar mengajar siswa/siswi mampu untuk berkembang. Berdasarkan survei ini siswa/siswi merasa teknik pengajaran yang dilaksanakan oleh guru tidak menoton sebanyak 73,33%.



Gambar 4. Teknik Guru dalam

4. Sarana dan Prasarana Penunjang Praktik

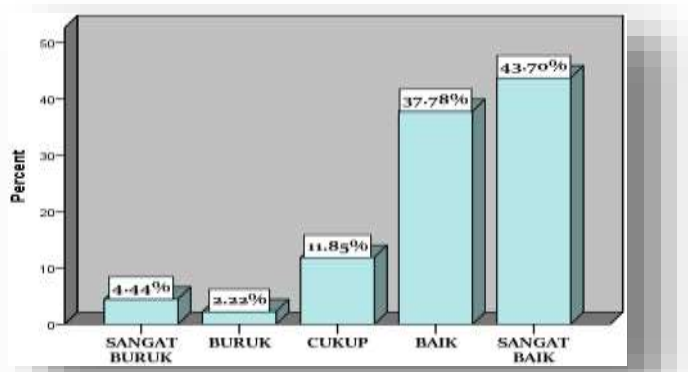
Sarana dan prasarana yang di sediakan oleh sekolah merupakan bentuk pelayanan yang wujud, guna untuk menunjang proses pembelajaran atau kativitas di sekolah seperti Lab computer, Lab Multimedia, Lab TBSM, Lab perkantoran, Lap Pertanian dan lahan praktek untuk siswa jurusan pertanian, Studio Foto, Studio Musik Lapangan sepak bola, lapangan bolla Volly, Kantin, Lapangan Bolla mini, Asrama Siswi Kumang, dan lingkungan sekolah yang asri yang cukup luas. Sehingga sarana dan prasarana yang di berikan oleh SMK Keling Kumang di nilai sangat baik atau siswa/siswi merasa puas dengan pelayanan ini dengan jumlah presentase 51,11% dan yang menjawab baik 29.63%.



Gambar 5. Sarana dan Prasarana Penunjang

5. Kemudahan Dalam layanan Bimbingan dan Konseling

Berdasarkan survei yang dilakukan kepada siswa/siswi SMK Keling Kumang mengenai kemudahan dalam layanan bimbingan yang diberikan oleh guru khusus biasanya guru bimbingan konseling. Hasil survei menunjukkan presentase 40,70% sangat baik dan 37,78 % menjawab baik artinya layanan yang diberikan oleh guru khusus Bimbingan dan konseling tersebut memberikan kemudahan sehingga siswa/siswi merasa puas atas layanan yang diberikan oleh guru yang bersangkutan. Kemudahan dalam layannya bimbingan dan konseling ini sangatlah penting untuk sebagai wadah siswa/siswi dalam mengatasi atau berkeluh kesalah dengan persoalan di luar sekolah maupun di dalam lingkungan sekolah yang dapat mempengaruhi individu siswa/siswi selama bersekolah di SMK Keling Kumang. Sehingga siswa/siswi tidak merasa terabaikan oleh pihak sekolah, dengan permasalahan yang mereka hadapi. Guru Bimbingan dan Konseling sangatlah penting dalam membentuk karakter siswa/siswi.

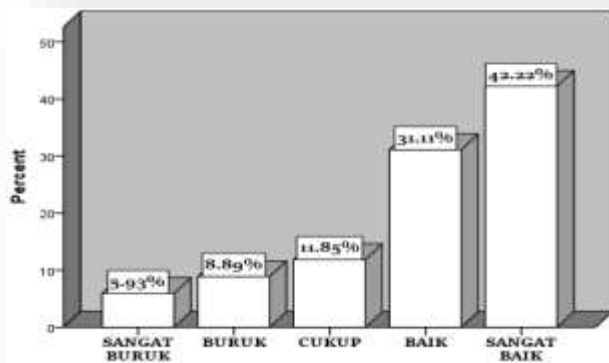


Gambar 6. Kemudahan dalam layanan bimbingan dan Konseling

6. Respek dan Empati Guru

Respek dan empati yang diberikan guru kepada siswa/siswi SMK Keling Kumang di nilai sangat baik atau siswa/siswi merasa para guru memberikan perhatian dan respek terhadap siswa/siswi baik di sekolah maupun di luar sekolah. Guru selalu memberikan perhatian ketika siswa/siswi mengalami kesulitan atau masalah di lingkungan sekolah hal ini di buktikan hasil survey menunjukkan bahwa guru respek dan empati kepada siswa dengan jumlah presentase sangat baik 42,22% dan menjawab baik 31,11% dapat di artikan bahwa

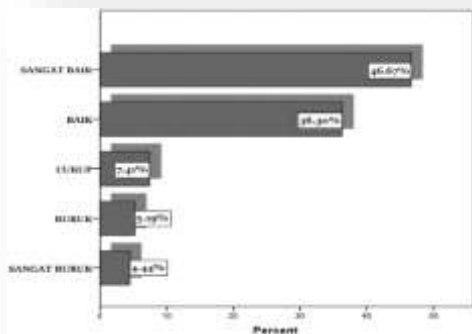
siswa/siswi merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh para guru. Dan 11,51 % siswa/siswi merasa cukup dengan perhatian atau rasa empati yang di tunjukan oleh guru.



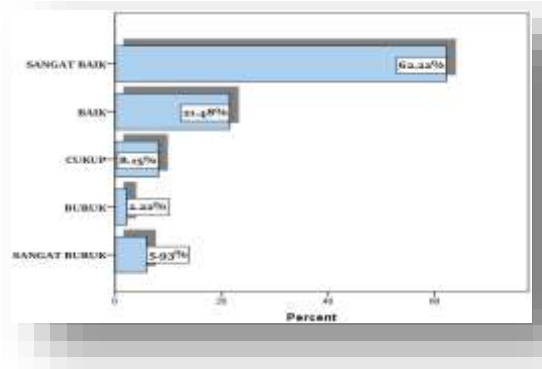
Gambar 7. Respek dan Empati Guru

7. Kemahiran Pembina atau pelatih dalam melakukan Ekstrakurikuler

Ekstrakurikuler merupakan layanan kegiatan yang di sediakan oleh sekolah sebagai tempat siswa/siswi menekuni minat dan bakat yang mereka miliki supaya menjadi siswa/siswi yang memiliki keterampilan. Kegiatan Ekstrakurikuler ini di laksanakan di luar jam sekolah. Dengan beberapa jenis ekstrakurikuler yang bias menjadi pilihan siswa/siswi SMK Keling Kumang seperti : Olahraga Bola Volly putra putri, Bola kaki mini, kemudian ada ekstrakurikuler tari : Tari tradisional dan tari modern, music : Musik Tradisional dan music modern, fotografi, paduan suara, konten creator . Ada juga Olahraga Kempo, karate, silat dan pramuka serta *Marching Band*.



Gambar 8 kemahiran



Gambar 9. Kegiatan Ekstrakurikuler banyak pilihan, dan di minati sesuai keinginan peserta didik

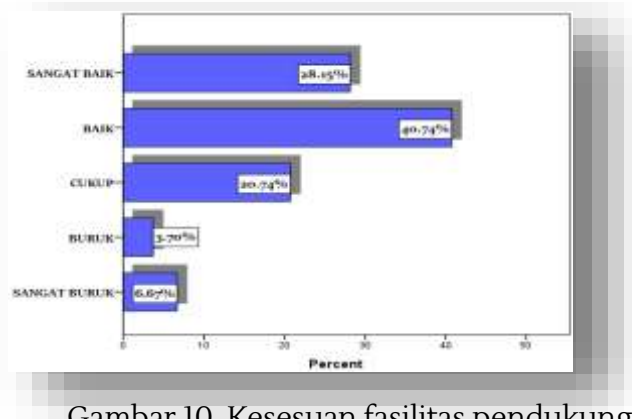
Adanya beberapa ekstrakurikuler yang bisa menjadi pilihan siswa/siswa SMK Keling Kumang dengan guru sebagai atau pelatih yang memang meminati atau mempunyai keahlian di bidang tersebut, sehingga berdasarkan hasil survei siswa/siswi merasa puas dengan pembina atau pelatih dalam membimbing Ekstrakurikuler yang ada dengan jumlah presentase 46,67% siswa menjawab sangat baik dan 36,30% menjawab baik. Secara

keseluruhan siswa/siswi merasa puas dengan kemahiran yang di miliki oleh pembina atau pelatih di kegiatan ekstrakurikuler yang mereka pilih.

Beberapa pilihan Ekstrakurikuler yang ada di SMK Keling Kumang berderdasarkan grafik pilihan dengan minat sesuai dengan peserta didik dengan jumlah presentase menjawab sangat baik 62,22% dan baik 21,48% artinya ekstrakurikuler yang di sediakan oleh SMK Keling Kumang sesuai dengan minat siswa/siswi SMK Keling Kumang hal ini di buktikan dengan hasil grafik 9.

8. Kesesuaian Fasilitas Pendukung Kegiatan Ekstrakurikuler

Fasilitas pendukung dalam melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler berdasarkan hasil penilaian oleh siswa/siswi SMK Keling Kumang dengan presentase baik 40,74% dan sangat baik 28,15% dan yang menjawab cukup 20,74 % sisanya merasa fasilitas yang di sediakan buruk atau sangat buruk. Namun berdasarkan hasil ini memnunjukkan bahwa secara keseluruhan siswa/siswi SMK Keling Kumang merasa puas dengan layanan failitas ini sebagai pendukung kegiatan ekstrakurikuler seperti : Lapangan bola Volly, alat musik, studio foto dan lapangan yang luas sebagai tempat dalam melaksanakan ekstrakurikuler.



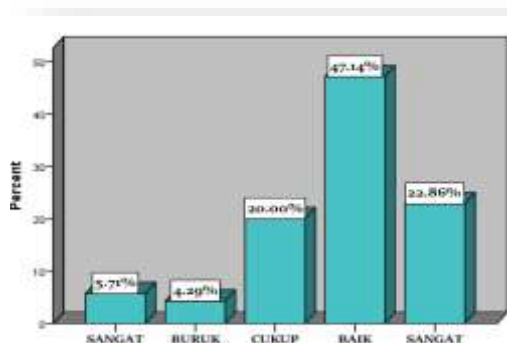
Gambar 10. Kesesuan fasilitas pendukung kegiatan ekstrakurikuler

B. Pandangan Masyarakat Luar Terhadap Citra Sekolah *(survey dilakukan kepada Masyarakat Umum di luar lingkungan sekolah)*

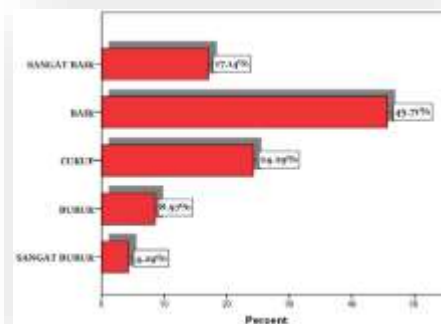
Tabel 2. Deskriptive Statistik

Descriptive Statistics				
	N	Sum	Mean	Std. Deviation
Prilaku Siswa Diluar Sekolah	70	493.00	7.0429	2.05318
Tren Pergaulan Siswa diluar Sekolah	70	477.00	6.8143	1.92838
Prilaku Guru diluar Sekolah	70	575.00	8.2143	1.50259
Valid N (listwise)	70			

Berdasarkan Tabel 2 tersebut dapat di simpulkan bahwa rata-rata jawaban masyarakat dari 70 orang responden menjawab dari ke 3 instrumen pernyataan mengenai citra SMK Keling Kumang di Masyarakat menjawab paling rendah 6,81-8,21 paling tinggi masuk dalam kategori baik artinya memang betul Citra SMK Keling Kumang baik di masyarakat.



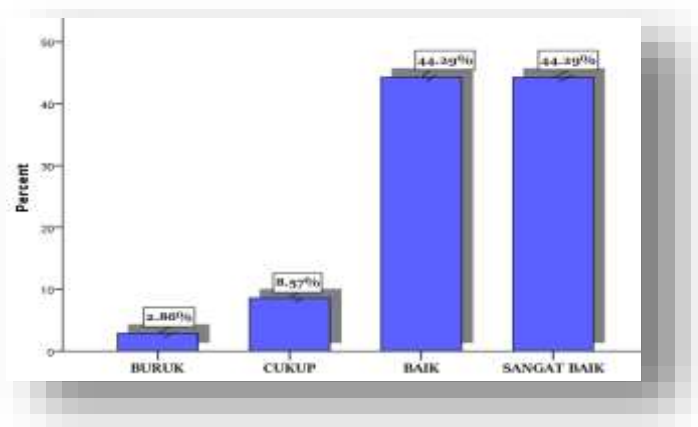
Grafik b.1. Prilaku Siswa-Siswi di Luar sekolah



Grafik b.2 Tren pergaulan siswa/siswi di Luar sekolah

Perilaku siswa di sekolah maupun di luar sekolah, merupakan hal yang memnunjukkan citra dari sekolah tersebut , hal ini tidak bisa di pungkiri oleh pihak sekolah. Karena pada dasarnya masyarakat menyimpulkan dalam menilai citra sekolah misalnya berdasarkan perilaku murid atau siswa/siswi yang bersekolah di tempat tersebut. Berdasarkan Survei yang dilakukan kepada masyarakat di sekitaran lingkungan sekolah SMK Keling Kumang dengan hasil presentase perilaku siswa di luar sekoloah menunjukan sebesar 47,14% berperilaku baik dan 22,86% berperilaku sangat baik, 20,00% masyarakat menjawab cukup dengan perilaku siswa/siswi SMK Keling Kumang pada saat berada di luar sekolah. Selain Perilaku di luar sekolah pergaulan siswa/siswi di luar sekolah dengan kodisi zaman yang semakin berkembang dengan berbagai tren pergaulan, dari 70 masyarakat yang memberi penilain baik dengan presentase 45,74%, sangat baik 17,14% dan cukup 24,29%. Berdasarkan hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa pergaulan siswa/siswi SMK Keling Kumang luar sekolah masih tergolong baik.

Prilaku Guru di Luar Sekolah

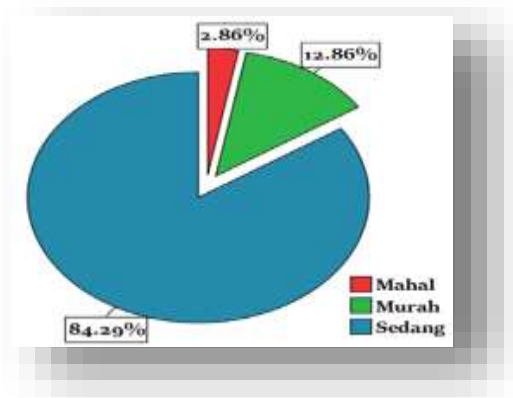


Gambar B.3. Perilaku Guru di luar Sekolah

Citra sekolah bukan hanya bagaimana perilaku siswa/siswi di luar sekolah tetapi juga perilaku guru di luar sekolah. Seperti apa guru bersikap di lingkungan tempat tinggal atau di luar sekolah akan menjadi sorotan oleh masyarakat sedikit banyak mempengaruhi penilaian terhadap mereka terhadap guru yang kaitannya terhadap citra sekolah dimana guru tersebut mengajar. Berdasarkan survei terhadap masyarakat membuktikan bahwa guru SMK Keling Kumang baik di sekolah maupun luar sekolah berperilaku sangat baik dengan presentase 42,29% dan 42,29% berperilaku baik. Hal ini menunjukkan bahwa memang guru betul-betul menjaga perilaku mereka sebagai pendidik yang patut untuk di contoh di luar sekolah untuk menjaga nama baik sekolah atau citra sekolah SMK Keling Kumang

Biaya Pendidikan SMK Keling Kumang Menurut Masyarakat Luar

Sekolah negeri berbeda dengan sekolah swasta yang notabennya siswa/siswi membayar uang masuk pertama kali dan SPP setiap bulannya, serta biaya penilaian Tengah semester dan penilaian akhir semester. Sementara di sekolah negeri semuanya tidak di tanggung oleh siswa/siswi atau gratis. Hal ini yang memicu persaingan antara sekolah negeri dengan sekolah swasta oleh sebab itu kualitas pelayanan sangat penting untuk di perhatikan oleh sekolah Swasta agar siswa/siswi tetap loyal terhadap sekolah dengan mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Jika siswa/siswi merasa puas dengan layannya yang di berikan oleh pihak sekolah tentunya hal ini akan menjadi nilai untuk sekolah secara tidak langsung akan di promosikan oleh siswa/siswi yang akan menggambarkan citra dari sekolah tersebut, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan Survei yang di peroleh dari masyarakat mengenai biaya pendidikan di SMK Keling Kumang termasuk dalam kategori sedang dengan Biaya SPP sebesar mulai dari kisaran Rp. 110.000-150.000 sesuai dengan jurusan dengan presentase menjawab sedang 84,29% dari 70 Responden.



Gambar B.4. Biaya Pendidikan SMK Keling Kumang

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil survey dan pembahasan secara keseluruhan bahwa siswa/siswi SMK Keling Kumang merasa puas dengan Pelayanan yang di berikan oleh para guru. Mulai dari proses, simpati, respek dewan guru, kemudahan bimbingan konseling serta saranan dan prasarana sekolah dan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan ekstrakurikuler pembelajaran sampai dengan Ekstrakurikuler yang dilakukan di luar jam sekolah memberikan kepuasan terhadap siswa/siswi SMK Keling Kumang. Citra Sekolah SMK Keling Kumang berdasarkan hasil survey dan hasil pembahasan dapat di simpulkan bahwa perilaku atau pergaulan guru dan siswa/siswi SMK Keling Kumang Sekadau berdasarkan penilaian masyarakat dapat di katakan baik. Namun meskipun secara keseluruhan di nilai baik, sekolah masih harus lebih mengkaji factor apa saja di luar penelitian ini yang menjadi pertimbangan masyarakat luar tertarik dengan SMK Keling Kumang sebagai bentuk identifikasi penurunan jumlah siswa/ siswi yang mendaftar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainna, Pramono, & Subagyo. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, Dan Kepuasan Siswa Terhadap Loyalitas Siswa Di Smk Islam Sudirman 2 Ambarawa. *Education Management*, 5(2), 156–162. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eduman>
- Dian Sudiantini, Kardinah Indrianna Meutia, Bintang Narpati, & Farhan Saputra. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Loyalitas Siswa Dan Keputusan Memilih Sekolah. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(1), 404–408. <https://doi.org/10.55606/jempper.v2i1.881>
- Ekawarna, E., Denmar, D., & Eka Wibawa, D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua di SMP Islam AL-FALAH Kota Jambi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 3(2), 177–187. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/710/473>
- Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanty, R. (2019). Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 2(1), 59–66. <https://doi.org/10.35724/musjpe.v2i1.1874>

- Hayanti, A. T., Suryani, N., & Rozi, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1260–1274. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34955>
- Herman, N. M., Kaharuddin, & Ashar. (2023). Analisis Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Kualitas Sarana Pendidikan Di Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti*, 10(3), 662–672. <https://doi.org/10.38048/jipcb.v10i3.1793>
- Jufri, D., Kartikowati, S., & Sumarno. (2023). Analisis kepuasan kualitas pelayanan MTs Al-Muttaqin Pekanbaru sebagai pembentuk citra sekolah dan customer loyalty. *Jurnal Inspirasi Pendidikan*, 13(1), 1–11. <https://doi.org/10.21067/jip.v13i1.7594>
- Khusaeni, A. (2016). Kepuasan Siswa dan Loyalitas Siswa (Studi Empirik di SMK Negeri Rembang , Pasuruan , Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(36), 657–666.
- Pelayanan, P. K., Dan, C. S., Di, S., & Thomas, S. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan, citra sekolah dan persepsi harga terhadap keputusan siswa studi di smas thomas*. 4307(4), 1512–1520.
- Ratnasari, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Yang Berdampak Pada Word of Mouth (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang). *Value Journal of Management and Business*, 1(1), 51–63. www.ptsonline.co.id
- Santosa, T., Susbiyani, A., & Cahyono, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra terhadap Minat dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting*, 5(1), 286–300. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v5i1.7052>
- Sumarno, B., Denmar, D., Sawitri, D. T., Hutabarat, Z. S., Jambi, U., Yogyakarta, U. N., Jambi, U. B., Artikel, I., Pendidikan, K. L., Guru, K., Sekolah, C., Pendidikan, L., & Education, J. (2024). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN , KINERJA GURU DAN CITRA*. 12(3), 289–292.
- Werdayanti, A. (2023). Jurnal Pendidikan Ekonomi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol 2 No.2 Juli, Tahun 2008*, 3(2), 79–92.
- Yuslih, D. F., Martono, T., & Nugroho, J. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di Sma Negeri 1 Jatisrono. *BISE: J Urmal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 7(1), 1–10.