

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMP

Dakhori^{1✉}, Dewi Apriliani², Hanung Sudibyo³
(1,2,3) Pedagogi, Universitas Pancasakti Tegal

✉ Corresponding author
(dakhorimaufin@gmail.com)

Abstrak

Masyarakat menyadari bahwa pendidikan sangat penting untuk masa mendatang. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan (2) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap loyalitas pelanggan. dan (3) menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang dimaksud adalah para orang tua/wali siswa SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif sebab dalam penelitian data-datanya berupa angka yang akan dianalisis dengan menggunakan statistik serta teknik analisis data berupa regresi linier sederhana. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal pada tahun ajaran 2023/2024 sebanyak 948 siswa. Teknik pengambilan sampel adalah random sampling sebanyak 255 sampel. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder melalui pengumpulan angket dan dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hipotesis kedua, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan pendidikan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya hasil hipotesis terakhir yaitu terdapat pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Pendidikan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.*

Abstract

Society realizes that education is very important for the future. This research was conducted with the aim of: (1) analyzing the influence of educational service quality on customer satisfaction (2) analyzing the influence of educational service quality on customer loyalty. and (3) analyze the influence of customer satisfaction on customer loyalty. The customers in question are parents/guardians of students at SMP Negeri 1 Pangkah, Tegal Regency. The method used in this research is a quantitative approach because in the research the data is in the form of numbers which will be analyzed using statistics and data analysis techniques in the form of simple linear regression. The population in this research is all students of SMP Negeri 1 Pangkah, Tegal Regency in the 2023/2024 academic year, totaling 948 students. The sampling technique was random sampling with 255 samples. The data used is primary and secondary data through questionnaire collection and documentation. The research results reveal that the quality of educational services has a positive and significant effect on customer satisfaction. The second hypothesis is that there is a significant influence of the quality of educational services on customer loyalty. Furthermore, the final hypothesis result is that there is a significant influence of customer satisfaction on customer loyalty at SMP Negeri 1 Pangkah, Tegal Regency.

Keywords: *Quality Of Service, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

PENDAHULUAN

Menghadapi era persaingan pasar global yang semakin kompetitif saat ini dapat dirasakan masyarakat pada semua sektor, baik industri maupun jasa. Persaingan dunia pendidikan adalah salah satu bentuk persaingan dalam pemasaran jasa. "Pendidikan merupakan produk jasa yang dihasilkan dari lembaga pendidikan yang bersifat nonprofit. sehingga hasil dari proses pendidikan kasat mata" (Machali dan Hidayat, 2016. 277). Pemasaran jasa yang bertujuan untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik memerlukan manajemen yang baik juga terutama manajemen pemasaran. Hasibuan (2014: 7) menyatakan "Manajemen

adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu" Pada akhirnya siswa yang puas atas kualitas layanan yang diperoleh akan berpengaruh pada loyalitas siswa dan orang tua sebagai pelanggan. Loyal terhadap lembaga sekolah menunjukkan bahwa pendidikan yang diterima sudah sesuai dengan harapan atau melebihi harapan dan berdampak penciptaan prospek dan hambatan untuk berpindah.

Masyarakat menyadari bahwa pendidikan sangat penting untuk masa mendatang. Beberapa dari mereka memilih memasukkan anak ke sekolah dengan berbagai faktor. seperti mempertimbangkan kualitas sekolah, jarak yang dekat, atau biaya. Sedangkan lembaga pendidikan dapat dijabarkan sebuah kegiatan yang melayani konsumen berupa peserta didik dengan produk berupa jasa pendidikan yang ditawarkan dengan tujuan untuk memberikan mutu Pendidikan. Menurut Adam (2015:10), "Jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan." Oleh sebab itu, baik sekolah negeri ataupun swasta yang memiliki standar pelayanan yang sama telah menggunakan manajemen yang berbeda sehingga menjadikan mutu layanan tersebut berbeda.

Salah satu sekolah negeri yang bersaing dalam memasuki pasar jasa pendidikan adalah sekolah SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal. Terdapat ratusan SMP Negeri/Swasta di kabupaten Tegal dengan visi misi yang berbeda dan tentunya terdapat penawaran layanan jasa yang berbeda. SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal adalah salah satu sekolah favorit di kabupaten Tegal. Dalam sebuah era persaingan, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi pelanggan. Kepuasan dan loyalitas pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan atau bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pihak manajemen sebuah institusi pendidikan harus mampu menerapkan sebuah paradigma manajemen mutu yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan. Penerapan paradigma tersebut populer dengan istilah manajemen mutu terpadu atau TQM (Total Management Quality). Pada dasarnya TQM dalam dunia pendidikan menurut Franklin (1994) dalam Syarifudin (2002: 35) mengatakan bahwa Total quality management education is process which involves focusing on meeting and exceeding customer expectations, continuous improvement, sharing responsibilities with employees, and reducing scrap and rework. Artinya bahwa mutu terpadu pendidikan dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan pemusatan pada pencapaian kepuasan harapan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan kembali (Syarifudin, 2005: 35).

Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam dunia pendidikan bertujuan untuk mendekatkan dunia pendidikan terhadap konsumen/pelanggan/pengguna jasa pendidikan atau para stakeholder pendidikan. Berbicara tentang kepuasan dan loyalitas pelanggan pendidikan, kenyataan membuktikan bahwa ada institusi pendidikan yang meskipun berbiaya tinggi tetap diburu masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut sebagai contoh adalah SMP IT Lukman Al Hakim Slawi Kabupaten Tegal, Sementara itu banyak institusi pendidikan yang murah meriah bahkan gratis tetapi tidak laku di masyarakat. Hal ini tentu ada sesuatu yang menarik untuk dikaji dan diteliti. Untuk itulah penulis mencoba mengadakan penelitian yang berkaitan dengan masalah tersebut dengan menganalisis hal-hal yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan atas mutu pelayanan pendidikan khususnya di SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal.

Seperti yang disampaikan oleh Kepala SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal, paradigma manajemen mutu terpadu yang berfokus pada kepuasan pelanggan saat ini telah diterapkan oleh pihak sekolah. Sebagai salah satu sekolah unggulan di Kabupaten Tegal, sekolah tersebut berusaha dengan sepenuh hati untuk memberikan kualitas jasa pendidikan yang terbaik bagi pelanggannya sehingga mereka merasa terpuaskan. Beberapa langkah kongkrit yang telah dilakukan sekolah tersebut diantaranya adalah: (1) menggali potensi peserta didik dibidang akademik; (2) memfasilitasi bakat dan minat peserta didik dalam bidang non akademik melalui kegiatan ekstrakurikuler yang bervariasi; (3) mengikutsertakan dan mendukung penuh peserta didik dalam setiap perlombaan baik yang diselenggarakan pemerintah maupun oleh pihak swasta lainnya; (4) selalu transparan terhadap pelanggan dan menjalin hubungan yang baik dan dekat dengan mereka; (5) membeikan dispensasi bagi orang tua peserta didik yang tidak mampu dalam hal iuran; (6) menerima masukan, saran, dan kritik melalui media apapun; (7) memperbaiki infrastuktur sekolah; dan (8) melengkapi sarana prasarana sekolah.

Adanya pemuasan terhadap pelanggan di SMP Negeri 1 Pangkah dapat dibuktikan dengan data hasil pra-survey yang peneliti lakukan di sekolah tersebut. Dimulai dari bidang akademik terbukti setiap menjelang tahun pelajaran baru banyak orang tua berkeinginan agar anak-anak mereka diterima melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 1 Pangkah meskipun banyak pesaingnya. Setiap tahun pelajaran baru, sekolah tersebut juga selalu menolak banyak pendaftar. Data PPDB tahun 2023 dari jumlah pendaftar 520, pendaftar yang diterima hanya 320 dengan jumlah rombongan belajar 10 dan pendaftar yang tidak diterima sejumlah 200 pendaftar. Torehan prestasi yang lain diantaranya SMP Negeri 1 Pangkah ditetapkan sebagai

program sekolah penggerak (PSP) angkatan kedua, sekolah adiwiyata tingkat nasional, satuan pendidikan ramah anak (SRA).

Keunggulan lain yang dimiliki sekolah tersebut yang pada akhirnya menjadi kepuasan bagi para pelanggannya adalah: (1) pihak sekolah berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan melalui rapat komite rutin yang diadakan pada awal tahun pelajaran baru dan semester baru. Untuk rapat komite insidental diadakan setiap menjelang perlombaan dan outing class; (2) lokasi sekolah yang strategis di depan kantor kecamatan Pangkah dan Puskesmas Pangkah; (3) sarana dan prasarana yang memadai; (4) gedung sekolah yang representatif; (5) berbudaya positif dengan program pembiasaan antara lain pembiasaan 3S (senyum, salam, sapa) setiap masuk sekolah, tadarus Al Qur'an sebelum jam pertama, Jum'at bersih dan Jum'at sehat, dan Khotmil Qur'an setiap Jum'at kliwon.

Berdasarkan latar belakang dan konsep pemikiran di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di SMP Negeri 1 Pangkah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebab dalam penelitian data-datanya berupa angka yang akan dianalisis dengan menggunakan statistik. Dengan mengkaji fakta-fakta yang telah terjadi serta semua data dari informasi yang diwujudkan dalam bentuk angka. Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, maka penelitian ini bersifat ex-post fakto, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengungkap data dari peristiwa-peristiwa yang telah terjadi atau karena menurut sifatnya tidak dapat dimanipulasi. Jadi dalam penelitian ini tidak menggunakan perlakuan terhadap variabel penelitian melainkan mengkaji fakta-fakta yang telah terjadi dan pernah dilakukan.

Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan pada SMP Negeri 1 Pangkah Kab, Tegal yang terdiri dari orang tua siswa kelas dari kelas VII, VIII, dan IX tahun pelajaran 2023/2024. Dengan kata lain, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 948 orang. Sampel adalah sebagian dari jumlah dengan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010: 118). Selanjutnya, pengambilan sampel yang representatif harus memperhatikan karakteristik populasi dan besarnya jumlah sampel yang akan diambil. Penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada tabel yang dikembangkan dari Isaac dan Michael untuk tingkat kesalahan 5% (Sugiyono, 2001: 126). Berdasarkan pada Tabel Isaac dan Michael, jumlah sampel yang diambil dari populasi yang berjumlah kurang lebih 948 orang adalah dengan taraf signifikansi 95% adalah 255 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik proporsional random sampling yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pekerjaan orang tua siswa secara proporsional atau seimbang dan pengambilannya dilakukan secara random (tidak dipilih namun melalui undian). Menurut Sugiyono (2010: 64) teknik pengambilan sampel ini digunakan bila anggota atau unsur yang tidak homogen secara proporsional. Contoh: Jumlah siswa yang orang tuanya menjadi seorang ASN/TNI/POLRI berjumlah 48 orang, maka penetapan jumlah sampel $(48/948) \times 255 = 13$ orang.

Agar variabel penelitian terukur (*measurable*) dan mudah diamati, maka peneliti perlu menjabarkan secara operasional variabel penelitian yang ada dalam penelitian ini. Variabel tersebut kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Dalam rangka untuk mengukur variabel penelitian maka diperlukan pendefinisian secara operasional. Definisi operasional ketiga variabel penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada penelitian ini dapat diartikan nilai yang diberikan oleh orang tua siswa mengenai seberapa bagus pelayanan pendidikan yang diberikan yang mencakup tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

2. Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut yang mencakup kesesuaian kurikulum, kesesuaian sarana dan prasarana sekolah, kesesuaian pelaksanaan pembelajaran, kesesuaian interaksi antara guru, kepala sekolah, dan karyawan dengan pelanggan.

3. Variabel Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan yang mencakup keinginan untuk menyekolahkan anaknya yang lain dan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain agar menyekolahkan anaknya atau familinya SMP Negeri 1 Pangkah Kab, Tegal.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner.

Kuesioner atau angket adalah daftar pertanyaan terstruktur dengan alternatif (*option*) jawaban yang telah tersedia sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, keadaan atau pendapat pribadinya (Suyanto 2010: 60). Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup (berstruktur) yang terdiri atas pertanyaan dengan sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihan, responden tinggal memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendiriannya.

Alasan menggunakan angket tertutup karena angket atau kuesioner tertutup memiliki beberapa kelebihan, yaitu: (1) data yang diperoleh menggunakan kuesioner tertutup mudah dianalisis secara statistik (2) responden tinggal memilih alternatif jawaban yang tersedia sesuai dengan pendiriannya, (3) responden tidak perlu menulis atau mengekspresikan pikirannya dalam bentuk tulisan, dan (4) waktu untuk mengisi angket tertutup lebih singkat dibandingkan angket terbuka. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan data dari lapangan, baik data mengenai variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, maupun loyalitas pelanggan. Pada penelitian ini angket yang digunakan berbentuk checklist dengan skala penilaian 1-4 berdasarkan pada Skala Likert yang dimodifikasi (Sugiyono 2010: 54). Masing-masing bagian dinilai melalui empat alternatif yaitu jawaban sangat baik skor 4, jawaban baik skor 3, jawaban cukup skor 2, dan jawaban tidak baik skor 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data mentah dengan mempergunakan statistik deskriptif merupakan gambaran dari masing-masing variabel dalam penelitian ini karena dengan mendeskripsikan skor dari masing-masing variabel tersebut, akan diperoleh gambaran masalah yang diajukan.

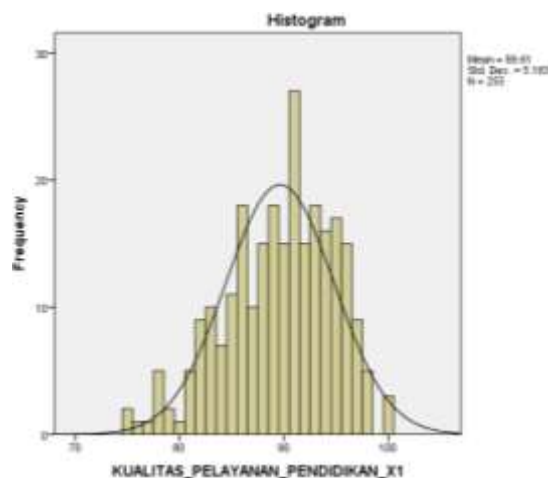
Deskripsi Kualitas Pelayanan Pendidikan (X_1)

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa data tentang Kualitas Pelayanan Pendidikan, memiliki rentang skor antara 77 sampai dengan 100, nilai rata-rata sebesar 89,61, modus sebesar 91, median sebesar 90 dan simpangan baku sebesar 5,183. Dari skor tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam 4 kategori seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.2. Kategori Skor Kualitas Pelayanan Pendidikan (X_1).

No.	Kategori	Skor	f	%
1.	Tidak Baik	< 25	0	0
2.	Kurang Baik	26 – 50	0	0
3.	Baik	51 – 75	1	0,4
4.	Sangat Baik	76 – 100	254	99,6
Jumlah			255	100

Dari tabel Kategori skor Kualitas Pelayanan Pendidikan menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Kualitas Pelayanan dalam kategori Sangat Baik sebanyak 254 orang responden atau 99,6%, kategori Baik sebanyak 1 orang responden atau 0,4%, sedangkan Kurang Baik dan Tidak Baik tidak ada satupun responden yang menyatakan demikian. Data tersebut dapat digambarkan dalam histogram dibawah ini:



Gambar 4.1. Histogram Kualitas Pelayanan Pendidikan (X_1).

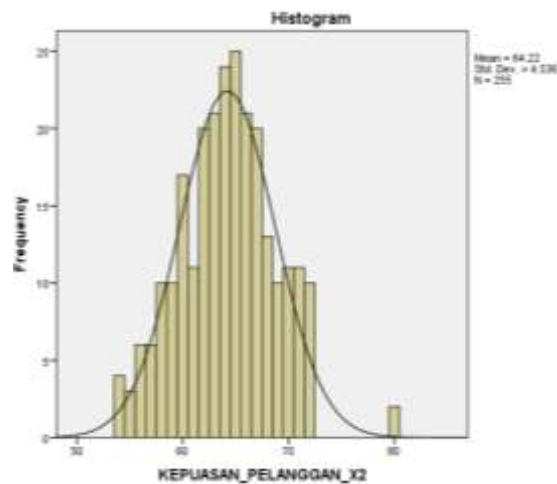
Deskripsi Kepuasan Pelanggan (X₂)

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa data tentang Kepuasan Pelanggan, memiliki rentang skor antara 54 sampai dengan 72, nilai rata-rata sebesar 64,22 modus sebesar 65, median sebesar 64 dan simpangan baku sebesar 4,536. Dari skor tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam 4 kategori seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.4. Kategori Skor Kepuasan Pelanggan (X₂).

No.	Kategori	Skor	f	%
1.	Tidak Memuaskan	< 18	0	0
2.	Kurang Memuaskan	19 – 36	0	0
3.	Memuaskan	37 – 54	4	1,6
4.	Sangat Memuaskan	55 – 72	251	98,4
Jumlah			255	100

Dari tabel Kategori skor Kepuasan Pelanggan menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal dalam kategori Sangat Memuaskan sebanyak 251 orang responden atau 98,4%, kategori Memuaskan sebanyak 4 atau 1,6% orang responden dan tidak seorang pun yang menyatakan Kurang dan Tidak Memuaskan pada SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal. Data tersebut dapat digambarkan dalam histogram di bawah ini:



Gambar 4.2 Histogram Kepuasan Pelanggan (X₂).

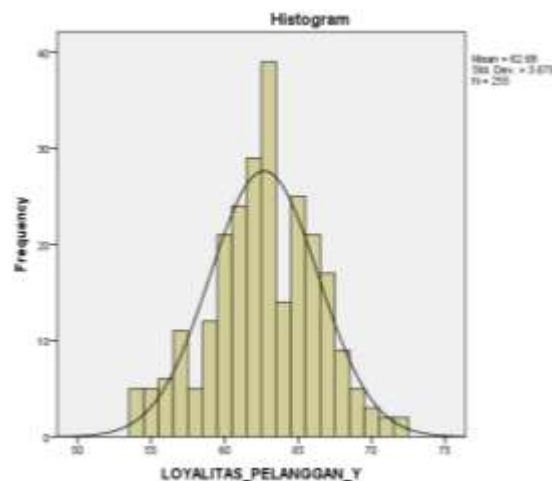
Deskripsi Loyalitas Pelanggan (Y)

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa data tentang loyalitas pelanggan, memiliki rentang skor antara 54 sampai dengan 72, nilai rata-rata sebesar 62,68, modus sebesar 63, median sebesar 63 dan simpangan baku sebesar 3,679. Dari skor tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam 4 kategori seperti pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Kategori Skor Loyalitas Pelanggan (Y).

No.	Kategori	Skor	F	%
1.	Rendah	< 18	0	0
2.	Kurang	19 – 36	0	0
3.	Tinggi	37 – 54	5	2,0
4.	Sangat Tinggi	55 – 72	250	98,0
Jumlah			255	100

Dari tabel Kategori Skor Loyalitas Pelanggan menunjukkan bahwa responden yang loyalitasnya terhadap sekolah dalam kategori Sangat Tinggi sebanyak 250 orang responden atau 98,0%, kategori Tinggi sebanyak 5 orang responden atau 2,0%, dan tidak seorang pun yang loyalitasnya dalam kategori Kurang dan Rendah. Data tersebut dapat digambarkan dalam histogram di bawah ini:



Gambar 4.3 Histogram Loyalitas Pelanggan.

PEMBAHASAN

Sebelum melakukan pengujian hipotesis karakter data penelitian akan menentukan teknik analisis data yang akan digunakan. Oleh karena itu pelaksanaan analisis data yang menguji hipotesis dilakukan pemeriksaan atau pengujian terhadap data itu.

Pengujian persyaratan analisis data yang digunakan adalah uji normalitas, uji homogenitas dan uji linieritas. Uraian berikut ini menjelaskan hasil-hasil pengujian tersebut:

1. Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov yang terdapat dalam program komputer SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 23. Norma yang digunakan dalam uji Kolmogorov-Smirnov untuk pengambilan keputusan berupa:

- Jika nilai dignifikansi (Sig.) lebih besar dari 0.005 maka data penelitian berdistribusi normal.
- Sebaliknya, jika nilai dignifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0.005 maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data dengan menggunakan program komputer SPSS versi 23, maka diperoleh hasil dari uji Kolmogorov-Smirnov seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas Data.
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		255
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.65235122
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.049
	Negative	-.044
Test Statistic		.049
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel output SPSS hasil uji normalitas data di atas, diketahui bahwa nilai dignifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0.200 lebih besar dari 0.05. Maka sesuai dalam uji normalitas kolmogorov-smirnov di atas dapat disimpulkan bahwa sebaran data berdistribusi normal.

2. Uji Homogenitas Data

Teknik uji homogenitas data dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS versi 23 metode uji *Levene Statistic*, yang ditujukan untuk mengetahui varian variabel Y atas variabel X_1 maupun varian variabel Y atas variabel X_2 .

Norma yang digunakan untuk menentukan kriteria hipotesis yang hendak diujikan tingkat homogenitasnya terdiri dari:

- H_0 varian variabel Y atas variabel X adalah tidak identik atau tidak homogen.
- H_a varian variabel Y atas variabel X adalah identik atau homogen.

Adapun pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji *Levene Statistic* adalah:

- Jika probabilitas (sig.) $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika probabilitas (sig.) $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Berdasarkan hasil uji homogenitas dengan menggunakan program komputer SPSS versi 23 diperoleh data seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.8. Hasil Uji Homogenitas Data.

No.	Variabel	Nilai <i>Levene Statistic</i>	Sig.	Keterangan
1.	Loyalitas Pelanggan (Y) atas Kualitas Layanan Pendidikan (X_1)	6,099	0,014	Homogen
2.	Loyalitas Pelanggan (Y) atas Kepuasan Pelanggan (X_2)	9,702	0,002	Homogen

Sesuai dengan hasil uji homogenitas data terhadap hasil jawaban responden pada tabel 4.5, maka dapat disimpulkan dari nilai Sig. masing-masing varian variabel Y atas variabel X_1 dan X_2 ternyata Sig. lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut adalah homogen.

Pengujian Linearitas

Norma yang digunakan untuk menentukan kriteria hipotesis yang hendak diujikan koefisien regresi terdiri dari:

- H_0 : koefisien regresi variabel X terhadap variabel Y adalah tidak linier.
- H_a : koefisien regresi variabel X terhadap variabel Y adalah linier.

Adapun pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji koefisien regresi adalah:

- Jika probabilitas (sig.) $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika probabilitas (sig.) $< 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi dengan menggunakan program komputer SPSS versi 23 diperoleh data seperti pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas.

No.	Variabel	Nilai t_{hitung}	Sig.	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan Pendidikan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	11,549	0,000	Linier
2.	Kualitas Pelayanan Pendidikan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (X_2)	12,344	0,000	Linier
3.	Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	13,620	0,000	Linier

Berdasarkan pengujian linieritas seperti tampak pada tabel 4.9, untuk menguji tingkat signifikansi dari koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) diperoleh t_{hitung} sebesar 11,549, dan nilai Sig. 0,000, maka probabilitas (sig.) $< 0,05$ dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak artinya variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan bersifat linier. Kemudian untuk koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 12,344 dan nilai Sig. = 0,000, maka probabilitas (sig.) $< 0,05$ dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak artinya variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Pelanggan bersifat linier. Sedangkan untuk koefisien regresi variabel Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) diperoleh t_{hitung} sebesar 13,620 dan nilai Sig = 0,000, maka probabilitas (sig.) $< 0,05$ dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak artinya variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan bersifat linier.

Pengujian Hipotesis

Sebelum melakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu akan dikaji hubungan secara individual (sendiri) dari masing-masing variabel independen (Kualitas Pelayanan Pendidikan, dan Kepuasan Pelanggan) dengan variabel dependen (Loyalitas Pelanggan) dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Sedangkan untuk menguji hubungan antara variabel independen (Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan

variabel dependen (Loyalitas Pelanggan) melalui variabel mediasi (Kepuasan Pelanggan) digunakan analisis path atau analisis jalur.

1. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan, estimasi model regresi linier sederhana antara variabel kualitas pelayanan pendidikan (X_1) dengan loyalitas pelanggan (Y) diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 25,314 + 0,417X_1$$

Dari model regresi di atas nilai konstanta sebesar 25,314 poin, artinya jika tidak ada peningkatan kualitas pelayanan pendidikan maka skor loyalitas pelanggan akan tetap nilainya sebesar 25,314 poin. Diperoleh nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pendidikan sebesar 0,417 yang artinya apabila skor kualitas pelayanan pendidikan meningkat sebesar 1 poin akan meningkatkan skor variabel loyalitas pelanggan sebesar 0,417 poin. Diperolehnya tanda positif dari koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pendidikan konsisten dengan model regresi/fungsi yang disusun. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan skor kualitas pelayanan pendidikan selalu diikuti secara langsung oleh peningkatan skor loyalitas pelanggan. Sebaliknya apabila skor kualitas pelayanan pendidikan menurun maka skor loyalitas pelanggan pun akan menurun pula. Dengan demikian kualitas layanan pendidikan harus selalu dijaga secara rutin dan terus dipertahankan dan ditingkatkan. Hasil perhitungan dari tabel 4.11 diperoleh nilai probabilitas signifikansi $0,000 < \alpha$ dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak sehingga hipotesis pertama yang menyatakan "Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap loyalitas pelanggan pada SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal" terbukti kebenarannya.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai (r^2) = 0,588² sebesar 0,345. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata loyalitas pelanggan sebesar 34,5% ditentukan oleh nilai kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan, melalui persamaan regresi $Y = 25,314 + 0,417X_1$. Sisanya sebesar 66,5% ditentukan oleh faktor lain, yaitu ekuitas merk dan harga.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

Besarnya nilai error pada masing-masing pengaruh variabel independen terhadap dependen diperoleh melalui perhitungan sebagai berikut:

$$Pe_1 = \sqrt{1 - 0,613^2} = 0,790$$

$$Pe_2 = \sqrt{1 - 0,465^2} = 0,885$$

Dalam teori trimming pengujian validitas model riset diamati melalui koefisien determinasi total sebagai berikut:

$$R_m^2 = 1 - P_{e1}^2 P_{e2}^2 \dots P_{ep}^2$$

$$= 1 - (0,790)^2 (0,885)^2$$

$$= 1 - (0,624) (0,783)$$

$$= 0,705$$

$$= 70,5\%$$

Nilai koefisien determinasi sebesar 70,5% menunjukkan bahwa 70,5% informasi yang terkandung dalam data dapat digunakan oleh model, sedangkan sisanya sebesar 29,5% dijelaskan oleh error dan variabel lain di luar model. Angka koefisien pada model ini relatif besar sehingga layak dilakukan interpretasi lebih lanjut.

Pada gambar analisis jalur memperlihatkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 0,202. Sementara pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pelanggan yaitu $0,613 \times 0,465 = 0,285$. Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan lebih besar dibanding pengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan, atau dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dijadikan variabel yang dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Dengan demikian bahwa hipotesis kedua yang menyatakan "Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal" terbukti kebenarannya.

3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan, estimasi model regresi linier sederhana antara variabel kepuasan pelanggan (X_2) dengan loyalitas pelanggan (Y) diperoleh persamaan $Y = 28,806 + 0,528X_2$.

Dari model regresi di atas nilai konstanta sebesar 28,806 poin artinya jika tidak ada peningkatan kepuasan pelayanan maka loyalitas pelanggan mempunyai skor 28,806 poin. Diperoleh nilai koefisien regresi variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,528 yang artinya apabila skor kepuasan pelanggan meningkat sebesar 1 poin akan meningkatkan skor variabel loyalitas pelanggan sebesar 0,528 poin. Diperolehnya tanda positif dari koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan

konsisten dengan model regresi/fungsi yang disusun. Artinya bahwa setiap peningkatan skor kepuasan pelanggan selalu diikuti secara langsung oleh peningkatan skor loyalitas pelanggan. Sebaliknya, apabila skor kualitas pelayanan menurun maka skor loyalitas pelanggan pun akan menurun pula. Dengan demikian kepuasan pelanggan harus selalu dipertahankan dan terus ditingkatkan.

Dari hasil perhitungan dari tabel 4.13 diperoleh nilai probabilitas signifikansi $0,000 < \alpha$ dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan "Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal" terbukti kebenarannya.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai (r^2) = 0,650 sebesar 0,422. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata loyalitas pelanggan sebesar 42,2 % ditentukan oleh nilai kepuasan pelanggan yang diberikan, melalui persamaan regresi $Y = 28,806 + 0,528X_2$. Sisanya sebesar 57,8% ditentukan oleh faktor lain.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas dan pembahasan tentang hasil-hasilnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap loyalitas pelanggan pada SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal. Dengan demikian loyalitas pelanggan SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal terbentuk dengan kualitas pelayanan. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dimana bukti fisik merupakan hal yang dinilai orang tua siswa sebagai indikator yang sangat baik. Orang tua siswa merasa bahwa mereka setia atau loyal untuk menyekolahkan putra-putri mereka di SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal karena pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada para siswa baik.
2. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal. Standar pelayanan merupakan suatu tolok ukur yang digunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan pendidikan sebagai komitmen atau janji sekolah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya. Dengan adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan (orang tua/wali siswa) maka akan terbentuk loyalitas pelanggan kepada sekolah. SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal telah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan sehingga mereka loyal terhadap sekolah. Hal tersebut dibuktikan dengan setiap menjelang tahun ajaran baru banyak orang tua berkeinginan agar anak-anak mereka melanjutkan sekolah di SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal meskipun seleksi masuk ke sekolah tersebut cukup ketat.
3. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal. Dengan adanya rasa puas, maka pelanggan (orang tua siswa) akan menyekolahkan putra-putri mereka hanya pada satu sekolah saja, sehingga pelanggan akan menjadi setia/loyal pada sekolah tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan akan membawa tingkat kesetiaan yang semakin tinggi pula. Pada SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal hal tersebut tercermin pada kesediaan pelanggan untuk mereferensikan SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal kepada orang lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu proses penelitian dan pembuatan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. 2003. *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- Ahmaddien, Iskandar., Syarkani, Yofi. (2019). *Statistika Terapan dengan Sistem SPSS*. Bandung: ITB Press.
- Darsono, Liden. 2004. *Loyalty dan Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif dalam Analisa Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Kinerja Vol.8, No.2, Th.2004, Hal.163-173. Tersedia di <https://www.neliti.com/publications/143659/loyalty-disloyalty-sebuah-pandangan-komprehensif-dalam-analisa-loyalitas-pelanggan> diakses tanggal 2 Oktober
- Ayubi, Dian. 2010. *Fokus Pada Pelanggan*. <https://libertymr.wordpress.com/2013/09/04/unsur-tqm-fokus-pada-pelanggan/>
- Friedman, et al. 2007. *Customer Satisfaction and Loyalty*. US: Prentice-Hall, Inc.
- Gasperz, V. 2006. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Griffin, Jill. 1995. *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*, USA: a Division of Simon and Schukers Inc.

- Hellier, Philip. *Customer Repurchase Intention A General Structural Equation Model*. European Journal of Marketing Vol. 37 No. 11/12, 2003 pp. 1762-1800 MCB UP Limited, tersedia <http://www.emeraldinsight.com/0309-0566.htm> diakses tanggal 3 Oktober 2023
- Indrayani, Emmi. 2004. *Loyalitas Merek Sebagai Dasar Strategi Penentuan Harga: Sebuah Kajian*. Majalah Ilmiah Ekonomika Volume 13 Nomor 3, Agustus 2010 : 75 – 129 diakses tanggal 3 Oktober 2023 pukul 11.57
- Jim dan Zam. 2010. *Manajemen Strategi Dunia Pendidikan*. Manajemen Strategi <https://jurnal.unigal.ac.id/managementreview/article/view/4524/3532> Diakses tanggal 07
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*: Edisi Kesepuluh Alih bahasa: Hendra teguh, Ronny A. Rusli, dan Benyamin Molan, Jakarta: Erlangga
- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*: Jurnal Manajemen dan Bisnis Akreditasi No.23a/ DIKTI/KEP/ 2004 ISSN 1410-4571 Vol.9, No.2, Desember 2005 tersedia di www.ums.ac.id