

BAB V

SIMPULAN

A. Simpulan

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah ibu, yang memiliki peran dominan dalam pengambilan keputusan terkait pendidikan anak-anak mereka. Sebagian besar orang tua memiliki tingkat pendidikan menengah atas atau lebih tinggi, dengan pendidikan terakhir sebagian besar berada pada tingkat SMA (45%) atau S1 (28,5%). Selain itu, sebagian besar responden memiliki satu anak yang bersekolah di Yayasan Marsudirini (62,4%), diikuti oleh orang tua dengan dua anak (30,1%).

Anak-anak responden tersebar di berbagai jenjang pendidikan di Yayasan Marsudirini, dengan jumlah terbanyak berada di SD Virgo Maria 2 Bawen (29%) dan SD Virgo Maria 1 Ambarawa (28,5%). Di tingkat TK, anak-anak tersebar di TK Virgo Maria 1 Ambarawa (19,1%) dan TK Virgo Maria 2 Bawen (14,9%). Responden dengan anak di SMP Mater Alma Ambarawa berjumlah 16,6%. Hal ini menunjukkan bahwa orang tua sangat terlibat di tingkat pendidikan dasar, dengan anak-anak mereka tersebar di berbagai tingkat pendidikan dalam yayasan tersebut.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa hampir seluruh aspek yang berkaitan dengan kualitas interaksi, lingkungan fisik, kualitas hasil pendidikan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas orang tua terhadap sekolah Yayasan Marsudirini mendapatkan penilaian yang sangat baik. Kualitas interaksi yang terjalin antara pihak sekolah dan orang tua dihargai tinggi, dengan apresiasi terhadap sikap ramah, kompetensi profesional, serta keinginan untuk membantu.

Lingkungan fisik sekolah juga mendapat penilaian positif, di mana orang tua merasa nyaman dan mendukung kegiatan belajar, meskipun ada ruang untuk meningkatkan aspek visual dan hubungan interpersonal. Selain itu, orang tua sangat puas dengan hasil pendidikan yang diberikan, di mana kualitas pembelajaran dan relevansi program pendidikan dengan perkembangan zaman menjadi nilai lebih yang diakui oleh orang tua.

Kepuasan orang tua tercermin dari penilaian mereka terhadap kurikulum, pengajaran, dan sikap profesional guru yang konsisten memenuhi ekspektasi mereka. Kepercayaan orang tua terhadap sekolah sangat kuat, mereka merasa sekolah sangat peduli terhadap kebutuhan anak dan dapat diandalkan dalam memberikan pendidikan berkualitas. Loyalitas orang tua juga terlihat dalam kesediaan mereka merekomendasikan sekolah kepada orang lain dan keinginan untuk memilih sekolah ini lagi di masa depan. Secara keseluruhan, hubungan yang baik antara pihak sekolah dan orang tua, kualitas layanan yang konsisten, serta komitmen terhadap pendidikan anak-anak mereka menciptakan dasar yang kokoh untuk membangun citra positif dan keberlanjutan sekolah.

Penelitian ini yang bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil layanan, kepuasan, kepercayaan terhadap loyalitas orang tua di Yayasan Marsudirini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Interaksi Mempengaruhi Kepuasan

Kualitas interaksi yang responsif, empatik, dan komunikatif mempengaruhi kepuasan orang tua secara signifikan.

2. Kualitas Interaksi Mempengaruhi Kepercayaan

Kualitas interaksi juga berpengaruh terhadap kepercayaan orang tua, meskipun kontribusinya lebih kecil dibandingkan faktor lain seperti keahlian dan perilaku.

3. Kualitas Interaksi Mempengaruhi Loyalitas

Kualitas interaksi secara signifikan mempengaruhi loyalitas orang tua terhadap sekolah, meskipun tidak selalu berkaitan langsung dengan kepuasan.

4. Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan

Lingkungan fisik yang bersih dan nyaman secara signifikan mempengaruhi kepuasan orang tua.

5. Kualitas Lingkungan Fisik Mempengaruhi Kepercayaan

Lingkungan fisik yang baik meningkatkan kepercayaan orang tua terhadap sekolah secara signifikan.

6. Kualitas Lingkungan Fisik Mempengaruhi Loyalitas

Kualitas lingkungan fisik tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap loyalitas orang tua.

7. Kualitas Hasil Mempengaruhi Kepuasan

Kualitas hasil pendidikan, seperti kecepatan layanan dan fasilitas yang memadai, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua.

8. Kualitas Hasil Mempengaruhi Kepercayaan

Kualitas hasil layanan juga mempengaruhi kepercayaan orang tua terhadap sekolah.

9. Kualitas Hasil Mempengaruhi Loyalitas

Kualitas hasil layanan secara signifikan mempengaruhi loyalitas orang tua terhadap sekolah.

10. Kepuasan Mempengaruhi Loyalitas

Kepuasan orang tua secara signifikan mempengaruhi loyalitas mereka terhadap sekolah.

11. Kepercayaan Mempengaruhi Loyalitas

Kepercayaan yang tinggi terhadap sekolah juga meningkatkan loyalitas orang tua.

12. Kepuasan Memediasi Hubungan Antara Kualitas Interaksi dan Loyalitas

Kepuasan memediasi hubungan antara kualitas interaksi dan loyalitas orang tua,

13. Kepuasan Memediasi Hubungan Antara Kualitas Lingkungan Fisik dan Loyalitas

Meskipun kualitas lingkungan fisik tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas, kepuasan orang tua yang dipengaruhi oleh lingkungan fisik dapat memperkuat loyalitas.

14. Kepuasan Memediasi Hubungan Antara Kualitas Hasil dan Loyalitas

Kepuasan juga memediasi hubungan antara kualitas hasil layanan dan loyalitas orang tua, yang memperkuat hubungan mereka dengan sekolah.

15. Kepercayaan Memediasi Hubungan antara Kualitas Interaksi dan Loyalitas

Kepercayaan tidak memberikan dampak signifikan dalam memediasi hubungan antara kualitas interaksi dan loyalitas orang tua.

16. Kepercayaan Memediasi Hubungan antara Kualitas Lingkungan Fisik dan Loyalitas

Kepercayaan memediasi hubungan antara kualitas lingkungan fisik dan loyalitas orang tua, yang menunjukkan bahwa lingkungan yang baik meningkatkan kepercayaan dan loyalitas.

17. Kepercayaan Memediasi Hubungan antara Kualitas Hasil dan Loyalitas

Kepercayaan juga memediasi hubungan antara kualitas hasil layanan dan loyalitas orang tua, memperkuat peran kualitas pendidikan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan orang tua.

Hasil analisis mediasi menunjukkan bahwa kualitas hasil, kualitas interaksi, dan kualitas lingkungan memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas. Pengaruh tersebut melibatkan berbagai jenis mediasi, termasuk mediasi komplemeter, mediasi tidak langsung saja, dan nonmediasi tanpa efek.

Kualitas hasil memiliki efek melalui kepercayaan dan menunjukkan mediasi komplemeter. Dalam hubungan dengan kepuasan, meskipun terdapat efek, namun tidak signifikan, sehingga digolongkan sebagai nonmediasi tanpa efek. Kualitas interaksi menunjukkan hubungan yang kompleks dengan loyalitas melalui kepercayaan dan kepuasan, dengan pola arah efek yang berlawanan atau hanya melalui jalur tidak langsung. Sementara itu, kualitas lingkungan konsisten memberikan efek signifikan melalui kepercayaan maupun kepuasan, yang menunjukkan jenis mediasi komplemeter.

Secara keseluruhan, hasil ini menggarisbawahi peran mediasi dalam menjelaskan pengaruh kualitas hasil, interaksi, dan lingkungan terhadap loyalitas, dengan kepercayaan dan kepuasan sebagai mediator yang signifikan pada sebagian besar hubungan.

B. Implikasi Manajerial

Dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas orang tua, kualitas layanan sekolah harus menjadi prioritas strategis yang terintegrasi dalam manajemen. Berdasarkan analisis, terdapat empat aspek utama yang harus diperhatikan, yaitu Kualitas Hasil, Kualitas Interaksi, Kepercayaan, dan Kualitas Lingkungan Fisik, yang masing-masing memiliki kontribusi berbeda terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua.

1. Kualitas Hasil: Prioritas Tertinggi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas hasil layanan sekolah, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk terus meningkatkan kepuasan orang tua dan kualitas pendidikan di sekolah-sekolah Marsudirini. Implementasi manajerial yang berbasis pada temuan ini dapat difokuskan pada tiga fokus utama:

- a. Peningkatan Efisiensi Waktu Menunggu: Meskipun komunikasi terkait jadwal kegiatan sudah sangat baik, terdapat ruang untuk meningkatkan efisiensi dalam mengurangi waktu tunggu. Sekolah-sekolah Marsudirini perlu mengembangkan sistem yang lebih efektif untuk mengurangi waktu tunggu, misalnya dengan memperbaiki alur pelayanan atau menggunakan teknologi untuk menginformasikan orang tua lebih cepat mengenai kegiatan atau keputusan penting.

- b. Peningkatan Kualitas Pembelajaran: Meskipun materi pembelajaran sudah baik, ada potensi untuk lebih meningkatkan daya tarik dan pemahaman materi bagi siswa. Sekolah-sekolah Marsudirini dapat fokus pada pengembangan metode pembelajaran yang lebih interaktif dan sesuai dengan kebutuhan siswa di era digital, termasuk pelatihan berkelanjutan bagi pengajar untuk meningkatkan keterampilan mengajar mereka.
- c. Penguatan Program Inovatif dan Responsif terhadap Perkembangan Zaman: Dengan skor tertinggi pada dimensi Valensi, sekolah sudah sangat baik dalam menyelaraskan program dengan perkembangan zaman. Untuk mempertahankan posisi ini, Yayasan Marsudirini dapat terus mendukung pengembangan program-program pendidikan yang inovatif, seperti integrasi teknologi dalam pembelajaran dan penawaran kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung perkembangan karakter dan keterampilan siswa.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah tersebut, sekolah-sekolah Marsudirini dapat lebih memperkuat hubungan dengan orang tua, menjaga tingkat kepuasan yang tinggi, dan meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan.

2. Kualitas Interaksi: Prioritas Kedua

- a. Meningkatkan Responsivitas dalam Pelayanan (Prioritas Utama)

Dimensi perilaku, khususnya pada aspek memenuhi kebutuhan dengan baik dan merespons dengan cepat, menunjukkan variasi tanggapan yang lebih besar

dan skor yang lebih rendah dibandingkan aspek lain. Oleh karena itu, prioritas utama adalah meningkatkan responsivitas guru/karyawan melalui:

- 1) Pelatihan tanggap darurat dan pelayanan proaktif: Memberikan pelatihan kepada guru/karyawan untuk merespons kebutuhan orang tua dengan cepat dan tepat.
- 2) Implementasi sistem umpan balik: Membuat mekanisme agar orang tua dapat memberikan masukan langsung terkait pelayanan, sehingga sekolah dapat segera memperbaiki kekurangan.
- 3) Pengembangan standar pelayanan: Menyusun prosedur baku dalam merespons kebutuhan orang tua untuk memastikan pelayanan yang cepat dan konsisten.

b. Mempertahankan dan Memperkuat Sikap Positif Guru/Karyawan

Dimensi sikap mendapatkan skor tinggi, mencerminkan keramahan, keandalan, dan empati yang baik dari guru/karyawan. Namun, upaya pemeliharaan tetap penting agar kualitas ini tidak menurun.

- 1) Pelatihan komunikasi interpersonal berkelanjutan: Menyediakan pelatihan yang berfokus pada keramahan, empati, dan pendekatan manusiawi dalam interaksi dengan orang tua.
- 2) Penguatan budaya organisasi: Meningkatkan nilai-nilai keramahan dan empati melalui program internal seperti penghargaan bagi guru/karyawan yang menunjukkan sikap terbaik.

- 3) Monitoring berkala: Melakukan evaluasi reguler terhadap perilaku guru/karyawan dalam berinteraksi dengan orang tua untuk memastikan konsistensi.

c. Meningkatkan Kompetensi Guru/Karyawan dalam Dimensi Keahlian

Keahlian menunjukkan skor tinggi, tetapi pengembangan kompetensi secara berkelanjutan tetap diperlukan untuk menjaga kepercayaan orang tua terhadap profesionalisme guru/karyawan.

- 1) Program pelatihan teknis dan profesional: Menyediakan pelatihan yang relevan dengan kebutuhan pendidikan, seperti penguasaan kurikulum, teknologi pendidikan, dan pengelolaan masalah siswa.
- 2) Evaluasi kinerja secara berkala: Memastikan standar keahlian tetap tinggi melalui asesmen rutin terhadap kemampuan guru/karyawan.
- 3) Penguatan penguasaan bidang spesifik: Memberikan pelatihan khusus untuk memperkuat pemahaman guru/karyawan dalam bidang tugas mereka

d. Menjadikan Orang Tua sebagai Mitra Strategis dalam Pendidikan

Kualitas interaksi guru/karyawan mencerminkan hubungan yang baik dengan orang tua, namun peningkatan kerja sama dapat memperkuat peran orang tua sebagai mitra dalam pendidikan.

- 1) Meningkatkan komunikasi dengan orang tua: Mengadakan pertemuan rutin atau forum diskusi untuk membangun hubungan yang lebih erat.

- 2) Program pelibatan orang tua: Melibatkan orang tua dalam kegiatan sekolah untuk menciptakan hubungan yang lebih inklusif dan kolaboratif.
- 3) Menyediakan layanan konsultasi personal: Menawarkan sesi konsultasi untuk memahami kebutuhan spesifik orang tua secara mendalam.

e. Mempertahankan Reputasi Sekolah dan Yayasan sebagai Institusi Berkualitas

Dengan skor tinggi pada dimensi sikap dan keahlian, Yayasan Marsudirini dapat memanfaatkan hasil ini untuk memperkuat citra sebagai lembaga pendidikan yang profesional dan terpercaya.

- 1) Promosi berbasis kualitas interaksi: Menampilkan keunggulan sikap dan keahlian guru/karyawan dalam materi promosi sekolah.
- 2) Peningkatan akreditasi dan sertifikasi: Menggunakan data hasil penelitian untuk mendukung upaya peningkatan akreditasi dan standar layanan pendidikan.
- 3) Pengembangan standar mutu internal: Menyusun standar mutu yang dapat diterapkan secara konsisten di seluruh sekolah Marsudirini.

Dengan menjalankan prioritas-prioritas ini, Yayasan Marsudirini dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, memperkuat hubungan dengan orang tua, dan mempertahankan reputasi sebagai institusi yang unggul dan terpercaya.

3. Kepercayaan: Prioritas Ketiga

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepercayaan orang tua terhadap sekolah-sekolah Marsudirini sangat tinggi, mencakup perhatian terhadap kebutuhan orang tua, transparansi pengelolaan pendidikan, dan kualitas pendidikan. Meskipun demikian, beberapa area masih perlu ditingkatkan untuk mempertahankan dan memperkuat kepercayaan ini. Oleh karena itu, langkah-langkah implementasi manajerial berikut diperlukan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan pendidikan.

a. Meningkatkan Transparansi dan Komunikasi dengan Orang Tua

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan orang tua terhadap sekolah, langkah pertama yang harus diambil adalah memperkuat transparansi dalam pengelolaan pendidikan. Untuk itu, sekolah perlu mengimplementasikan sistem komunikasi yang lebih efektif dengan orang tua. Sekolah dapat mengadakan pertemuan rutin, seperti forum tahunan atau pertemuan terbuka dengan orang tua, untuk menyampaikan informasi tentang kebijakan, perkembangan kurikulum, dan penggunaan dana. Selain itu, penggunaan platform digital atau aplikasi khusus yang memungkinkan orang tua mengakses laporan keuangan, perkembangan anak, serta kebijakan terkini dapat memfasilitasi komunikasi yang lebih transparan dan efisien

b. Menjaga dan Meningkatkan Kualitas Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan orang tua juga berkaitan erat dengan kemampuan sekolah dalam memberikan pendidikan

yang berkualitas. Oleh karena itu, sekolah-sekolah Marsudirini harus terus berfokus pada peningkatan kualitas pengajaran dan pengelolaan kurikulum. Program pelatihan untuk guru perlu diintensifkan, dengan fokus pada pengembangan kompetensi dalam bidang pedagogi, penggunaan teknologi dalam pembelajaran, dan cara-cara untuk lebih mendalami kebutuhan setiap siswa. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kurikulum dan metodologi pengajaran sangat penting untuk memastikan relevansi dan keberlanjutan pendidikan yang diberikan

c. **Mempererat Kolaborasi dengan Orang Tua dan Komunitas**

Meskipun kepercayaan orang tua terhadap sekolah sudah sangat baik, untuk mempertahankan dan meningkatkan hubungan ini, sekolah harus meningkatkan keterlibatan orang tua dalam setiap aspek pendidikan anak. Sekolah dapat memfasilitasi program-program yang melibatkan orang tua, seperti seminar parenting, workshop pendidikan, dan kegiatan ekstrakurikuler yang melibatkan orang tua secara aktif. Dengan menciptakan ruang bagi orang tua untuk berpartisipasi dalam pendidikan anak, sekolah tidak hanya memperkuat hubungan dengan orang tua, tetapi juga membangun komunitas yang saling mendukung dalam mencapai tujuan pendidikan bersama.

4. Kualitas Lingkungan: Prioritas Keempat

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap kualitas lingkungan fisik sekolah, yang menunjukkan kepuasan tinggi dalam tiga dimensi utama—Kondisi Sekitar, Desain,

dan Faktor Sosial—tiga prioritas implementasi manajerial yang dapat diterapkan di sekolah-sekolah Marsudirini dan Yayasan Marsudirini adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan Fasilitas Modern dan Kenyamanan Lingkungan Sekitar:
Dimensi Kondisi Sekitar telah menunjukkan hasil yang sangat baik dengan skor tinggi pada kenyamanan, kebersihan, dan lingkungan yang mendukung proses pembelajaran. Namun, untuk menjaga relevansi dengan kebutuhan pendidikan masa kini, peningkatan fasilitas modern seperti ruang kelas berbasis teknologi, fasilitas olahraga, atau ruang hijau yang lebih luas perlu menjadi fokus utama. Sekolah-sekolah Marsudirini harus berinvestasi dalam pengembangan fasilitas yang tidak hanya nyaman tetapi juga mendukung metode pembelajaran yang inovatif dan perkembangan siswa.
- b. Peningkatan Estetika dan Desain Fisik Sekolah: Meskipun tata letak sekolah sudah sesuai dengan kebutuhan, aspek estetika fisik masih dapat diperbaiki, terutama dalam desain ruang dan penggunaan elemen visual yang lebih menarik. Sekolah-sekolah Marsudirini dapat melakukan revitalisasi desain sekolah dengan memperbarui dekorasi, memilih warna yang lebih cerah dan menyegarkan, serta merancang ruang kelas yang lebih inspiratif dan mengundang. Pengelolaan taman atau area hijau juga dapat ditingkatkan agar menciptakan lingkungan yang lebih menyenangkan secara visual dan mendukung suasana belajar yang lebih positif.
- c. Penguatan Interaksi Sosial dan Komunikasi antara Sekolah dan Orang Tua:
Dimensi Faktor Sosial menunjukkan adanya variasi dalam persepsi orang tua terhadap keterlibatan sosial dan komunikasi dengan pihak sekolah. Oleh

karena itu, langkah penting adalah meningkatkan interaksi sosial antara sekolah dan orang tua, serta memberikan perhatian lebih pada kesejahteraan dan kebutuhan orang tua dalam mendukung pendidikan anak. Program-program seperti pertemuan rutin orang tua, pelatihan komunikasi, dan pembentukan komunitas orang tua dapat membantu memperkuat hubungan sosial dan memperbaiki pengalaman orang tua dalam berinteraksi dengan sekolah.

Dengan fokus pada tiga prioritas tersebut, sekolah-sekolah Marsudirini dapat terus meningkatkan kualitas lingkungan fisik yang mendukung proses pembelajaran yang lebih baik, serta menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi orang tua dan siswa.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Validitas konstruk yang masih perlu ditingkatkan

Dalam analisis dan pembahasan penelitian ini, dimensi Faktor Sosial (FS) menunjukkan keterbatasan akibat nilai *outer loading* yang rendah pada beberapa indikator, yang mengurangi validitas konvergen, serta nilai AVE yang rendah, yang menandakan kurangnya kemampuan indikator dalam menjelaskan variabilitas konstruk. Untuk memperbaiki hal ini, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pada indikator dalam dimensi tersebut, termasuk penggantian atau penambahan indikator yang lebih relevan.

2. Data penelitian dan subjektivitas responden: penelitian ini mengandalkan persepsi orang tua sebagai sumber data utama, yang tentu saja berpotensi mengandung bias subjektif. Harapan, pengalaman pribadi, atau pandangan orang tua terhadap sekolah bisa memengaruhi cara mereka memberikan respons, sehingga mempengaruhi validitas hasil penelitian. Bias ini mungkin membatasi objektivitas temuan yang diperoleh.
3. Desain penelitian yang hanya mengambil data sekali waktu: penelitian ini menggunakan pendekatan yang hanya mengumpulkan data pada satu titik waktu tertentu. Hal ini membuat tidak bisa memastikan hubungan sebab-akibat antara kualitas layanan dan loyalitas orang tua. Jika penelitian dilakukan dalam jangka waktu yang lebih lama, kita bisa melihat perubahan yang terjadi dan lebih memahami bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas orang tua dalam waktu yang lebih panjang.

D. Saran Penelitian

Berdasarkan temuan, pembahasan, dan simpulan hasil penelitian, berikut adalah saran yang dapat diberikan:

1. Validitas Konstruk

Evaluasi dan perbaiki indikator dimensi faktor sosial, terutama yang memiliki nilai rendah, dengan mengganti atau menambah indikator yang lebih relevan.

Uji kembali validitas dan reliabilitas sebelum penelitian dilakukan.

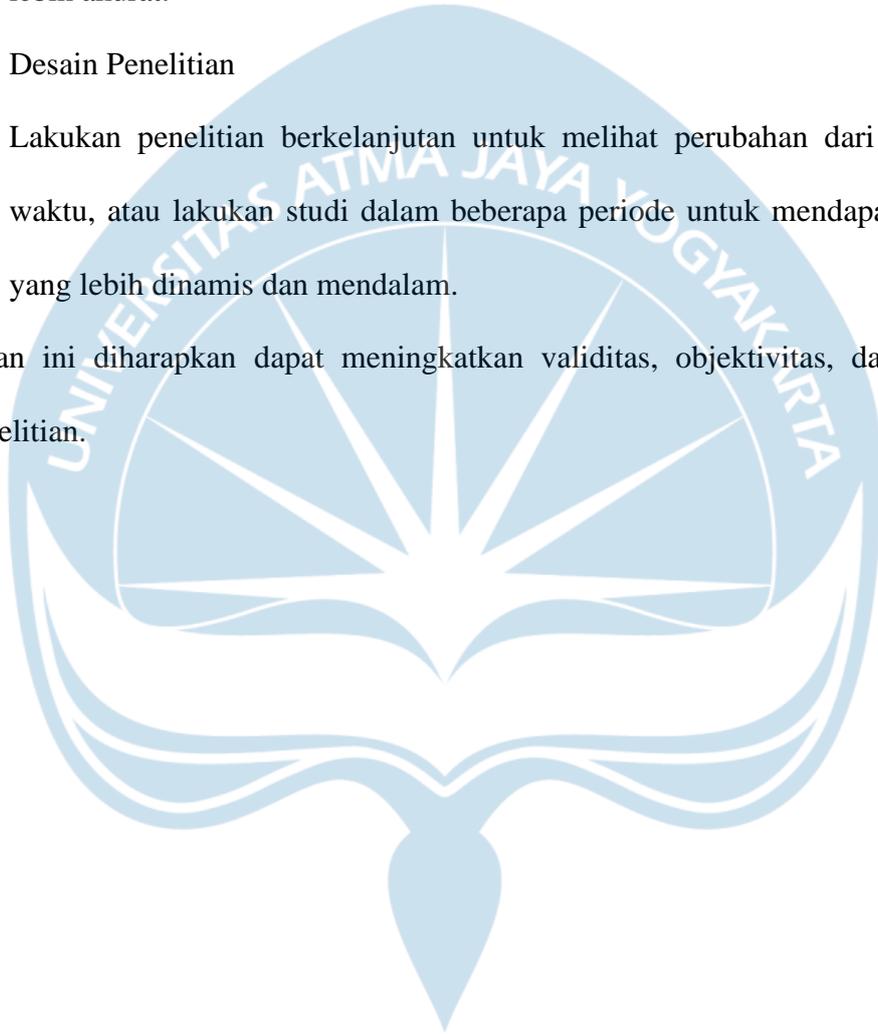
2. Bias Subjektivitas Responden

Bias subjektivitas responden dapat diminimalkan dengan melibatkan sumber data lain, seperti siswa atau guru, untuk memperkaya sudut pandang. Pastikan pertanyaan penelitian disusun secara jelas dan mudah dimengerti agar hasil lebih akurat.

3. Desain Penelitian

Lakukan penelitian berkelanjutan untuk melihat perubahan dari waktu ke waktu, atau lakukan studi dalam beberapa periode untuk mendapatkan hasil yang lebih dinamis dan mendalam.

Saran ini diharapkan dapat meningkatkan validitas, objektivitas, dan kualitas penelitian.



Daftar Pustaka

- Anggriani, D., & Efnita, Y. (2024). Pengaruh product quality dan product packaging terhadap purchase decision melalui brand trust pada produk kosmetik make Over (Studi kasus pada perempuan gen z di Kota Pekanbaru). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(1). <https://doi.org/10.35931/aq.v18i1.2994>
- Aslam, W., Arif, I., Farhat, K., & Khursheed, M. (2018). The role of customer trust, service quality and value dimensions in determining satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile telecommunication industry in pakistan. *Market-Trziste*, 30(2), 177–194. <https://doi.org/10.22598/mt/2018.30.2.177>
- Assaker, G., O'Connor, P., & El-Haddad, R. (2020). Examining an integrated model of green image, perceived quality, satisfaction, trust, and loyalty in upscale hotels. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(8). <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1751371>
- Azimi, H. (2017). Ranking the effect of services marketing mix elements on the loyalty of customers by using topsis method (case study: City bank branches in Tehran). *Innovative Marketing*, 13(2). [https://doi.org/10.21511/im.13\(2\).2017.04](https://doi.org/10.21511/im.13(2).2017.04)
- Banerji, R., & Singh, A. (2024). Do social media marketing activities promote customer loyalty? A study on the e-commerce industry. *LBS Journal of Management & Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1108/lbsjmr-04-2023-0016>
- Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), 278–302. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2018-0021>
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. in *Journal of Marketing* (Vol. 34).
- Chivhungwa, T., & Chinomona, E. (2019). *The influence of green image physical environment quality green trust on green purchase intention*. <https://www.researchgate.net/publication/338840403>

- Chmeis, S. T. J. E., & Zaiter, R. (2024). The impact of e-service quality on e-loyalty through the mediating effects of e-satisfaction and e-trust in Lebanon. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(2), e2770. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i2.2770>
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (n.d.). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. <http://penerbitzaini.com>
- Glaveli, N., Papadimitriou, D., Karagiorgos, T., & Alexandris, K. (2023). Exploring the role of fitness instructors' interaction quality skills in building customer trust in the service provider and customer satisfaction. *European Sport Management Quarterly*, 23(3), 767–788. <https://doi.org/10.1080/16184742.2021.1928256>
- Gutiérrez, R. A. C., Polanco, M. E. C., Domínguez, M. E. T., & Domínguez-Valerio, C. M. (2024). Staff affection, the key factor in the loyalty of university students using virtual library services that are accessible by a physical access Space, in developing countries. *TEM Journal*, 13(1). <https://doi.org/10.18421/TEM131-52>
- Ghozali, I. & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Han, H., Moon, H., & Lee, H. (2019). Physical classroom environment affects students' satisfaction: Attitude and quality as mediators. *Social Behavior and Personality*, 47(5). <https://doi.org/10.2224/sbp.7961>
- Handayani, D. F. R., PA, R. W., & Nuryakin, N. (2021). The influence of e-service quality, trust, brand image on Shopee customer satisfaction and loyalty. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2), 119–130. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss2.art3>
- Handayani, P. T., Kepramareni, P., & Kusuma, I. G. A. E. T. (2022). The Analysis of the quality of the physical environment, service and product on revisit intention through customer satisfaction at a coffee Shop in Kintamani-Bali. *European Journal of Business and Management Research*, 7(6), 115–119. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.6.1621>
- Huang, J. H., Chen, L. G., Ma, Y. X., & Gao, S. Y. (2022). The Relationship between parental satisfaction and parental loyalty in Kindergartens: The

- mediating role of parental trust and parental relationship commitment. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.822164>
- Hussein, A. S. (2023). Effect of experience quality on ethnic restaurant customer loyalty: Mediating role of restaurant image. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 6(1). <https://doi.org/10.32535/ijthap.v6i1.2150>
- Jana, A., & Chandra, B. (2016). Mediating role of customer satisfaction in the Mid-Market Hotels: An empirical analysis. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(1). <https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i1/81973>
- Kuncoro, A., & Kristiyanti, M. (2024) Metodologi Penelitian Bisnis Penerbit Cv. Eureka Media Aksara.
- Lee, H. J., & Seong, M. H. (2020). A study on the effects of business service quality on satisfaction, commitment, performance, and loyalty at a private university. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 439–453. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.439>
- Mojopahit, J., & Sidoarjo, B. (2022.). *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif Dan Kualitatif) Oleh Sigit Hermawan Wiwit Hariyanto Diterbitkan Oleh Diterbitkan Oleh Umsida Press.*
- Mulyawan, I., Evia Tulsi, K., & Rafdinal, W. (2022). Predicting customer loyalty of local brand fast-food restaurant in Indonesia: The role of restaurant quality and price fairness. *Journal of Business and Management Review*, 3(10). <https://doi.org/10.47153/jbmr310.4162022>
- Pasaribu, F., Sari, W. P., Ni Bulan, T. R., & Astuty, W. (2022). The effect of e-commerce service quality on customer satisfaction, trust and loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1077–1084. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.8.001>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Pratondo, K. R., Marsudi, M., & Wijaya, R. (2023). Customer trust and interaction quality as a mediating: The effect of quality of information on purchase decision. *Business Innovation Management and Entrepreneurship Journal (BIMANTARA)*, 2(02). <https://doi.org/10.22219/bimantara.v2i02.27474>
- Rinaldi, I. M., Lubis, P. H., & Utami, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah mobile banking BNI di Banda Aceh Dengan kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, komitmen nasabah, dan nilai

nasabah sebagai variabel mediasi. *Jurnal Perspektif Manajemen Dan Perbankan*, 8(3).

- Sediawan, M. N. L., Armanu, A., Wijayanti, R., & Hussein, A. S. (2023). The patient experiential quality model scale development and validation. *scientific Papers of the University of Pardubice, Series D: Faculty of Economics and Administration*, 31(1). <https://doi.org/10.46585/sp31011611>
- Susriyanti, S., Krisna, N. L., Lusiana, L., & Nardo, R. (2023). Creating customer loyalty through commitment to quality of service model of Brady Cronin. *International Journal of Applied Management and Business*, 1(1). <https://doi.org/10.54099/ijamb.v1i1.458>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2014). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. In *Handbook of Market Research* (pp. 1-40). Springer.
- Syah Putra, A., Alimin, E., & Kosasih, H. (2024). The influence of physical environment and customer's satisfaction towards customer's loyalty. 254~259 *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS)*, 6(1), 254–259. <https://doi.org/10.56338/ijhess.v6i1.4899>
- Wardhana, A., Lukiasuti, F., Tinggi, S., Bank, I. E., & Jateng, B. (2024). *Metode Penelitian Manajemen Muktar Redy Susila Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*. <https://www.researchgate.net/publication/379957614>
- Yashwanth, R. (2024). Brand equity's effect on brand loyalty and customer satisfaction as mediating role-a study on education sector. *International Research Journal of Multidisciplinary Scope*, 5(2), 95–107. <https://doi.org/10.47857/irjms.2024.v05i02.0382>
- Zhong, Y., & Moon, H. C. (2020). What drives customer satisfaction, loyalty, and happiness in fast-food restaurants in china? Perceived price, service quality, food quality, physical environment quality, and the moderating role of gender. *Foods*, 9(4). <https://doi.org/10.3390/foods9040460>

Lampiran 1 : Kuesioner

Variabel	Dimensi	Kuesioner	Sumber dan skala	
Kualitas Interaksi	<p>Kualitas interaksi dalam konteks sekolah mencerminkan seberapa efektif dan nyaman hubungan antara staf sekolah, seperti guru dan karyawan, dengan orang tua. Kualitas ini terdiri dari tiga aspek utama. Pertama, sikap, di mana staf sekolah menunjukkan keramahan, kesiapan membantu, serta pemahaman terhadap kebutuhan orang tua. Kedua, perilaku, yang mencakup respons cepat dan perhatian staf dalam memenuhi kebutuhan orang tua, menunjukkan bahwa mereka peduli dan bertanggung jawab. Ketiga, keahlian, yaitu kemampuan staf dalam memberikan jawaban yang tepat dan andal, menandakan kompetensi mereka dalam menangani pertanyaan dan kebutuhan orang tua.</p>			
	Sikap	1.	Saya dapat mengandalkan guru / karyawan di Sekolah Marsudirini yang ramah	Brady dan Cronin (2001) Birgit Leisen Pollack (2007) Skala Likert 1 - 5
		2.	Sikap karyawan guru / karyawan di Sekolah Marsudirini menunjukkan kesediaannya membantu saya	
		3.	Sikap guru/karyawan Sekolah Marsudirini menunjukkan kepada saya bahwa mereka memahami kebutuhan saya sebagai orang tua	
	Perilaku	4.	Saya dapat mengandalkan guru / karyawan di Sekolah Marsudirini untuk memenuhi kebutuhan saya.	Skala Likert 1 - 5
		5.	Guru / karyawan di Sekolah Marsudirini merespons kebutuhan saya dengan cepat	
		6.	Perilaku guru / karyawan di Sekolah Marsudirini menunjukkan kepada saya bahwa mereka memahami kebutuhan saya	
		7.	Guru/karywan di Sekolah Marsudirini dapat dipercaya.	
		8.	Guru/karyawan di Sekolah Marsudirini bersikap sopan kepada saya	
		9.	Saya merasa aman dalam menerima pelayanan dari guru/karyawan di Sekolah Marsudirini	
	Keahlian	10.	Saya dapat mengandalkan guru / karyawan di Sekolah Marsudirini	Brady dan Cronin (2001) Birgit Leisen Pollack (2007) Skala Likert 1 - 5
		11.	Guru / karyawan di Sekolah Marsudirini mampu menjawab pertanyaan terkait anak saya dengan tepat	
12.		Guru/ karyawan di Sekolah Marsudirini menyadari bahwa saya mempercayai pengetahuan mereka dalam memenuhi kebutuhan belajar anak saya		

Kualitas Lingkungan Fisik	Kualitas lingkungan fisik adalah pengaruh kondisi sekitar, desain, dan faktor sosial terhadap persepsi orang tua. Suasana yang nyaman dan desain fasilitas yang menarik meningkatkan kenyamanan orang tua. Selain itu, interaksi dengan orang tua lain juga berkontribusi pada persepsi positif terhadap kualitas layanan			
	Kondisi Sekitar	13.	Di Sekolah Marsudirini, saya dapat mengandalkan suasana yang nyaman	Brady dan Cronin (2001) Birgit Leisen Pollack (2007) Skala Likert 1 - 5
		14.	suasana yang nyaman di Sekolah Marsudirini, suasana inilah yang saya cari	
		15.	Sekolah Marsudirini memahami bahwa lingkungan sekolah penting bagi saya	
		16.	Sekolah Marsudirini memiliki peralatan terkini yang menunjang pembelajaran	
	Desain	17.	Fasilitas Sekolah Marsudirini selalu membuat saya terkesan	
		18.	Tata letak Sekolah Marsudirini sesuai dengan tujuan saya	
		19.	Sekolah Marsudirini memahami bahwa desain fasilitas penting bagi saya	
		20.	Fasilitas fisik Sekolah Marsudirini menarik secara visual.	
	Faktor Sosial	21.	Saya menemukan bahwa orang tua Sekolah Marsudirini lainnya secara konsisten memberikan kesan yang baik	
		22.	Keberadaan orang tua dari Sekolah Marsudirini yang lain bisa memengaruhi kemampuan sekolah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada saya.	
		23.	Sekolah Marsudirini menyadari bahwa persepsi saya terhadap layanan mereka dipengaruhi oleh orang tua lain	
		24.	Guru/karyawan Sekolah Marsudirini memberikan perhatian individual kepada saya dan anak saya.	
		25.	Sekolah Marsudirini menjadwalkan pertemuan yang sesuai dengan kebutuhan saya	
		26.	Sekolah Marsudirini mengutamakan kepentingan terbaik anak saya	
	Kualitas Hasil	Kualitas hasil layanan adalah penilaian pelanggan terhadap hasil akhir dari suatu layanan, yang meliputi tiga aspek utama. Pertama, waktu tunggu menggambarkan kecepatan pelayanan Sekolah Marsudirini dan upaya mereka untuk meminimalkan waktu tunggu orang tua. Kedua, aspek berwujud mencerminkan kepuasan orang tua terhadap layanan yang relevan dengan kebutuhan mereka. Ketiga, valensi berkaitan dengan pengalaman belajar positif anak-anak, yang mencerminkan kualitas pendidikan yang ditawarkan.		
Waktu Menunggu		27.	Pelayanan di Sekolah Marsudirini selalu cepat dan tidak membuat saya menunggu lama.	Brady dan Cronin (2001) Birgit Leisen Pollack (2007) Skala Likret 1 - 5
		28.	Sekolah Marsudirini mencoba meminimalkan waktu tunggu saya	
		29.	Sekolah Marsudirini memahami bahwa waktu menunggu itu penting bagi saya	
		30.	Sekolah Marsudirini menanggapi permintaan saya dengan cepat	
		31.	Sekolah Marsudirini memberi tahu saya kapan acara dan kegiatan sekolah akan berlangsung.	

		32.	Saya selalu puas dengan layanan yang Sekolah Marsudirini berikan	
		33.	Saya menyukai Sekolah Marsudirini karena mereka memberikan layanan yang saya inginkan	
	Berwujud	34.	Sekolah Marsudirini mengetahui jenis layanan yang dicari para orang tua	
		35.	Materi pembelajaran di sekolah Marsudirini dirancang dengan tampilan yang menarik secara visual, sehingga membuat anak saya lebih tertarik dan mudah memahami isinya	
	Valensi	36.	Ketika anak saya sekolah di Marsudirini, saya biasanya merasa mereka mendapat pengalaman belajar yang baik	
		37.	Saya yakin Sekolah Marsudirini memberikan pengalaman yang baik bagi anak saya	
		38.	Saya yakin Sekolah Marsudirini mengetahui program pendidikan yang dibutuhkan anak dan sesuai dengan perkembangan zaman	
		39.	Sekolah Marsudirini tersebut menyediakan layanan yang dapat diandalkan seperti yang dijanjikan.	
		40.	Sekolah Marsudirini menyimpan catatan pendidikan anak saya dengan akurat.	
Kepuasan Kepuasan	Kepuasan adalah perasaan positif yang muncul ketika pengalaman individu sesuai atau melebihi harapan mereka. Dalam konteks pendidikan, kepuasan orang tua di Sekolah Marsudirini mencerminkan penilaian terhadap kualitas layanan, keahlian guru, kemampuan mengajar, sifat kemanusiaan staf, dan kurikulum yang diterapkan.			
		41.	Sekolah Marsudirini konsisten dengan apa yang diharapkan	Lee, Jung, & Seong, 2019
		42.	Sekolah Marsudirini lebih baik dari yang diharapkan.	Lee, Jung, & Seong, 2019
		43.	Saya puas dengan tingkat kualitas keahlian guru di Sekolah Marsudirini	Skala Likert 1 - 5
		44.	Saya puas dengan kemampuan guru mengajar di sekolah Marsudirini	
		45.	Saya puas dengan aspek kemanusiaan guru/karyawan di Sekolah Marsudirini	
		46.	Secara umum, saya puas dengan kurikulum yang ada di sekolah Marsudirini	
Kepercayaan	Kepercayaan adalah keyakinan terhadap keandalan, integritas, dan kemampuan mitra atau penyedia layanan, serta kesediaan individu untuk bergantung pada mereka. Kepercayaan terbentuk melalui persepsi positif dan tindakan sesuai norma serta harapan, dan akan berkurang jika ekspektasi tersebut tidak terpenuhi tanpa alasan yang jelas.			
		47.	Berdasarkan pengalaman saya, Sekolah Marsudirini peduli dengan kebutuhan saya	Aslam, et.al (2018)
		48.	Berdasarkan pengalaman saya, saya tahu Sekolah Marsudirini tidak mencari keuntungan pribadi	Skala Likert 1 - 5
		49.	Sekolah Marsudirini dapat diandalkan terutama berkaitan dengan Pendidikan anak	
Loyalitas	Loyalitas adalah kecenderungan pelanggan untuk tetap memilih dan mendukung suatu merek atau perusahaan, yang didasarkan pada emosi positif, pengalaman baik, dan kepercayaan. Loyalitas mencakup tindakan merekomendasikan merek kepada orang lain dan berkomitmen untuk memilihnya lagi			

	50.	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk memilih Sekolah Marsudirini	Lee, Jung, & Seong, 2019 Skala Likert 1 - 5
	51.	Saya telah berbicara positif tentang Sekolah Marsudirini kepada orang lain	
	52.	Saya akan berbicara mengenai hal-hal baik tentang Sekolah Marsudirini.	
	53.	Saya ingin memilih Sekolah Marsudirini lagi jika saya punya kesempatan.	

