



### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA YAYASAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM AT-TADZKIR NUR GHAZALI

#### THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FOUNDATION IMAGE ON STUDENT SATISFACTION AT THE AT-TADZKIR NUR GHAZALI ISLAMIC EDUCATION FOUNDATION

Anisa Fathi Arsi<sup>1</sup>, Ety Nurhayaty<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Bina Sarana Informatika

E-mail: 64231464@bsi.ac.id, ety.eyy@bsi.ac.id

#### INFO ARTIKEL

##### **Kata kunci:**

Kualitas Pelayanan, Citra Yayasan, Kepuasan Siswa.

#### ABSTRAK

Yayasan Pendidikan Islam At-Tadzkir Nur Ghazali merupakan lembaga penyelenggara pendidikan islam yang legalitasnya terdaftar dalam MENKUMHAM No. AHU-0016685.AH.01.04. Tahun 2020, penyelenggaraan pendidikan yang dinaungi meliputi TPQ, PAUDQU, MDTA, Ponpes At-Tadzkir Nur Ghazali, dan SMP serta SMK. Tujuan diadakannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra yayasan terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan kuesioner.dan observasi. Populasi yang digunakan 63 siswa dan dalam melakukan penarikan sampel menggunakan sampel total. Selanjutnya, data diuji validitas dan reliabilitas serta dilakukan uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas. Analisis data dilakukan menggunakan uji persamaan regresi linier berganda dengan hasil  $Y = -3,140 + 0,040 + 0,764$  yang menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan citra yayasan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. namun, secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dan citra yayasan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

## ARTICLE INFO

**Keyword:**

Service Quality, Foundation Image, Student Satisfaction,

## ABSTRACT

*At-Tadzkir Nur Ghazali Islamic Education Foundation is an Islamic education provider institution whose legality is registered in MENKUMHAM No. AHU-0016685.AH.01.04. In 2020, the organization of education under its care includes TPQ, PAUDQU, MDTA, Ponpes At-Tadzkir Nur Ghazali, and junior high schools and vocational schools. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and foundation image on student satisfaction. This study uses quantitative descriptive methods with data collection techniques in the form of observation and questionnaires. The population used was 63 students and in withdrawing the sample using a total sample. Furthermore, the data were tested for validity and reliability and carried out normality tests, heteroscedasticity tests, multicollinearity tests. Data analysis was carried out using multiple linear regression equation tests with the results  $Y = -3.140 + 0.040 + 0.764$  which shows that service quality and foundation image simultaneously affect student satisfaction. however, partially service quality has no effect on student satisfaction and foundation image affects student satisfaction.*

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

## PENDAHULUAN

Pada era pendidikan saat ini yayasan pendidikan islam sebagai institusi pendidikan yang memberikan layanan jasa. Pendidikan adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam pembentukan individu dan masyarakat yang berkualitas. Berbagai upaya dilakukan baik segi penyedia prasarana, harga, maupun prestasi yang dimiliki dalam rangka menarik perhatian calon peserta didik. Peserta didik yang ada di yayasan pendidikan islam bukan hanya dipandang sebagai pelanggan eksternal saat ini saja, akan tetapi harus dipertimbangkan sebagai asset yayasan pendidikan islam di masa mendatang. Di tengah-tengah persaingan ini, kepuasan siswa menjadi fokus utama bagi institusi pendidikan, Kepuasan siswa tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah, tetapi juga menjadi indikator utama

dari efektivitas pendidikan yang diberikan. Menurut Tjiptono dan Diana (Wijaya, 2018) ada lima dimensi kualitas pelayanan atau SERVQUAL yang terungkap dalam Dimensi keandalan (reliability) yang mana kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, segera dan akurat. Dimensi ketanggapan atau kepedulian (responsiveness) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan (siswa) dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan (siswa). Dimensi jaminan kepastian (assurance) yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staff. Dimensi perhatian (emphaty) merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik dalam memahami kebutuhan

pelanggan (siswa) secara individual. Dimensi (tangible) yaitu wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan sarana informasi komunikasi. Citra sekolah yang mencakup reputasi, identitas, dan persepsi masyarakat tentang sekolah, juga memiliki peran yang signifikan dalam menarik minat siswa, mendukung proses belajar-mengajar yang efektif, dan membangun hubungan yang kuat antara sekolah, siswa, dan stakeholder lainnya. Meskipun kualitas pelayanan dan citra yayasan memiliki peran yang jelas dalam konteks pendidikan dengan kepuasan siswa masih terbatas, terutama dalam konteks sekolah di wilayah kita. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan ini dengan menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dan citra yayasan terhadap kepuasan siswa. Dengan mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan, citra yayasan, dan kepuasan siswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa di yayasan pendidikan islam. Pendidikan Islam At- Tadzkir Nur Ghazali merupakan lembaga penyelenggara pendidikan islam yang legalitasnya terdaftar dalam SK MENKUMHAM No. AHU-0016685.AH.01.04. Tahun 2020, penyelenggaraan pendidikan yang dinaungi meliputi TPQ, PAUDQU, MDTA, Ponpes At-Tadzkir Nur Ghazali, dan SMP serta SMK. Sekolah ini memiliki kualitas pelayanan dan citra sekolah yang baik dimata masyarakat, dimana hal ini dapat dilihat dari mulai difasilitasi dengan sarana prasarana yang lengkap, dari ruangan kelas, tenaga pendidik yang ahli dibidangnya, sanitasi yang baik dan penyediaan internet sekolah. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan dari siswa SMP dan SMK Yayasan Pendidikan Islam At-Tadzkir Nur Ghazali banyak kualitas pelayanan dan citra sekolah yang harus ditingkatkan diantaranya pelayanan dinilai belum baik misalnya fasilitas ruangan kelas yang kurang nyaman dan kurang memadai seperti ruangan yang disediakan terlalu sempit. Kurang handalnya pihak yayasan memberikan informasi yang akurat, kurangnya jaminan dalam hal kompetensi guru yang masih mengajar tidak sesuai dengan bidang studinya, kurang optimalnya penggunaan sarana prasarana yang memadai, empati guru dan karyawan kurang dalam hal perhatian terhadap siswa dan kurang respon yang diberikan pihak sekolah dalam menerima keluhan dan permasalahan yang dihadapi siswa.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa/i SMPi dan SMK YPI At-Tadzkir Nur Ghazali di daerah tangerang yang berjumlah 63 siswa. Menurut Sugiono “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Unaradjan, 2019). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini

adalah sampel total. Definisi metode sampel total menurut Sugiyono adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiono, 2022). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh siswa/i SMPi dan SMK yang ada di Yayasan Pendidikan Islam At-Tadzkir Nur Ghazali yang jumlah populasi sebanyak 63 orang yang akan dijadikan sampel total dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya yang diisi oleh Siswa Yayasan Pendidikan Islam At-Tadzkir Nur Ghazali. Kemudian hasil data yang didapatkan diolah untuk membuktikan hipotesis diterima atau ditolak kemudian data diolah dengan menggunakan alat bantu yaitu SPSS 27. Sebelum melakukan olah data perlu adanya proses metode suksesif interval (MSI). MSI merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval (Ningsih & Dukalang, 2019). Dalam hal ini data yang diperoleh hasil kuesioner merupakan data mentah yaitu data ordinal, data ordinal sebenarnya adalah data kualitatif atau bukan bilangan real, sedangkan banyak prosedur statistik seperti regresi, uji t, uji F, uji t determinan, atau uji T memerlukan data interval. Oleh karena itu data ordinal harus diubah kedalam data interval untuk uji statistik (Ningsih & Dukalang, 2019). Setelah data menjadi interval barulah menggunakan regresi linier berganda. Metode dalam pengolahan data, sebagai berikut:

### **1. Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data merupakan pengujian yang diperlukan dalam penelitian dengan instrumen angket, tujuannya agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Tes ini terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas untuk mengukur valid atau tidaknya data yang diperoleh dengan cara melihat nilai signifikansinya (Sig), jika nilai Sig < 0,05 maka item dinyatakan valid dan jika Sig > 0,05 maka item dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2020). Sedangkan untuk menguji reliabilitas kuesioner, gunakan kolom Cronbach's Alpha jika nilainya lebih besar dari 0,7 maka kuesioner reliabel, dan jika lebih kecil dari 0,7 maka kuesioner tidak reliabel (Imam Heryanto, 2018).

### **2. Uji Asumsi Klasik**

Dalam uji asumsi klasik menggunakan 4 (empat) metode diantaranya uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan regresi linier berganda. Uji normalitas berfungsi untuk menganalisis data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak dengan cara melihat nilai signifikansi (Sig), jika nilai Sig > 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Sig < 0,05 maka data berdistribusi tidak normal (Firdaus, 2021).

Uji heteroskedastisitas, heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang (Sunyoto, 2017). Dalam buku Dewi Putriani Yogosara Lodewijk bahwa hasil uji heteroskedastisitas nilai signifikansi masing-masing variabel harus lebih besar dari 0,05 agar tidak terjadi heteroskedastisitas (Lodewijk, 2023).

Uji multikolinieritas adalah ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antar variabel independent dalam model regresi linier berganda (Duli, 2019). Metode

yang digunakan untuk mengetahui data yang mengalami multikolinieritas yaitu melihat nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10,00 hal ini menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Uji pengujian data yang baik tidak terjadinya gejala multikolinieritas.

Uji regresi linier berganda melibatkan beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. dengan menggunakan rumus  $Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + \dots + b_n.X_n$  (Sunyoto, 2017).

### 3. Uji Hipotesis

Dalam uji hipotesis terbagi menjadi dua yaitu uji parsial dan uji simultan. Uji *t* statistik (*t*-Test) bertujuan untuk mengetahui hubungan yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai *t* hitung dengan nilai *t* tabel (Ningsih & Dukalang, 2019) atau dengan membandingkan taraf signifikan 5% (Sig < 0,05) (Iii & Penelitian, 2019). maka terdapat pengaruh signifikan.

Sedangkan uji simultan (uji *F*) digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan cara melihat *f* hitung > *f* tabel atau Sig < 0,05 maka dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan secara bersama-sama dalam variabel independennya (Ningsih & Dukalang, 2019).

### 4. Uji Koefisien Determinan (*R*<sup>2</sup>)

Uji Koefisien Determinan (*KD*) korelasi dengan jumlah variabel dependent lebih dari satu (ganda/majemuk) terdapat koefisien determinasi penyesuaian (adjustment) yang sangat sensitif dengan jumlah variabel dan rumus yang digunakan adalah rumus  $KD = r^2 \times 100\%$  (Untung Rahardja, Sudaryono, 2023).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

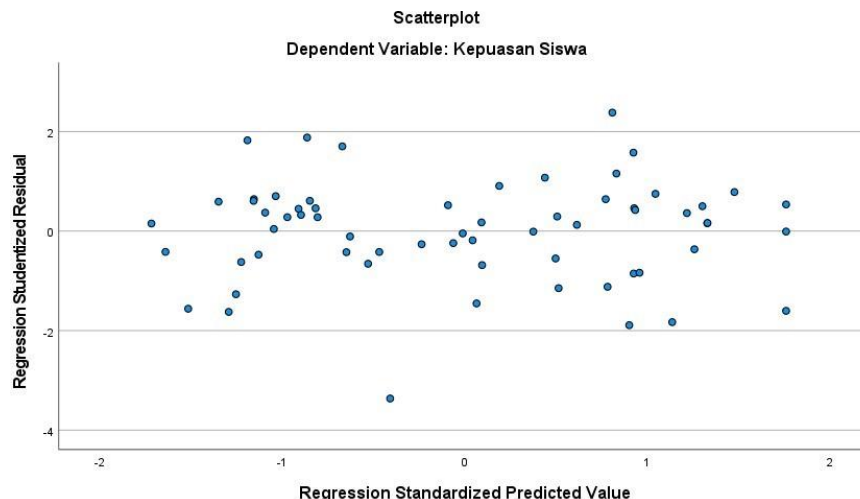
Hasil uji validitas menunjukkan bahwa rata-rata nilai signifikansi dari setiap item pernyataan kuesioner dari 3 (tiga) variabel menunjukkan Sig 0,00 < 0,05 hal ini menunjukan bahwa data valid. Diikuti dengan hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Statistics		
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Kriteria</i>	<i>Kesimpulan</i>
<i>X</i> <sub>1</sub>	0,933	> 0,7	Reliabel
<i>X</i> <sub>2</sub>	0,911	> 0,7	Reliabel
<i>Y</i>	0,928	> 0,7	Reliabel

Keterangan *X*<sub>1</sub> yaitu variabel kualitas pelayanan, *X*<sub>2</sub> yaitu variabel citra yayasan, dan *Y* yaitu variabel kepuasan siswa. Dari hasil ketiga variabel diatas menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha > 0,7 hal ini menunjukan bahwa ketiga variabel dinyatakan reliabel dengan jumlah 15 (lima belas) pernyataan pada variabel kualitas pelayanan *X*<sub>1</sub>, 11 (sebelas) pernyataan pada variabel citra yayasan, *X* dan 9 (sembilan) pernyataan

pada variabel kepuasan siswa Y dalam kuesioner. Dalam Uji asumsi klasik, pada uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansinya  $0,200 > 0,05$ . Maka hasil uji normalitas data menunjukkan berdistribusi normal. Pada hasil uji heteroskedastisitas sebagai yang tertera sebagai berikut:



**Gambar 1.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada gambar 1 menunjukkan pola yang tidak beraturan hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil uji asumsi klasik selanjutnya yaitu uji multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics		
Variabel	Tolerance	VIF
X <sup>1</sup>	0,380	2,633
X <sup>2</sup>	0,380	2,633

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel 2 menunjukkan bahwa tolerance yaitu  $0,380 < 10,00$  baik kualitas pelayanan maupun citra yayasan dan nilai VIF yaitu  $2,633 < 10,00$  baik kualitas pelayanan maupun citra yayasan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas pada penelitian ini. Hasil uji regresi linier berganda dalam uji asumsi klasik, sebagai berikut:

**Tabel 3.** Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficient <sup>2</sup>					
Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
Model	B	Std Error	Beta	t	Sig.
Constant	-3,140	2,283		-1,375	,174
X <sub>1</sub>	,040	,063	,060	,633	,529
X <sub>2</sub>	,764	,086	,842	8,839	,000

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 3 bahwa formula dapat ditulissebagai berikut  $Y = -3,140 + 0,040 + 0,764$ . Hal ini mengartikan bahwa Nilai a sebesar -3,140 apabila nilai variabel independent kualitas pelayanan

(X1) dan citra yayasan (X2) sama dengan 0, maka nilai tetap atau nilai awal kepuasan siswa adalah -3,140, jadi kalau nilai variabel independennya mengalami perubahan nilai maka nilai constant akan berubah. Setiap kenaikan 1 satuan nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan siswa bertambah 0,040 dan setiap kenaikan 1 satuan nilai citra yayasan maka nilai kepuasan siswa bertambah 0,764. Dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan dan citra yayasan terhadap kepuasan siswa adalah positif.

Uji Hipotesis, terdapat uji T dan uji F. untuk menganalisa hasil uji hipotesis, berikut perhitungan t tabel dan f tabel yaitu 1,671 dan 3,148. Hasil uji T bisa dilihat pada tabel III diatas, bahwasanya pada variabel kualitas pelayanan nilai t hitung yaitu  $0,633 < 1,671$  dan pada variabel citra yayasan nilai t hitung yaitu  $8,839 > 1,671$ . Maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa terdapat pengaruh signifikan dan variabel citra yayasan terhadap kepuasan siswa tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut dengan nilai f tabel yaitu 3,148

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
<i>Regression</i>	2229,344	2	1114,672	114,986	,000 <sup>b</sup>
<i>Residual</i>	581,640	60	9,694		
<i>Total</i>	2810,984	62			

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4, bahwasanya nilai Sig  $0,00 < 0,05$  dan nilai f hitung yaitu  $114,986 > 3,184$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan citra yayasan terhadap kepuasan siswa terdapat pengaruh signifikan. Hasil Uji koefisien determinan ( $R^2$ ) dalam melihat presentase berpengaruhnya variabel independent dan dependen pada suatu penelitian. Berikut hasil uji  $R^2$  :

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
$X_1$ dan Y	,724 <sup>a</sup>	,524	,516	4,68507
dan Y	,890 <sup>a</sup>	,792	,788	3,09817
$X_1, X_2$ , dan Y	,891 <sup>a</sup>	,793	,786	3,11352

hasil uji koefisien determinan pada tabel 5 nilai R Square pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara parsial yaitu 0,524 atau 52,4%, sedangkan nilai R Square pengaruh citra yayasan terhadap kepuasan siswa yaitu 0,792 atau 79,2%. Dan nilai Adjusted R Square pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan citra yayasan terhadap kepuasan siswa yaitu 0,786 atau 78,6%.

## SIMPULAN

Berdasarkan metode yang digunakan dan hasil yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, diantara yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa, terbukti dari hasil uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yang artinya  $t_{hitung}$  (0,633) <  $t_{tabel}$  (1,671) atau nilai sig (0,529 > 0,05) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tidak ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Nilai Koefisien Determinasi ( $R_2$ ) sebesar 0,524 atau sebesar 52,4% sedangkan sisanya 47,6% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa citra yayasan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa, terbukti dari hasil uji t diperoleh  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yang artinya  $t_{hitung}$  (8,839) >  $t_{tabel}$  (1,671) atau nilai sig (0,000 < 0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Nilai Koefisien Determinasi ( $R_2$ ) 0,792 atau sebesar 79,2% sedangkan sisanya 20,8% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini
3. Kualitas Pelayanan dan Citra Yayasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa terbukti dari hasil uji F diperoleh  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  (114,986 > 3,148) dan dari nilai sig (0,00 < 0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Nilai Koefisien Determinasi ( $R_2$ ) sebesar 0,793 atau sebesar 79,3% sedangkan sisanya 20,3% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, M., Alwie, A. F., & Pailis, E. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Siswa Dan Loyalitas Siswa Pada Lembaga Toefl Indonesia (Lti) Pekanbaru. *Procuratio : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(3), 268–
279. <https://doi.org/10.35145/Procuratio.V10i3.1662>
- Atmojo, A. S. S., Yanti, F. A., & Dabur, F. (2023). Pelayanan Terhadap Penerimaan Peserta Didik Baru Sd Yos Sudarso 1 Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(2), 301–311.
- Duli, N. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Spss (Terbitan P). [https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi\\_Penelitian\\_Kuantitatif/A6frdwaaqbaj?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif/A6frdwaaqbaj?hl=id&gbpv=0)
- Firdaus. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Analisis Regresi Ibm Spss Statistics Version 26.0. Cv. Dotplus Publisher. [https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi\\_Penelitian\\_Kuantitatif\\_Dilengkapi/Lj8heaaaqbaj?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif_Dilengkapi/Lj8heaaaqbaj?hl=id&gbpv=0)
- Idrus, S. Al. (2021). Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian. Media Nusa Creative (Mnc Publishing). [https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas\\_Pelayanan\\_Dan\\_Keputusan\\_Pembeli/Mwdmeaaaqbaj?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas_Pelayanan_Dan_Keputusan_Pembeli/Mwdmeaaaqbaj?hl=id&gbpv=0)
- Iii, B. A. B., & Penelitian, M. (2019). No Title. 13–20.
- Imam Heryanto, T. T. (2018). Path Analysis Menggunakan Spss Dan Excel (Two In One- All Version Panduan Pengolahan Data Penelitian Untuk Skripsi/ Tesis. Informatika Bandung.



- Lodewijk, D. P. Y. (2023). Harmonisasi Karakteristik Pemimpin Dan Kinerja Pegawai Dalam Organisasi (T. Azhari (Ed.)). Deepublish Digital.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Harmonisasi\\_Karakteristik\\_Pemimpin\\_Dan\\_K/Fm\\_Neaaqbaj?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Harmonisasi_Karakteristik_Pemimpin_Dan_K/Fm_Neaaqbaj?hl=id&gbpv=0)
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal Of Mathematics*, 1(1), 43–53.  
<https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Prihastuti, E. S. (2017). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen (S. Daud (Ed.)). Pusaka Media.
- Ronaldo, R. (2021). Produk Asuransi : Antara Minat Beli Dan Citra Perusahaan Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Produk Asuransi Melalui Costumer Trust, Costumer Identification, Dan Costumer Commitment (D. F. R. Dhahita (Ed.)). Cv. Amerta Media.
- Rumahorbo, T. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sma Rk Serdang Murni Lubuk Pakam. *Universitas Hkbp Nommensen*, 2504, 1–9. <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/9858>
- Sugiono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif (Setiyawami (Ed.); Cetakan Ke). Alfabeta Cv.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Pariwisata (Kuantitatif, Kuanlitatif, Kombinasi, R&D) (N. Yuniati (Ed.); 1st Ed.). Alfabeta, Cv.
- Sunyoto, D. (2017). Kesehatan, Uji Validitas Dan Reliabilitas Dilengkapi Analisis Data Dalam Penelitian Kesehatan (Cetakan Ii). Nuha Medika.
- Syanjari, T., & Argo, J. G. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Cinere). *Ikraith-Ekonomika*, 7(1), 188–199.  
<https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v7i1.3303>
- Unaradjan, D. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif (K. Sihotang (Ed.)). Unika Atma Jaya Jakarta.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Penelitian\\_Kuantitatif/DeuGdwaaqbaj?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif/DeuGdwaaqbaj?hl=id&gbpv=0)
- Untung Rahardja, Sudaryono, M. H. R. C. (2023). Statistik Deskriptif Teori. Rumus. Kasus Untuk Penelitian (Y. Qurotul Aini, Dewi Khairani (Ed.)). Asosiasi Pendidikan Tinggi Informatika Dan Komputer (Aptikom).  
[https://www.google.co.id/books/edition/Statistik\\_Deskriptif\\_Teori\\_Rumus\\_K/Asus\\_U/Vf\\_Ueaaqbaj?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Statistik_Deskriptif_Teori_Rumus_K/Asus_U/Vf_Ueaaqbaj?hl=id&gbpv=0)
- Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa Desain Servequal, Qfd, Dan Kano, Edisi Kedua (B. Sarwiji (Ed.); 2nd Ed.). Indeks Jakarta.
- Yolanda, A. (2021). Peranan Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Perusahaan (D. N. Sari, Ruri Aditya (Ed.)). Cattleya Darmaya Fortuna.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Peranan\\_Hubungan\\_Masyarakat\\_Dalam\\_Memban/6pjueaaqbaj?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Peranan_Hubungan_Masyarakat_Dalam_Memban/6pjueaaqbaj?hl=id&gbpv=0)