

**PENGARUH KUALITAS PENDIDIKAN, CITRA, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ORANG
TUA MURID SDIT (SEKOLAH DASAR ISLAM
TERPADU) MIFTAHUL ULUM CINERE**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

SUBHAN AHSANI
NIM : 2412008147



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PENDIDIKAN, CITRA, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ORANG
TUA MURID SDIT (SEKOLAH DASAR ISLAM
TERPADU) MIFTAHUL ULUM CINERE**

Oleh:

Nama : SUBHAN AHSANI
NIM : 2412008147
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 06 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Mega Indah Edityawati, SE, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PENDIDIKAN, CITRA, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ORANG
TUA MURID SDIT (SEKOLAH DASAR ISLAM
TERPADU) MIFTAHUL ULUM CINERE**

Oleh:

Nama : SUBHAN AHSANI
NIM : 2412008147
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 06 Agustus 2024
Waktu : 09.20 - 10.40 Wib

DAN YANG BERSANGKUT DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Mei Iswandi, SE, MM (.....)

Anggota : Catik Yustina Mart, SE, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SUBHAN AHSANI

NIM : 2412008147

Program Studi : Manajemen

Nomor KTP : 3329142712010006

Alamat : Jl. Bijaksana II, Rt: 10/02, Cinere, Kota Depok

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pendidikan, Citra, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid SDIT (Sekolah Dasar Islam Terpadu) Miftahul Ulum ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaanya apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 06 Agustus 2024

SUBHAN AHSANI

ABSTRAK

SUBHAN AHSANI. NIM 2412008147. Pengaruh Kualitas Pendidikan, Citra, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid SDIT Miftahul Ulum Cinere.

Pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menciptakan generasi bangsa yang berkarakter. SDIT Miftahul Ulum di Depok, Jawa Barat, merupakan salah satu sekolah yang menggabungkan kurikulum nasional dengan nilai-nilai keislaman, menarik minat orang tua melalui program unggulan seperti kelas Tahfidz. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pendidikan, citra, dan kepercayaan terhadap kepuasan orang tua murid di SDIT Miftahul Ulum Cinere.

Tujuan dari penelitian ini ada untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pendidikan, Citra, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid SDIT Miftahul Ulum Cinere Depok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan dengan metode penelitian berupa pengumpulan berupa data menggunakan kuesioner. Model analisi data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 85 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 74,3% faktor-faktor kepuasan orang tua murid dapat dijelaskan oleh kualitas pendidikan, citra, kepuasan sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pendidikan, citra, dan kepercayaan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SDIT Miftahul Ulum Cinere dengan hasil analisi yaitu nilai F hitung $(81,811) > F \text{ tabel } (2,710)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat berpengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pendidikan, citra, dan kepercayaan terhadap kepuasan secara parsial dengan hasil analisis t hitung variabel kualitas pendidikan $(2,721)$ variabel citra $(2,981)$ dan variabel kepercayaan $(4,578) > t \text{ tabel } (1,663)$. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan orang tua murid SDIT Miftahul Ulum Cinere yaitu variabel Kepercayaan.

Kata kunci: kualitas pendidikan, citra, kepercayaan, kepuasan

ABSTRACT

SUBHAN AHSANI. NIM 2412008147. *The Influence of Education Quality, Image, and Trust on Parental Satisfaction at SDIT Miftahul Ulum Cinere.*

Education plays a crucial role in improving the quality of human resources and shaping a morally upright generation. SDIT Miftahul Ulum in Depok, West Java, is one of the schools that combines the national curriculum with Islamic values, attracting parental interest through distinguished programs such as Tahfidz classes. This research aims to analyze the influence of education quality, school image, and parental trust on the satisfaction of parents of students at SDIT Miftahul Ulum Cinere.

The purpose of this study is to determine and analyze the Influence of Education Quality, Image, and Trust on Parental Satisfaction at SDIT Miftahul Ulum Cinere, Depok. The research design employed is explanatory research with data collection through questionnaires. The data analysis model utilized is multiple linear regression. Sample selection was conducted through purposive sampling, yielding a total of 85 respondents for the multiple linear regression analysis.

The regression analysis results indicate that 74.3% of the factors influencing parental satisfaction can be explained by education quality, school image, and trust, while the remainder is attributed to other unexamined factors in this study. The F-test results show that collectively, education quality, image, and trust significantly and positively affect parental satisfaction at SDIT Miftahul Ulum Cinere, with an observed F-value of 81.811, which is greater than the critical F-value of 2.710. The t-tests demonstrate that education quality ($t = 2.721$), school image ($t = 2.981$), and trust ($t = 4.578$) individually have significant positive effects on satisfaction, surpassing the critical t-value of 1.663. Trust emerges as the most dominant variable influencing parental satisfaction at SDIT Miftahul Ulum Cinere.

Keywords: education quality, image, trust, satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayat Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam peroleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, kepada keluarga Nya, sahabat Nya, dan semua selaku umat Nya.

Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi yang judul “Pengaruh Kualitas Pendidikan, Citra, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid SDIT (Sekolah Dasar Islam Terpadu) Miftahul Ulum Cinere Depok”, ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak Mildy Rifai, SE. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., M.si., selaku ketua Jurusan Manajemen STIE GICI
4. Ibu Mega Indah Edityawati, SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketakutan dan dedikasi yang tinggi memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Segenap Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan penuh suka cita
8. Kepada Orang Tua dan Adik tercinta, Bapak Washadi, Ibu Mukhayati, dan Khoirun Nisa yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada teman saya Juliana Wita Sari Putri yang sudah meluangkan waktu untuk menemani saya selama mengerjakan skripsi ini, Serta teman saya Anggi Agustina yang sudah meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah, dan memotivasi saya.
10. Terima kasih, diriku sendiri, atas keteguhan dan keberanian yang telah kutunjukkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam setiap langkah penuh tantangan dan rintangan. Perjuangan ini bukan hanya tentang menyelesaikan tugas akademis, tetapi juga tentang mengatasi segala kesulitan dengan keyakinan bahwa di balik setiap ujian terdapat kemudahan dan kesempatan. Semoga pencapaian ini menjadi bukti ketahanan dan dedikasi, serta pengingat bahwa Allah selalu bersama orang-orang yang berusaha dan bersabar.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan amin.

Depok, 06 Agustus 2024

Penulis,

SUBHAN AHSANI

NIM 2412008147

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGHANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Kualitas Pendidikan	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pendidikan	8
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pendidikan	8
2.1.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pendidikan	9
2.1.1.4 Faktor-faktor Kualitas Pendidikan Berhasil	9
2.1.2. Citra Merek	10
2.1.2.1 Pengertian Citra Merek	10
2.1.2.2 Indikator Citra Merek	10
2.1.2.3 Komponen Citra Merek	11
2.1.2.4 Faktor-faktor Pembentuk Citra Merek	11
2.1.2.5 Manfaat Citra Merek	12
2.1.3. Kepercayaan	13
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan	13
2.1.3.2 Indikator Kepercayaan Konsumen	13
2.1.3.3 Komponen Kepercayaan Konsumen	14
2.1.3.4 Faktor-faktor Pembentuk Kepercayaan Konsumen	14
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4.4 Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	17
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Konseptual	19

2.4. Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.2. Jenis Penelitian	22
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.3.1. Populasi	23
3.3.2. Sampel	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data	24
3.5. Definisi Operasional Variabel	25
3.5.1. Variabel Bebas.....	25
3.5.2. Variabel Terikat	27
3.6. Teknik Analisis Data	29
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	29
3.6.2. Persamaan Regresi.....	30
3.6.3. Uji Kualitas Data	31
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	33
3.6.5. Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.2 Karakteristik Responden	40
4.1.3 Tanggapan Responden	42
1. Kualitas Pendidikan (X_1)	42
2. Citra (X_2).....	44
3. Kepercayaan (X_3).....	46
4. Kepuasan (Y)	47
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reabilitas	51
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Multikolineritas.....	54
3. Uji Heteroskedastitas	54
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	55
1. Persamaan Regresi Linear Berganda	55
2. Hasil Uji F (Simultan).....	56
3. Koefisien Determinasi	57
4. Hasil Uji t (Parsial)	58
5. Pengaruh Dominan.....	59
4.2 Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Lembaga Pendidikan Indonesia Tahun 2023/2024.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Siswa SDIT Miftahul Ulum.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	22
Tabel 3.2 Jumlah seluruh orang tua murid SDIT Miftahul Ulum.....	23
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.4 Skala Likert	29
Tabel 3.5 Angka Penafsiran	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas variabel Kualitas Pendidikan.....	42
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas variabel Citra	44
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas variabel Kepercayaan	46
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Atas variabel Kepuasan	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Varabel Kualitas Pendidikan.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Varabel Citra	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Varabel Kepercayaan	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Varabel Kepuasan	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas	52
Tabel 4.11 Analisis <i>Kolmogorof-Smirnof</i>	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Berganda	56
Tabel 4.14 Hasil Uji F	57
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji t (uji parsial)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian	67
Lampiran 2 Kuesioner.....	68
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	72
Lampiran 4 Hasil Output SPSS.....	73
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	81
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	82
Lampiran 7 Tabel r, F dan t.....	84
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	89