



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Siswa di SMK Baabul Kamil

Umi Saumi^{1*}, Ayi Muhiban²

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional PASIM, Indonesia

*Penulis Korespondensi: umisarumi1997@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on student satisfaction at SMK Baabul Kamil Jatinangor-Sumedang. This study uses a quantitative approach with a survey method. The population as well as the research sample amounted to 142 students which were determined by saturated sampling techniques. Data is collected through questionnaires that have been tested for validity and reliability. The data analysis technique used multiple linear regression with the help of SPSS version 25. The results showed that partially the quality of service had a significant effect on student satisfaction with a t-count value of 8.061 and a significance level of 0.000 (< 0.05). Facilities also had a significant effect on student satisfaction with a t-count of 6.782 and a significance level of 0.000. Simultaneously, the quality of services and facilities had a significant effect on student satisfaction with an F-count score of 280.608 and a significance level of 0.000. A coefficient of determination (R^2) value of 0.750 indicated that 75% of the variation in student satisfaction was influenced by the quality of services and facilities, while the remaining 25% was influenced by other factors outside the study, such as personal motivation, learning environment, and parental support. This research provides practical implications for schools to continue to improve the quality of services and facilities in order to improve overall student satisfaction and learning achievement.*

Keywords: *Facilities; Satisfaction; Service Quality; SMK Baabul Kamil; Survey.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan siswa di SMK Baabul Kamil Jatinangor–Sumedang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi sekaligus sampel penelitian berjumlah 142 siswa yang ditentukan dengan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai t-hitung sebesar 8,061 dan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan t-hitung 6,782 dan tingkat signifikansi 0,000. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai F-hitung sebesar 280,608 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,750 menunjukkan bahwa 75% variasi kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan 25% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti motivasi pribadi, lingkungan belajar, dan dukungan orang tua. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pihak sekolah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas demi meningkatkan kepuasan dan prestasi belajar siswa secara menyeluruh.

Kata Kunci: Fasilitas; Kepuasan; Kualitas Pelayanan; SMK Baabul Kamil; Survei.

1. LATAR BELAKANG

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) memiliki peran strategis dalam menyiapkan lulusan yang kompeten dan siap memasuki dunia kerja. Untuk mencapai tujuan tersebut, penyelenggaraan pendidikan perlu didukung oleh kualitas pelayanan akademik yang optimal serta ketersediaan fasilitas pembelajaran yang memadai. Kedua aspek ini berkontribusi penting dalam membentuk lingkungan belajar yang efektif dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna layanan pendidikan.

Dalam konteks persaingan antar-SMK swasta di Kecamatan Jatinangor, SMK Baabul Kamil dihadapkan pada tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah peserta didik. Fluktuasi jumlah siswa serta temuan pra-survei mengindikasikan masih adanya kelemahan pada dimensi pelayanan dan fasilitas, antara lain rendahnya responsivitas administrasi, kedisiplinan waktu pendidik, keterbatasan ruang kelas, serta belum optimalnya pemanfaatan sarana praktik. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan siswa, yang tercermin dari minimnya rekomendasi terhadap sekolah serta kurang positifnya pengalaman belajar yang dirasakan siswa.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kepuasan siswa menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pendidikan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan, sebagai upaya pemberian layanan yang berkualitas dengan memperhatikan kebutuhan pengguna layanan, dalam hal ini siswa. Apabila kebutuhan siswa terpenuhi, maka siswa akan merasa puas karena harapannya terhadap layanan pendidikan dapat tercapai (Harahap et al., 2019; Megantara, 2025). Selain itu, standar sarana dan prasarana atau fasilitas merupakan bagian dari kebijakan dalam upaya perbaikan dan peningkatan layanan dasar guna meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan (Shahbana et al., 2021; Mulyeni, 2025).

Secara teoretis dan empiris, kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan siswa. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta fasilitas yang memadai mampu mendukung proses pembelajaran yang efektif. Kepuasan siswa akan tercapai ketika harapan mereka terpenuhi, bahkan dapat meningkat apabila pelayanan yang diberikan melebihi ekspektasi. Sejalan dengan temuan penelitian terdahulu (Susanti & Dewi, 2020), kualitas pelayanan dan fasilitas terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan siswa di SMK Baabul Kamil Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun (Harahap et al., 2019; Herlina & Mulyeni, 2023). Menurut (Tjiptono, 2019), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta upaya

pengendalian atas kualitas tersebut agar sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono memiliki lima dimensi, yaitu:

- 1) Reliabilitas (*Reliability*).
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*).
- 3) Jaminan (*Assurance*).
- 4) Empati (*Empathy*).
- 5) Bukti fisik (*Tangibles*).

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2019). Fasilitas merupakan seluruh sarana yang digunakan secara langsung dalam kegiatan serta prasarana yang secara tidak langsung menunjang kegiatan, yang disediakan untuk mewujudkan proses kegiatan, dalam hal ini kegiatan belajar mengajar, agar berjalan secara efektif dan efisien (Barnawi & M. Arifin, 2020). Variabel fasilitas menurut Barnawi dan M. Arifin memiliki dua dimensi, yaitu:

- 1) Efektivitas (*Effectiveness*).
- 2) Efisiensi (*Efficiency*).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Tjiptono, 2019). Kepuasan merupakan respon menyeluruh yang muncul akibat perbedaan antara harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah layanan tersebut dikonsumsi atau dievaluasi, di mana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan (Harahap et al., 2019). Adapun dimensi dari variabel kepuasan menurut Harahap et al. (2019), yaitu:

- 1) Tidak mengeluh (*No Complaint*).
- 2) Suara (*Voice*).
- 3) Penyebaran informasi (*Sharing Information*).
- 4) Respon emosional (*Emotional Response*).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik survei, hal ini digunakan untuk mendapatkan atau mengumpulkan informasi data melalui kuesioner dalam mengambil sampel dari sebuah populasi. Populasi sendiri merupakan kumpulan lengkap unit yang menjadi subjek penelitian, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili seluruh representasi jumlah populasi. Sampel diambil dari sebagian anggota populasi yang dijadikan sumber data, di mana hasilnya dapat digeneralisasikan untuk mewakili seluruh populasi (Gede et al., 2023).

Populasi dalam penelitian ini merupakan siswa-siswi SMK Baabul Kamil yang berjumlah 221 orang, dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan margin of error sebesar 5%, dengan rumus $n = N / (1 + Ne)$, maka total sampel yang diperlukan minimal berjumlah 142,36 dibulatkan menjadi 142 orang. Analisis data pada penelitian ini menggunakan pengujian validitas, pengujian reliabilitas, dan regresi linear sederhana. Sedangkan validitas dan reliabilitas akan dianalisis ulang menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 melalui analisis regresi linear sederhana. Dalam penelitian ini terdapat hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

H2 : Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan.

H3 : Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan.

4. HASIL PENGUJIAN

Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk menilai sampai mana sebuah item dapat memberikan data yang tepat, menjelaskan dengan baik fenomena yang diukur, dan menjamin keaslian dari kuesioner. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan dapat menggambarkan fenomena yang diukur dalam kuesioner itu. Berikut hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).

Item Pertanyaan	T hitung	T kritis	Keterangan
X _{1.1}	0,803	0,30	Valid
X _{1.2}	0,794	0,30	Valid
X _{1.3}	0,798	0,30	Valid
X _{1.4}	0,707	0,30	Valid
X _{1.5}	0,718	0,30	Valid
X _{1.6}	0,725	0,30	Valid
X _{1.7}	0,684	0,30	Valid
X _{1.8}	0,790	0,30	Valid
X _{1.9}	0,680	0,30	Valid
X _{1.10}	0,753	0,30	Valid
X _{1.11}	0,806	0,30	Valid
X _{1.12}	0,743	0,30	Valid
X _{1.13}	0,827	0,30	Valid
X _{1.14}	0,813	0,30	Valid
X _{1.15}	0,803	0,30	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa seluruh item pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki nilai r hitung $>$ r kritis (0,30) sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 2. Uji Validitas Fasilitas (X_2).

Item Pertanyaan	r hitung	r kritis	Keterangan
X _{2.1}	0,766	0,30	Valid
X _{2.2}	0,796	0,30	Valid
X _{2.3}	0,796	0,30	Valid
X _{2.4}	0,808	0,30	Valid
X _{2.5}	0,727	0,30	Valid
X _{2.6}	0,847	0,30	Valid
X _{2.7}	0,806	0,30	Valid
X _{2.8}	0,847	0,30	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa seluruh item pertanyaan variabel Fasilitas (X_2) memiliki nilai r hitung $>$ r kritis (0,30) sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan (Y).

Item Pertanyaan	r hitung	r kritis	Keterangan
Y.1	0,695	0,30	Valid
Y.2	0,666	0,30	Valid
Y.3	0,734	0,30	Valid
Y.4	0,789	0,30	Valid
Y.5	0,778	0,30	Valid
Y.6	0,650.	0,30	Valid
Y.7	0,836	0,30	Valid
Y.8	0,811	0,30	Valid
Y.9	0,765	0,30	Valid
Y.10.	0,813	0,30	Valid
Y.11	0,799	0,30	Valid
Y.12	0,782	0,30	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh item pertanyaan variabel Kepuasan (Y) memiliki nilai r hitung $>$ r kritis (0,30), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan dengan memanfaatkan koefisien *Alpha Cronbach*, yang mengukur konsistensi antar item dalam suatu variabel. Dalam penelitian ini, sebuah kuesioner dianggap dapat diandalkan jika respon yang diberikan oleh partisipan menunjukkan konsistensi

atau tidak mengalami perubahan untuk pernyataan yang serupa. Hasil dari pengujian kehandalan untuk setiap variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	15	0,947	Reliabel
Fasilitas (X_2)	8	0,917	Reliabel
Kepuasan (Y)	12	0,932	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, setiap variabel menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* di atas 0,7. Hal ini mengartikan bahwa ketiga variabel dan kuesioner yang digunakan memiliki sifat yang dapat diandalkan.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui bahwa data yang diambil berasal dari populasi berdistribusi normal. Uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji "*Kolmogorov-Smirnov*".

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		142
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.70547519
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.049
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan data tabel di atas diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,054. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2).

Model Summary ^b				Std. Error of the Estimate
Model	R	R Square	Adjusted R Square	
1	.866 ^a	.750	.747	3.73204

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,866 yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan siswa secara simultan terhadap kepuasan (Y). Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,750 atau 75% menunjukkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas

pelayanan dan fasilitas, sedangkan 25% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Koefisien Determinasi Parsial (R)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (R).

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial
1	(Constant)	8.196	1.709		4.796	.000		
	KUALITAS	.488	.060	.660	8.061	.000	.858	.564
	FASILITAS	.297	.106	.231	2.816	.006	.796	.232

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan tabel di atas dapat dilakukan perhitungan untuk memperoleh pengaruh parsial setiap variabel sebagai berikut :

Kualitas pelayanan (X_1) = $0,660 \times 0,858 \times 100\% = 0,566$ atau 56%

Fasilitas (X_2) = $0,231 \times 0,796 \times 100\% = 0,184$ atau 18,4%

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 8. Uji Parsial.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.196	1.709		4.796	.000
	KUALITAS	.488	.060	.660	8.061	.000
	FASILITAS	.297	.106	.231	2.816	.006

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Uji t dengan tingkat α 5% diketahui $n = 142$, dengan $df = n - 2 - 1$ yaitu $df = 139$ adalah 1,97718. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan diperoleh nilai t hitung $2,816 > t$ tabel 1,97718 dengan probabilitas signifikansi fasilitas (X_2) pada level 0,0006. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Uji Simultan (Uji f)

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5811.042	2	2905.521	208.608	.000 ^b
	Residual	1936.007	139	13.928		
	Total	7747.049	141			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS

Dari tabel di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 208,608 dengan sig 0,000 ($< 0,05$), yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Pembahasan

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan siswa memiliki nilai r hitung di atas r kritis 0,30, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel berada di atas 0,70, yang menandakan bahwa kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan layak digunakan. Uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai signifikansi $0,054 > 0,05$, sehingga data residual berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi analisis.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R sebesar 0,866 yang mengindikasikan hubungan sangat kuat antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan siswa. Nilai R^2 sebesar 0,750 menunjukkan bahwa 75% kepuasan siswa di SMK Baabul Kamil dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan 25% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti biaya pendidikan, lokasi, dan citra institusi.

Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai t hitung 8,061 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, dengan kontribusi pengaruh sebesar 56,6%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan siswa. Fasilitas sekolah juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai t hitung 2,816 dan signifikansi $0,006 < 0,05$, serta kontribusi sebesar 18,4%. Selanjutnya, hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai F hitung 208,608 dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan siswa di SMK Baabul Kamil dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel yang paling dominan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan serta penyediaan fasilitas yang memadai perlu terus dilakukan guna meningkatkan kepuasan siswa. Hal ini sejalan dengan pendapat (Susanti & Dewi, 2020) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan siswa.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan siswa di SMK Baabul Kamil Jatinangor–Sumedang. Oleh karena itu, pihak sekolah diharapkan dapat mempertahankan mutu pelayanan yang telah berjalan dengan baik serta terus melakukan peningkatan, khususnya dalam menciptakan rasa aman, meningkatkan kepedulian terhadap siswa, dan membangun komunikasi yang efektif. Selain itu, sekolah perlu melaksanakan evaluasi secara berkala serta melakukan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas secara berkesinambungan guna menunjang proses pembelajaran secara optimal. Mengingat kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan siswa, maka upaya peningkatan keduanya secara terpadu dan berkelanjutan perlu dijadikan sebagai prioritas utama dalam rangka meningkatkan kepuasan siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rohman, M. A. (2017). Dasar-dasar manajemen.
- Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Marghfiroh, S. (2023). Konsep uji asumsi klasik pada regresi linier berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman*, 2(2), 102–110.
- Agustin, D. (2024). Pengantar manajemen: Teori komprehensif pada era revolusi industri 4.0 menuju era society 5.0 (Y. Argusdi, Ed.; Edisi 1). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Barnawi, & Arifin, M. (2020). Manajemen sarana & prasarana sekolah. Ar-Ruzz Media.
- Cen, C. (2023). Pengantar manajemen. PT. Inovasi Pratama Internasional.
- Fatma, N. (2023). Manajemen pemasaran era industri 4.0 (Arinun, Ed.). Nas Media Pustaka.
- Gede, I. K., Hosea, E., Ratnaningsih, R., & Hendrianar, T. I. (2023). Metodologi penelitian manajemen bisnis (Nomor November 2022).
- Herlina, H., & Mulyeni, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi pemasaran terhadap kepuasan konsumen. *Indonesian Journal of Economic and Business*, 1(1), 39–47.
- Lesmana, N., Hakim, I., Sanjaya, A., Marsin, I. S., Prasetyo, E., Witiarstuty, H., & Jamal, I. (2022). Manajemen pemasaran (C. Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si., Ed.).
- M. Yusuf, dkk. (2019). Teori manajemen. In *Sustainability (Switzerland)*, 11(1).
- Marchali, I. (2021). Metode penelitian kuantitatif (H. Qurani, Ed.).

- Megantara, A. P., Sinuor, P., Ahmad, G. N., & Mulyeni, S. (2025). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Parahyangan Golf. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 20(8), 151–160.
- Mukmin, B. (2020). Manajemen pemasaran jasa sekolah dasar terpadu. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 5(1), 97–112. <https://doi.org/10.15575/isema.v5i1.6076>
- Mulyeni, S., Maryam, N. S., Surnadi, & Ningrum, E. K. (2025). Manajemen sumber daya manusia. CV. Eureka Media.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, & L. H. (2020). Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, penelitian (A. Diana, Ed.; Edisi 2). CV. Andi Offset.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis penelitian kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>
- Yuliar, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). Buku manajemen pemasaran (Nomor April, hal. 79).