

INTISARI

Kepuasan siswa dapat ditingkatkan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik serta proses pembelajaran yang lebih baik juga, dan bagi institusi pendidikan swasta hal ini akan meningkatkan pendapatannya. Berbagai penelitian telah menemukan bahwa citra merek merupakan unsur penting kualitas pelayanan dan lebih jauh kepuasan siswa serta loyalitas memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Oleh karena itu asumsi yang sama dapat diberlakukan dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan apakah: 1) citra merek KBS berpengaruh terhadap kepuasan siswa 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa dan 3) kepuasan siswa berpengaruh terhadap loyalitas.

Desain penelitian ini adalah eksplanatori korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMP dan SMA yang tinggal di asrama siswa KBS pada tahun ajaran 2014/2015 dengan jumlah populasi 273 siswa. Sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan tingkat kesalahan 5% adalah sebanyak 160 siswa. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa 1) citra merek KBS berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Maksudnya adalah jika citra merek KBS meningkat maka kepuasan siswa juga meningkat. 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa Maksudnya adalah jika kualitas pelayanan KBS meningkat maka kepuasan siswa juga meningkat. dan 3) kepuasan siswa berpengaruh terhadap loyalitas. Maksudnya adalah jika kepuasan siswa meningkat maka loyalitas siswa juga meningkat.

Kata Kunci: *citra merek, kualitas pelayanan, kepuasan siswa, loyalitas siswa*

ABSTRACT

Students' satisfaction can be increased by offering higher and better quality service with the better education experience which can impact positively revenue of private education organizations. Many researches in this area have found that brand image is important as service quality and so far student satisfaction and the loyalty in higher education has a positive relationship and therefore the same assumptions can be applied in this study. The objectives of this study are 1) To determine whether the KBS brand image influences student satisfaction. 2) To determine whether the university service quality influences student satisfaction, and 3) To determine whether student satisfaction influences student loyalty.

The research design of this research is explanatory correlational study. In this study, the research subjects are used to study junior and senior high school students who live in dormitory of KBS at the time of this research is in the academic year 2014/2015, with a total population of 273 students. The number of sample with 5% error rate is 160 students. Problem analysis using multiple linear regression analysis.

Based on research finding and discussion in the chapter IV, the conclusions of this research are as follow 1) School image has positive and significant effect on student satisfaction. It means that if School image is increasing than student satisfaction also increasing 2) School service quality has positive effect and significant on student satisfaction. It means that if School service quality is increasing than student satisfaction also increasing. 3) Student satisfaction has positive and significant effect on student loyalty. It means that if student satisfaction is increasing than student loyalty also increasing

Key word: *School image, service quality, student satisfaction, student loyalty*