

ABSTRAK

Kualitas pendidikan yang diberikan oleh sebuah lembaga pendidikan memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan intelektual, sosial, dan profesional siswa. Di tengah persaingan yang semakin ketat dalam dunia pendidikan, kualitas pendidikan menjadi faktor kunci yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan murid serta orang tua. Dengan perkembangan dunia pendidikan yang mengalami perubahan dari waktu ke waktu, menyebabkan adanya persaingan antar lembaga pendidikan khususnya sekolah. Lembaga pendidikan dituntut untuk profesional dalam melayani pengguna jasa. Maka konsumen menjadi lebih selektif sehingga tuntutan konsumen akan pelayanan jasa yang terbaik semakin meningkat.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan dan kepercayaan terhadap *brand image* dan kepuasan siswa pada SMPN Wilayah Tengah di Kabupaten Jember, mengetahui pengaruh *brand image* terhadap kepuasan siswa pada SMPN Wilayah Tengah di Kabupaten Jember, serta mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa melalui *brand image* sebagai *intervening* pada SMPN Wilayah Tengah di Kabupaten Jember.

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian konfirmatori (*confirmatory research*) sekaligus (*explanatory research*). Populasi penelitian adalah seluruh siswa SMP Negeri Wilayah Tengah di Kabupaten Jember yang keseluruhannya berjumlah 10.919 orang. Sampel penelitian adalah sebagian dari siswa kelas VIII dan IX SMP Negeri Wilayah Tengah Kabupaten Jember. Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan mengacu Rumus Slovin sebanyak 379 responden dan diambil dengan metode *Proportioned Stratified Random Sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap *brand image* pada SMPN Wilayah Tengah di Kabupaten Jember. Kualitas layanan pendidikan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMPN Wilayah Tengah di Kabupaten Jember. *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMPN Wilayah Tengah di Kabupaten Jember. Kualitas layanan pendidikan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa melalui *brand image* sebagai *intervening* pada SMPN Wilayah Tengah di Kabupaten Jember.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, *Brand Image*, dan Kepuasan Siswa

ABSTRACT

The quality of education provided by an educational institution has a very significant impact on students' intellectual, social and professional development. In the midst of increasingly fierce competition in the world of education, the quality of education is a key factor that influences the perceptions and satisfaction of students and parents. With the development of the world of education which experiences changes from time to time, causing competition between educational institutions, especially schools. Educational institutions are required to be professional in serving service users. So, consumers become more organized so that consumer demands for the best services increase.

The purpose of this research is to determine the effect of educational service quality and trust on brand image and satisfaction of students registering at Central Region Junior High School State of Jember Regency, determine the effect of brand image on student satisfaction registering at Central Region Junior High School State of Jember Regency, and determine the effect of educational quality services on the satisfaction of registered students through brand image as an intervention at Central Region Junior High School State of Jember Regency.

This research is categorized as confirmatory research and also explanatory research. The research population was all Central Region Junior High School State of Jember Regency, totaling 10,919 people. The research sample was part of students in class VIII and IX of Central Region Junior High School State of Jember Regency. The number of samples in the study was determined referring to the Slovin Formula as 379 respondents and was taken using the Proportioned Stratified Random Sampling method. Data analysis in this research uses the Partial Least Square (PLS) approach.

The results of the research show that the educational services quality and trust have a significant effect on the brand image of Central Region Junior High School State of Jember Regency. The educational services quality and trust have a significant effect on student satisfaction at Central Region Junior High School State of Jember Regency. The school's brand image has a significant effect on student satisfaction at Central Region Junior High School State of Jember Regency. The educational services quality and trust have a significant effect on student satisfaction through brand image as an intervention at Central Region Junior High School State of Jember Regency.

Kata Kunci: Services Quality, Trust, Brand Image, and Student Satisfaction