

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA SEKOLAH PADA
KEPUASAN DAN LOYALITAS ORANG TUA
DI SD VIRGO MARIA 2 BAWEN**

Maria Fatima Dhai
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta 2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh kualitas layanan pada kepuasan orang tua di SD Virgo Maria 2. (2) Pengaruh kualitas layanan pada loyalitas orang tua, (3) Pengaruh citra sekolah pada kepuasan orang tua, (4) Pengaruh citra sekolah pada loyalitas orang tua. (5) Pengaruh kepuasan orang tua pada loyalitas orang tua. (6) Peran kepuasan orang tua dalam memediasi pengaruh kualitas layanan pada loyalitas orang tua. (7) Peran kepuasan orang tua dalam memediasi pengaruh citra sekolah pada loyalitas orang tua.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Dengan jumlah 180 orang tua siswa SD Virgo Maria 2 Bawen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas layanan tidak berpengaruh pada kepuasan orang tua, (2) Kualitas layanan berpengaruh pada loyalitas orang tua, (3) Citra sekolah berpengaruh pada kepuasan orang tua, (4) Citra sekolah tidak berpengaruh pada loyalitas orang tua, (5) Kepuasan orang tua berpengaruh pada loyalitas orang tua, (6) Kepuasan orang tua tidak memediasi pengaruh kualitas layanan pada loyalitas orang tua, (7) Kepuasan orang tua memediasi pengaruh citra sekolah pada loyalitas orang tua.

Kata kunci : *Kualitas layanan, Citra Sekolah, Kepuasan , Loyalitas*

ABSTRACT

This study aims to analyze: (1) The effect of service quality on parent satisfaction at Virgo Maria 2 Elementary School. (2) The effect of service quality on parent loyalty, (3) The effect of school image on parent satisfaction, (4) The effect of school image on parent loyalty. (5) The effect of parental satisfaction on parental loyalty. (6) The role of parental satisfaction in mediating the effect of service quality on parental loyalty. (7) The role of parental satisfaction in mediating the effect of school image on parental loyalty. This research uses a quantitative approach. Data analysis was performed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). With a total of 180 parents of Virgo Maria 2 Bawen Elementary School students. The results showed that (1) Service quality has no effect on parental satisfaction, (2) Service quality affects parental loyalty, (3) School image affects parental satisfaction, (4) School image has no effect on parental loyalty, (5) Parental satisfaction affects parental loyalty, (6) Parental satisfaction does not mediate the effect of service quality on parental loyalty, (7) Parental satisfaction mediates the effect of school image on parental loyalty.

Keywords : *Quality service , School Image , Satisfaction , Loyalty*



