

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa
SMK Budi Utomo Perak Jombang**

ABSTRAK

Oleh:

Dhiki Yoga Prasetya

Dosen Pembimbing:

Nuri Purwanto, SST., MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Budi Utomo Perak Jombang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif eksplanatori. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan spss. Dalam pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* dan *stratified random sampling*, dengan jumlah sampel 100 responden. Dari data 100 kuisioner yang disebarkan kepada siswa kelas XII di SMK Budi Utomo pada semua jurusan adalah menjadi data primer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variable Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah memiliki hubungan signifikan terhadap Kepuasan Siswa belajar di SMK Budi Utomo. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari gedung yang layak contohnya perawatan gedung secara berkala sehingga bersih dan nyaman, selain itu terdapat aula yang luas dan mampu menampung seluruh siswa karena mempunyai kapasitas yang memadai. Citra Sekolah SMK Budi Utomo adalah sekolah yang berbasis pondok pesantren yang memiliki kelas industry dan menghasilkan lulusan yang berdaya saing dalam karir pekerjaanya.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, citra sekolah, kepuasan siswa*

**Influence Quality Service And Satisfaction Citra School Students of SMK
Budi Utomo Perak Jombang**

ABSTRACT

By:

Yoga DhikiPrasetya

Lecture :

Nuri Purwanto, SST., MM

This study aims to determine the relationship between service quality, image of the school, and the quality of services to the satisfaction of students in SMK Budi Utomo Perak Jombang. The method used in this research is descriptive explanatory. The data analysis used is multiple linear regression analysis using SPSS assistance. In sampling using probability sampling techniques and stratified random sampling, with a sample size of 100 respondents. Of the 100 questionnaires distributed to class XII students in SMK Budi Utomo in all vocational majors is to become the primary data.

The results of this study indicate thatBased on the results of this study concluded that variable Pelayanan and Image Quality The school has a significant relationship to the satisfaction of students studying in SMK Budi Utomo. Quality of care can be seen from the building eligible example building maintenance regularly so clean and comfortable, besides there are large hall and able to accommodate all students because it has sufficient capacity, SMK Budi Utomo image is based boarding school that has a class of industrial and producing graduates who are competitive in a career job.

Keywords: *quality of service, the image of the school, student satisfaction*