



**PERAN CITRA SEKOLAH DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
SEKOLAH DI SMP ISLAM TERPADU AL-GHAZALI PALANGKA RAYA**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

Oleh:

MIA AMELIA PUTRI NOORDI

NPM: 21902081007

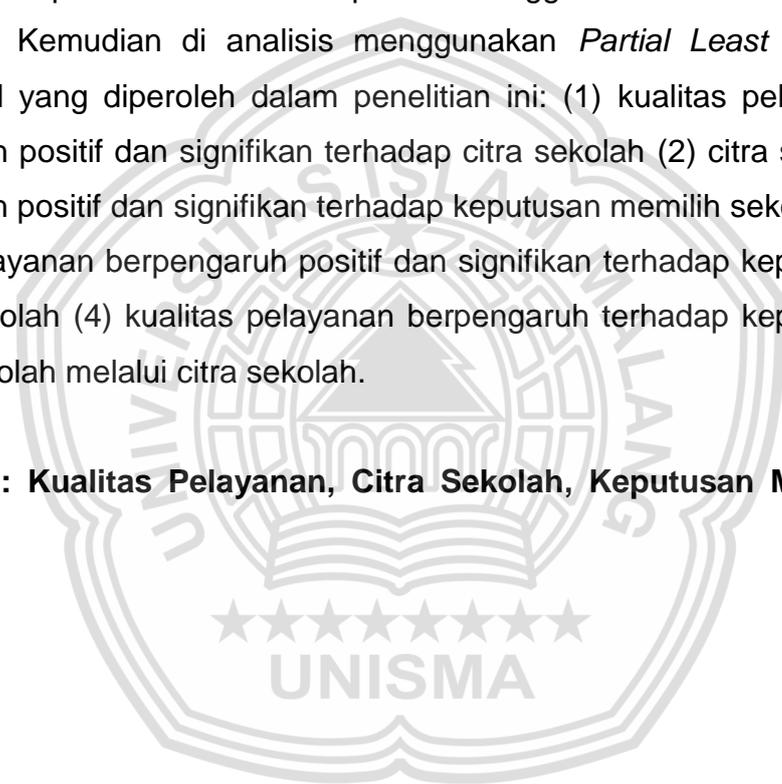


**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
PROGRAM PASCASARJANA
MALANG
2021**

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji peran citra sekolah dalam memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih sekolah. Seluruh wali siswa SMP Islam Terpadu Al Ghazali Palangka Raya sebagai populasi yang berjumlah 186 orang. Teknik pengambilan sample yaitu dengan *snowball sampling* dan jumlah sampel sebesar 65 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan wawancara. Kemudian di analisis menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra sekolah (2) citra sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah (4) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih sekolah melalui citra sekolah.

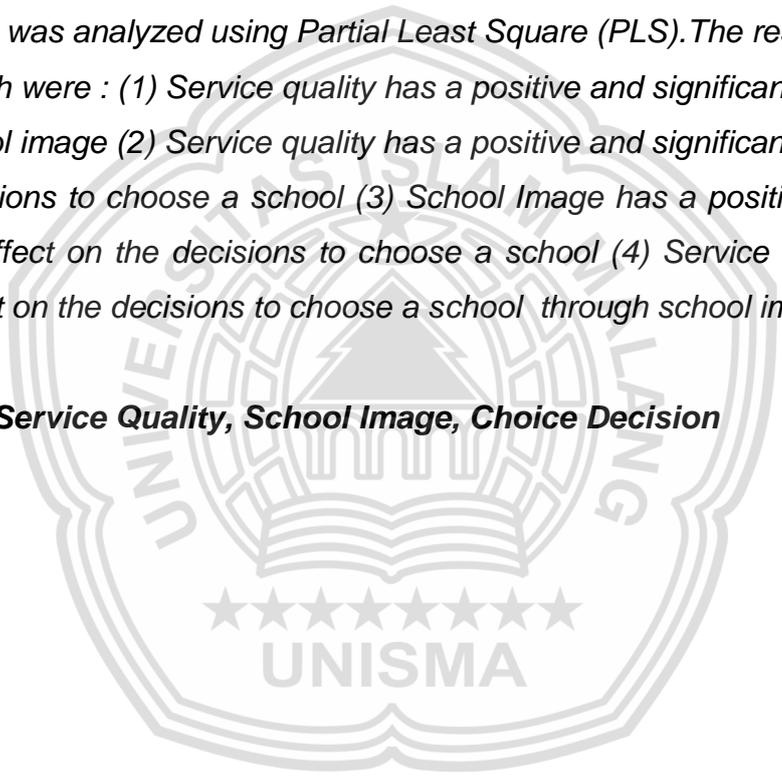
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Keputusan Memilih Sekolah



Abstract

The aim of this reasearch was to examine the role of school image in mediating the relationship of service quality on the decision to choose a school. All students guardians of Al Ghazali Integrated Islamic Junior High School Palangka Raya. Total amount of people were 186. The sampling technique was snowball sampling, and obtained samples were 65 respondents. Data were collected using questionnaires and interviews. It was analyzed using Partial Least Square (PLS). The results of this research were : (1) Service quality has a positive and significant effect to the school image (2) Service quality has a positive and significant effect on the decisions to choose a school (3) School Image has a positive and significant effect on the decisions to choose a school (4) Service Quality has an effect on the decisions to choose a school through school image.

Keywords: Service Quality, School Image, Choice Decision



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini pendidikan merupakan hal yang wajib untuk ditempuh oleh setiap orang. Dengan menempuh pendidikan yang baik, maka akan menemukan hal-hal baru yang dapat dikembangkan untuk menghadapi tantangan yang ada sesuai dengan perkembangan jaman. Pendidikan dapat dilakukan di manapun dan kapanpun, namun untuk pendidikan formal dapat dilaksanakan di suatu lembaga yang didirikan oleh dan untuk masyarakat yaitu sekolah.

Kompetisi antar sekolah semakin ketat, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya upaya kreatif penyelenggara pendidikan untuk menggali keunggulan sekolahnya agar dibutuhkan dan diminati oleh pelanggan jasa pendidikan. Munculnya sekolah unggulan dengan kurikulum bertaraf internasional serta lahirnya sekolah negeri dan swasta yang menawarkan keunggulan fasilitas dan kualitas layanan yang dapat menambah maraknya kompetisi pendidikan.

Machfoedz (2013:44) mengemukakan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan.

Pada prinsipnya setiap perusahaan menjual produk-produknya (barang atau jasa) akan dihadapkan dengan strategi maupun teknis penjualan yang bagus seperti seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan, sehingga jasa yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik.

SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya merupakan Sekolah Islam Terpadu pertama di Palangka Raya, yang menerapkan kurikulum pembelajaran terpadu dan *Full Day*. Berbeda halnya dengan Madrasah yang kurikulumnya dibawah naungan Kementerian Agama, Sekolah Islam Terpadu dibawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sehingga dengan ketentuan yang terapkan, dapat dijabarkan dalam program pembelajaran yang disesuaikan dengan visi dan misi sekolah, khususnya pada kurikulum Agama Islam. Dengan lahirnya berbagai sekolah swasta yang ada di Kota Palangka Raya, menjadikan SMP Islam Terpadu ini memiliki kompetisi Pendidikan.

SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya harus memperhatikan hal-hal penting bagi pelanggan agar mereka dapat merasakan dan mengambil keputusan untuk memilih sekolah.

Siswa SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya selaku pengguna jasa pendidikan merupakan aset yang dapat meningkatkan *image* atau citra atas terselenggaranya layanan prima. Peningkatan citra yang dihasilkan dari kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan keputusan yang tepat untuk memilih sekolah tersebut.

Berikut adalah data jumlah siswa baru angkatan tahun 2016 hingga tahun 2021:

Tabel 1.1 Data Jumlah Siswa Baru SMP IT Al Ghazali Palangka Raya Tahun Ajaran 2016 hingga 2021.

No	Tahun Ajaran	Jumlah Siswa
1	2016/2017	42 orang
2	2017/2018	48 orang
3	2018/2019	74 orang
4	2019/2020	65 orang
5	2020/2021	62 orang
6	2021/2022	59 orang

Sumber: SMP IT Al Ghazali Palangka Raya 2021

Dari data jumlah siswa baru pada tabel 1 dapat dilihat bahwa, SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya memiliki banyak peserta didik, dimulai tahun ajaran 2018 menambah satu lokal kelas untuk siswa baru, namun mengalami penurunan jumlah siswa selama tiga tahun terakhir yaitu tahun ajaran 2019/2020 hingga 2021/2022.

Sumarsono (2014) menyebutkan bahwa pelayanan prima dalam konteks pendidikan adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada stakeholder yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian.

Citra sekolah merupakan suatu penilaian seseorang terhadap suatu lembaga ataupun organisasi sesuai dengan pengamatan maupun pengalaman seseorang sehingga muncul kesan yang baik atau buruk dan berpengaruh pada lembaga tersebut. Untuk menjaga citra yang baik dibutuhkan profesionalisme para praktisi humas di dalam sekolah. Keberhasilan membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kotler dan Keller (2016:330) menyatakan bahwa "*Brand image describes the extrinsic properties of the product or service, including the ways in which the brand attempts to meet customers' psychological or social needs*". Yang memiliki pengertian bahwa citra menggambarkan sifat ekstrinsik produk atau layanan, termasuk cara merek mencoba untuk memenuhi psikologis atau sosial pelanggan kebutuhan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yolanda (2019), menunjukkan bahwa "kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap citra perusahaan diterima. Ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka citra perusahaan akan semakin meningkat."

Selain citra, sebuah organisasi atau perusahaan juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang akan dinilai oleh pelanggan. Pelanggan menghendaki produk barang dan jasa semakin bermutu, cepat, dan praktis menyenangkan dengan biaya yang terjangkau.

Tuntutan pelanggan yang demikian mendorong produsen barang dan jasa perlu secara terus-menerus melakukan peningkatan manajemen secara menyeluruh sehingga dapat memenuhi tuntutan pelanggan, memenangkan persaingan, dan tidak hanya mampu bertahan hidup, tetapi juga tumbuh berkembang.

Menurut Lupiyoadi (2013:212) “Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dari spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu (1) persepsi konsumen, (2) produk (jasa), dan (3) proses”.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hakim (2018), menunjukkan bahwa “citra lembaga, harga, dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah baik secara parsial maupun secara simultan. Artinya semakin baik masyarakat menilai sekolah dari sudut pandang citra lembaga, harga dan kualitas layanan maka masyarakat akan semakin yakin untuk memasukkan anaknya masuk sekolah tersebut.”

Hasil Penelitian Zainal (2013) , diperoleh bahwa secara simultan kedua variabel yaitu kualitas dan kepercayaan berpengaruh signifikan dalam keputusan orangtua memilih sekolah untuk anak. Tetapi secara parsial, variabel kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan orangtua memilih sekolah untuk anak. Variabel yang dominan dalam

mempengaruhi keputusan orangtua memilih sekolah untuk anak adalah variabel kepercayaan.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Rane (2019), menunjukkan bahwa “Brand Image Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Konsumen”.

Sehubungan dengan latar belakang permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Peran Citra Sekolah dalam Memediasi Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya”**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam suatu penelitian, rumusan masalah merupakan hal yang paling penting karena sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya?
3. Bagaimana pengaruh citra sekolah terhadap keputusan memilih sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya?

4. Apakah citra sekolah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah (*research question*). Dengan demikian dapat diketahui apa yang akan dihasilkan dari penelitian. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya
3. Untuk menganalisis pengaruh citra sekolah terhadap keputusan memilih sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya
4. Untuk menganalisis pengaruh citra sekolah memediasi dalam kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya

1.4 Manfaat Penelitian

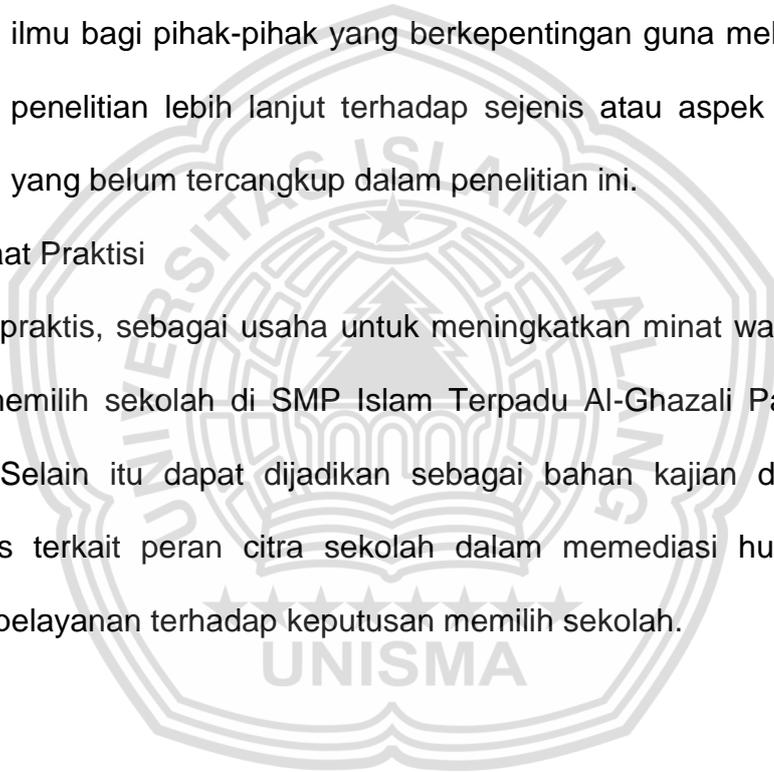
Diharapkan penelitian ini memberi manfaat, baik manfaat akademis maupun praktisi

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama mengetahui peran citra sekolah dalam memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih sekolah.
- b. Menjadi bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak yang berkepentingan guna melakukan penelitian lebih lanjut terhadap sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktisi

Bagi praktis, sebagai usaha untuk meningkatkan minat wali siswa dalam memilih sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan kajian di dunia akademis terkait peran citra sekolah dalam memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih sekolah.



BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Merujuk pada rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya, sehingga meningkat dan menurunnya kualitas pelayanan berdampak pada citra sekolah.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya, sehingga meningkat dan menurunnya kualitas pelayanan berdampak pada keputusan memilih di sekolah tersebut.
3. Citra sekolah berpengaruh terhadap keputusan memilih sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya, sehingga meningkat dan menurunnya citra sekolah berdampak pada keputusan memilih di sekolah tersebut.
4. Citra sekolah MAMPU memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya, dengan kata lain bahwa citra sekolah mampu berperan untuk meningkatkan keputusan wali siswa memilih sekolah SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya

tersebut dalam hubungannya dengan kualitas layanan yang diberikan kepada siswanya.

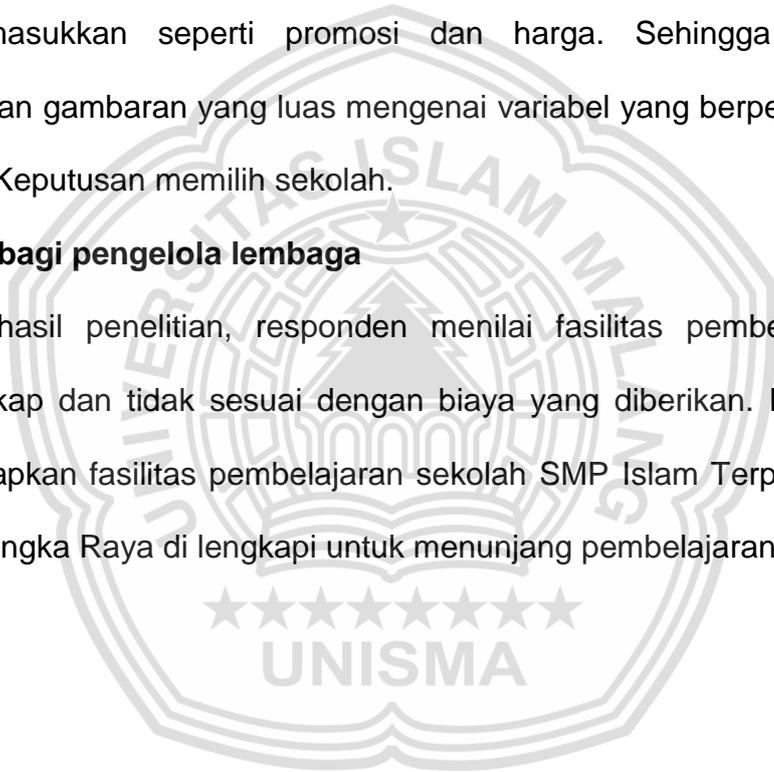
6.2 Saran

6.2.1 kepada peneliti lain

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti dengan objek yang berbeda dan akan lebih maksimal jika ada variabel tambahan yang dimasukkan seperti promosi dan harga. Sehingga dapat memberikan gambaran yang luas mengenai variabel yang berpengaruh terhadap Keputusan memilih sekolah.

6.2.2 Saran bagi pengelola lembaga

Dari hasil penelitian, responden menilai fasilitas pembelajaran kurang lengkap dan tidak sesuai dengan biaya yang diberikan. Dengan begitu diharapkan fasilitas pembelajaran sekolah SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya di lengkapi untuk menunjang pembelajaran siswa.



DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2014. *Handbook of Public Relations Pengantar Koprehensif*. Bandung: SIMBIOSA REKATAMA MEDIA
- Ghazali, Imam. 2013. *Aplikaiss Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21 Edisi 7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivarative Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: BP-UNDIP.
- Gogi, Kurniawan. 2021. *The Image Influence, Service Quality and Opinion Leadership on Students ' Decision of Choosing Study Programs through Word of Mouth and Customer Value. International Journal of Economics & Management Sciences. Volume 10:4, 2021*
- Hakim, Muhammad Reza. 2018. *Pengaruh Citra Lembaga, Harga Dan Kualitas Layananterhadap Keputusan Memilih Sekolah Futsal Young Indonesian. Jurnal SWOT, Volume VIII, No 1*
- Haryanto, Rudi. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Terhadap Citra Perbankan Serta Implikasinya Pada Keputusan Nasabah Menabung Dengan Karakteristik Nasabah Sebagai Variabel Moderating Pada Perbankan Syariah Di Madura. Jurnal Doktor Ekonomi, Hal 77 – 98. Volume 1, Nomor 1*
- Kotler, Philip Gary dan Armstrong. 2014. *Prinsip Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Machfoedz, M. 2013. *Pengantar Pemasaran Modern*. Akademi Manajemen Pemasaran YPKPN, Yogyakarta.
- Marka, Mira Meilia. 2018. *Analisis Preferensi Siswa Dalam Memilih Sekolah Di Smk Negeri 3 Jepara. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Kontemporer 2 (02)*

- Murti, Tri Kresna. 2019. Pengaruh Brand Image, Promosi dan Biaya Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa Melanjutkan Studi Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan* Vol. 7, No. 2
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Rane, Melvin K Djami. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Keputusan Konsumen Dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening Dalam Memilih Program Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Hal 869 – 880. Volume 4, Nomor 1
- Rangkuti, F. 2010. *Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syam, Andi Hendra. 2017. *Influence of Service Marketing, Quality of Service to Decision Students in Choosing Private Higher Education in Makassar* . *Journal of Research in Business and Management*. Volume 5 Issue 5 (2017) pp: 41-46
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Yolanda. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Citra Perusahaan Serta Dampaknya Pada Keputusan Nasabah Menabung (Studi Kasus Pada Bank Bri Kantor Cabang Pembantu Meester). *JURNAL MANAJEMEN FE-UB*. Vol. 07. No. 1
- Zainal, Arnoldi. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas dan Kepercayaan Orang Tua/Wali Murid dalam Memilih Sekolah Menengah Pertama Islam

untuk Putra-Putrinnya (Studi pada SMP Islam Al-Azhar 12 Rawamangun). Jurnal Aplikasi Manajemen | Volume 11 | Nomor 1



KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr

Wali siswa SMP Islam Terpadu Al Ghazali

Di Kota Palangka Raya

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan riset yang saya lakukan berjudul
**“PERAN CITRA SEKOLAH DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
SEKOLAH DI SMP ISLAM TERPADU AL-GHAZALI PALANGKA RAYA”**

Maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr wali siswa untuk menjadi responden pada penelitian ini dengan mengisi daftar kuesioner sejujurnya untuk kepentingan ilmiah. Dalam hal ini saya berjanji akan menjaga kerahasiaan dari jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner tersebut, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Peneliti

Mia Amelia Putri

Noordi

Identitas Responden

1) Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

1. Petunjuk Pengisian

Tandai tanda *check list* (✓) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu.

SS	S	N	TS	STS
----	---	---	----	-----

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S :Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju



Citra Sekolah

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
<i>Recognition (Pengenalalan)</i>						
1	Logo SMP Islam Terpadu Al-Ghazali mudah dikenali					
2	Desain sekolah SMP Islam Terpadu Al-Ghazali menarik					
<i>Reputation (Reputasi)</i>						
3	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali memiliki persepsi yang baik					
4	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali memiliki <i>track record</i> yang baik					
<i>Affinity (Daya tarik)</i>						
5	Biaya sekolah di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali sesuai dengan fasilitas yang disediakan					
6	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali memiliki keunggulan bersaing dengan sekolah lainnya					
<i>Loyalty (kesetiaan)</i>						
7	Saya setia untuk memilih SMP Islam Terpadu Al-Ghazali ini karena saya merasa puas					
8	Saya setia untuk memilih SMP Islam Terpadu Al-Ghazali ini dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain					

Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
9	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali memiliki ruang pembelajaran yang bersih					
10	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali memiliki fasilitas pembelajaran yang lengkap					
11	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali memiliki karyawan yang berpenampilan menarik					
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)						
12	Pelayanan SMP Islam Terpadu Al-Ghazali tepat waktu					
13	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali memberikan sikap simpatik kepada siswa					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
14	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali cepat tanggap dalam memberikan pelayanan					
15	Karyawan SMP Islam Terpadu Al-Ghazali menyampaikan informasi dengan jelas					
Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)						
16	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali mampu berkomunikasi secara baik					
17	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali memberikan pelayanan yang aman					
18	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan					
19	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali memberikan sikap sopan dalam memberikan pelayanan					
Empati (<i>Empathy</i>)						
20	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali mampu memberi perhatian dengan baik					
21	SMP Islam Terpadu Al-Ghazali mampu memahami kebutuhan					

	dengan baik					
--	-------------	--	--	--	--	--



Keputusan Pembelian

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Keputusan terhadap produk yang tersedia						
22	Saya menyekolahkan anak saya di SMP Islam Al-Ghazali, karena sekolah ini merupakan rujukan sekolah terbaik					
23	Saya menyekolahkan anak saya di SMP Islam Al-Ghazali karena sekolah ini memiliki keunggulan dalam pembelajaran					
Keputusan terhadap harga yang diberikan						
24	Saya menyekolahkan anak saya di SMP Islam Al-Ghazali, karena biaya yang saya keluarkan sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan					
Keputusan terhadap pelayanan yang diberikan						
26	Saya menyekolahkan anak saya di SMP Islam Al-Ghazali, karena kualitas layanannya baik					
26	Saya menyekolahkan anak saya di SMP Islam Al-Ghazali, karena informasi yang diberikan sekolah ini akurat					

