

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DENGAN CITRA SEKOLAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SMA TRISULA GUNUNG PUTRI, BOGOR

Muhammad Miladi¹, Slamet Ahmadi²

^{1,2}Universitas IPWIJA, Jl. Letda Nasir No.7, Bogor

Email: jafar.amir1969@gmail.com

Article History

Received: 08-08-2025

Revision: 14-08-2025

Accepted: 15-08-2025

Published: 26-08-2025

Abstract. *This study aims to analyze the influence of Service Quality (SQ) and Administrative Innovation (AI) on Student Satisfaction (SS), with School Image (SI) as a mediating variable, at SMA Trisula Gunung Putri, Bogor. The main problem is the shift in public preferences from private schools to public schools or Islamic boarding schools, which require private schools to increase competitiveness. This quantitative research uses the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method. The sample consisted of 69 respondents selected from a total of 215 students through a simple random sampling technique. The results of the study show that Administrative Innovation and School Image significantly affect Student Satisfaction. Service Quality and Administrative Innovation also significantly affect the image of the School. A crucial finding is that Citra Sekolah fully mediates the relationship between Service Quality and Student Satisfaction, as well as mediates part of the relationship between Administrative Innovation and Student Satisfaction. It confirms that improved administrative services and innovations can improve the image and increase student satisfaction, which ultimately strengthens the competitiveness of private schools.*

Keywords: Service Quality, Administrative Innovation, School Image, Student Satisfaction.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (SQ) dan Inovasi Administrasi (AI) terhadap Kepuasan Peserta Didik (SS), dengan Citra Sekolah (SI) sebagai variabel mediasi, di SMA Trisula Gunung Putri, Bogor. Permasalahan utama adalah pergeseran preferensi masyarakat dari sekolah swasta ke sekolah negeri atau pesantren, yang menuntut sekolah swasta untuk meningkatkan daya saing. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). Sampel terdiri dari 69 responden yang dipilih dari total 215 siswa melalui teknik simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Administrasi dan Citra Sekolah secara signifikan memengaruhi Kepuasan Peserta Didik. Kualitas Pelayanan dan Inovasi Administrasi juga signifikan memengaruhi Citra Sekolah. Temuan krusial adalah Citra Sekolah memediasi penuh hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta Didik, serta memediasi sebagian hubungan antara Inovasi Administrasi dan Kepuasan Peserta Didik. Ini menegaskan bahwa peningkatan pelayanan dan inovasi administrasi dapat memperbaiki citra dan meningkatkan kepuasan siswa, yang pada akhirnya memperkuat daya saing sekolah swasta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Inovasi Administrasi, Citra Sekolah, Kepuasan Peserta Didik

How to Cite: Miladi, M & Ahmadi, S. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Dengan Citra Sekolah Sebagai Variabel Intervening Pada SMA Trisula Gunung Putri, Bogor. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5 (3), 6417-6431. [10.54373/ifijeb.v5i3.4047](https://doi.org/10.54373/ifijeb.v5i3.4047)

PENDAHULUAN

Pendidikan di Kabupaten Bogor Timur memegang peranan vital dalam pembangunan daerah. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, terjadi pergeseran signifikan dalam preferensi masyarakat, khususnya orang tua, yang kini lebih memilih sekolah negeri atau pondok pesantren (Keyworth, 2009; Wijayanti et al., 2024) dibandingkan sekolah menengah swasta. Fenomena ini menciptakan tantangan besar bagi SMA swasta, yang harus bersaing ketat untuk menarik siswa baru dan memastikan keberlanjutan operasional mereka. Untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar pendidikan, SMA swasta dituntut untuk tidak hanya menyediakan pendidikan berkualitas (Slamet et al., 2023), tetapi juga berinovasi dalam program dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada siswa dan orang tua (DeAngelis, 2022).

Penelitian ini berfokus pada dua konstruk utama: Kualitas Pelayanan (SQ) dan Inovasi Administrasi (AI). Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai fokus organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan persyaratan pemangku kepentingan, serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan yang diharapkan. Ini mencakup efisiensi layanan administrasi, komunikasi, fasilitas, dan interaksi antara pihak sekolah dengan orang tua dan siswa (Persad et al., 2023). Sementara itu, Inovasi Administrasi mengacu pada pengenalan praktik atau proses baru yang efisien, seperti sistem administrasi yang transparan dan mudah diakses, yang dapat meningkatkan pengalaman orang tua dan siswa, mempercepat proses penerimaan, dan membangun kepercayaan (Winarsih & ., 2024). Citra Sekolah (SI) dipahami sebagai persepsi kolektif dan reputasi sekolah di masyarakat, sedangkan Kepuasan Siswa (SS) adalah respons emosional positif siswa terhadap pengalaman pendidikan mereka secara keseluruhan.

Meskipun pentingnya pendidikan berkualitas diakui secara luas, sekolah swasta saat ini menghadapi tantangan besar dalam menarik dan mempertahankan siswa. Situasi ini menunjukkan bahwa pendekatan tradisional yang hanya berpusat pada "pendidikan berkualitas" akademik mungkin tidak lagi cukup. Oleh karena itu, masalah penelitian mendasar terletak pada kesenjangan antara keharusan sekolah swasta untuk meningkatkan daya saing dan tantangan yang terus-menerus mereka hadapi. Ada kebutuhan mendesak untuk memahami secara komprehensif bagaimana kualitas pelayanan dan inovasi administrasi dapat secara efektif menumbuhkan citra sekolah yang positif, dan selanjutnya, meningkatkan kepuasan siswa, sehingga memperkuat daya saing dan meningkatkan pendaftaran siswa. Interaksi rumit ini, terutama peran mediasi citra sekolah dalam lingkungan kompetitif sekolah menengah swasta, merupakan kesenjangan pengetahuan kritis yang ingin diatasi oleh penelitian ini. Penekanan pada penyediaan "lebih dari sekadar pendidikan berkualitas" menunjukkan

pergeseran strategis dari pandangan pendidikan sebagai produk (kurikulum) ke pendekatan yang berpusat pada layanan, di mana pendidikan dianggap sebagai pengalaman holistik. Keunggulan kompetitif bagi sekolah swasta di lingkungan kontemporer semakin terletak pada penyampaian dan pengalaman pendidikan, bukan semata-mata isinya. Inovasi administrasi, dengan sistem yang transparan, bukan hanya alat efisiensi operasional, tetapi juga instrumen strategis untuk membangun kepercayaan pemangku kepentingan dan meningkatkan reputasi institusional, yang secara langsung berkontribusi pada citra sekolah dan, pada akhirnya, kepuasan siswa serta daya saing keseluruhan.

Studi ini mengemukakan kerangka konseptual di mana Kualitas Pelayanan (SQ) dan Inovasi Administrasi (AI) berfungsi sebagai variabel independen, Citra Sekolah (SI) sebagai variabel mediasi, dan Kepuasan Siswa (SS) sebagai variabel dependen. Tujuan menyeluruh adalah untuk menganalisis secara cermat bagaimana Kualitas Pelayanan dan Inovasi Administrasi, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi Citra Sekolah, memengaruhi Kepuasan Siswa. Kontribusi penelitian ini terletak pada validasi empiris peran mediasi Citra Sekolah dalam hubungan antara kualitas pelayanan, inovasi administrasi, dan kepuasan siswa dalam konteks unik sekolah menengah swasta di Bogor Timur, yang sedang mengalami pergeseran signifikan dalam preferensi pendidikan. Penelitian ini memberikan wawasan praktis bagi manajemen sekolah untuk membuat keputusan strategis, meningkatkan daya saing, dan menarik siswa, dengan model komprehensif yang mengintegrasikan keunggulan layanan, efisiensi administrasi, manajemen reputasi, dan pengalaman siswa secara keseluruhan.

Berdasarkan kerangka teoretis dan tujuan penelitian, hipotesis-hipotesis berikut diajukan: H1: Kualitas Pelayanan secara signifikan memengaruhi Kepuasan Peserta Didik. H2: Inovasi Administrasi secara signifikan memengaruhi Kepuasan Peserta Didik. H3: Citra Sekolah secara signifikan memengaruhi Kepuasan Peserta Didik. H4: Kualitas Pelayanan secara signifikan memengaruhi Citra Sekolah. H5: Inovasi Administrasi secara signifikan memengaruhi Citra Sekolah. H6: Citra Sekolah memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta Didik. H7: Citra Sekolah memediasi hubungan antara Inovasi Administrasi dan Kepuasan Peserta Didik

METODE

Menggunakan sampling jenuh, data primer diperoleh dari keseluruhan peserta didik SMA Trisula yaitu 69 responden. Data yang didapat diolah dengan pendekatan SEM-PLS dengan perangkat lunak SmartPLS4.1.1.4. Penelitian ini mengadopsi skala pengukuran Likert 5-point

untuk mengukur variabel penelitian. Skala Likert 5-point ini dinilai efektif untuk mengukur sikap dan persepsi responden terhadap variabel yang diteliti (Salkind, 2012).. Kerangka kerja penelitian ini dapat dijelaskan dengan gambar berikut:. Data demografi responden dapat dilihat pada table berikut;

Tabel 1. Demografi responden

Kriteria	Item	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki – Laki	27	39,13
	Perempuan	42	60,87
Kelas	10	12	17,40
	11	28	40,57
	12	29	42.03

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Instrumen penelitian ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan uji validitas konstruk dan uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* (Hair et al., 2019). Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk menguji pengaruh aspek kepemimpinan, kompetensi terhadap kinerja dengan kompensasi sebagai variable pemediasi. Persyaratan data penelitian digambarkan dalam tabel sbb (Ringle & Sarstedt, 2016):

Tabel 2. Kriteria Analisa Data SEM-PLS

Tujuan evaluasi	Kriteria
Reliabilitas indikator	<i>Outer Loading</i> : ≥ 0.708 atau 0,4 (F. Hair Jr et al., 2014)
Keandalan konsistensi internal	Cronbach's $\alpha \geq 0.7$ and < 0.95
Validitas konvergen	Average variance extracted (AVE): ≥ 0.5
Kekuatan prediktif dan kesesuaian model	<i>R square and R square Adjusted</i>
Signifikansi dan relevansi koefisien jalur	Pengujian signifikansi berbasis bootstrap; (efek) ukuran koefisien

Sumber: (Ringle & Sarstedt, 2016)

Jawaban responden kemudian dimasukkan kedalam perangkat lunak aplikasi smart-PLS4.1.1.4 dengan format data csv, dan kemudian dijalankan operasionalisasi *PLS Algorithm*. Hasil muncul adalah nilai validitas konvergen berupa nilai outer loading. Dalam hal ini penulis menggunakan kriteria dari Hair et al., (2019), yang menyatakan *outer loading* diatas 0,4 dapat diterima dengan sarat nilai AVE $>0,5$ dan internal konsistensi $>0,7$, yaitu Nilai rho_a dan rho_c $>0,7$.

HASIL

Pengujian pertama dilakukan terhadap nilai validitas konvergen variabel yang diteliti. Nilai *outer loading* dapat dilihat pada tabel **berikut**.

Tabel 3. Nilai *Outer Loading*

Variabel	Item indikator	Pernyataan kuesioner	<i>Outer loading</i>	Keterangan
Kualitas pelayana (SQ)	SQ1	Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.	0.672	Valid
	SQ2	Pegawai/guru selalu menunjukkan kesabaran kepada peserta didik.	0.725	Valid
	SQ3	Kemampuan pegawai/guru dapat dipercaya.	0.784	Valid
	SQ4	Pegawai/guru mudah dihubungi oleh peserta didik.	0.730	Valid
	SQ5	Sekolah mempunyai fasilitas yang bersih	0.783	Valid
Inovasi Administrasi(AI)	AI1.	Adanya perubahan inovasi mempersulit peserta didik.	0.695	Valid
	AI2.	Perubahan cara kerja administrasi mempermudah peserta didik	0.396	Valid
	AI3.	Semakin canggihnya teknologi membuat pekerjaan lebih efektif dan hemat waktu.	0.767	Valid
	AI4.	Peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan.	0.865	Valid
	AI5.	Perlu adanya upgrade secara berkala mengikuti trend/perkembangan.	0.813	Valid
Citra Sekolah(SI)	SI1	SMA Trisula mempunyai reputasi yang baik dimasyarakat.	0.639	Valid
	SI2	SMA Trisula adalah sekolah favorit.	0.866	Valid
	SI3	SMA Trisula mempunyai peningkatan jumlah peserta didik setiap tahunnya.	0.834	Valid
	SI4	SMA Trisula lokasinya sangat strategis.	0.840	
	SI5	SMA Trisula mempunyai banyak siswa berprestasi.	0.755	Valid
	SS1.	Saya merasa puas dengan fasilitas yang ada disekolah.	0.845	<i>Valid</i>
	SS2.	Saya nyaman berada dilingkungan sekolah.	0.786	<i>Valid</i>

Kepuasan Peserta Didik (SS)	SS3.	Materi pembelajaran yang disampaikan guru mudah dipahami.	0.693	<i>Valid</i>
	SS4.	Saya mengikuti tata tertib yang ada disekolah.	0.817	<i>Valid</i>
	SS5	Saya mengikuti ekstrakurikuler yang ada disekolah.	0.690	<i>Valid</i>

Sumber: Data diolah penulis ,2025

Terlihat dari tabel 2, bahwa semua nilai outerloading diatas 0,4 (*valid*), kecuali AI2 dimana nilainya 0,396. Hal ini disebabkan oleh pernyataan yang diketengahkan mirip dengan AI1, sehingga kurang mampu menjelaskan variabel Inovasi administrasi. Maka indicator ini dihapus dan kemudian dilakukan perhitungan ulang PLS Algoritm. Adapun nilai *convergen validity* dan *composite reliability* memenuhi syarat *bootstrapping*, seperti terlihat syarat tabel 3. Nilai akhir outer loading juga dapat dilihat pada gambar 1

Tabel 4. *Convergen validity, composite reliability*

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
Kualitas Pelayanan (SQ)	0.794	0.799	0.858	0.548
Inovasi Administrasi (AI)	0.799	0.808	0.87	0.628
Citra Sekolah (SI)	0.847	0.865	0.892	0.626
Kepuasan Peserta Didik (SS)	0.825	0.84	0.878	0.591

Sumber: Data diolah Penulis 2025

Terlihat dari table 4, semua indikator validitas dan reliabilitas telah memenuhi sarat untuk dilakukan bootstrap. Penulis menekankan kepada nilai composit reliabilitas rho_c haarus diatas 0,7. Seluruh variabel laten dalam penelitian ini menunjukkan reliabilitas yang baik, dengan nilai composite reliability di atas 0,7. Hal ini mengindikasikan bahwa semua variabel laten memiliki konsistensi internal yang tinggi. Dengan kata lain, jika penelitian ini diulang dengan menggunakan variabel laten dan indikator yang sama, maka hasil yang diperoleh akan konsisten. Kesimpulannya, hasil penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang tinggi karena didasarkan pada variabel laten dan indikator yang konsisten. Peneliti lebih mengutamakan nilai rho_c dan rho_a yang sudah diatas 0,7, karena beberapa peneliti lebih menkankan kepada rho_c dan rho_a (Cho & Kim, 2015).

Dalam hal ini penulis mengkonfirmasi reliabilitas data, dengan melihat nilai Fornell Larcker criterion dan Cross Loading. Kriteria Fornell-lacker adalah metode untuk menilai validitas diskriminan. Ini didasarkan pada gagasan bahwa akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) untuk variabel laten harus lebih besar daripada korelasi antara variabel laten dan variabel lainnya.

Tabel 5. *Fornell Larcker criterion*

	SQ	AI	SI	SS
Kualitas Pelayanan (SQ)	0.740			
Inovasi Administrasi (AI)	0.716	0.792		
Citra Sekolah (SI)	0.642	0.718	0.791	
Kepuasan Peserta Didik (SS)	0.620	0.807	0.755	0.769

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Kriteria Fornell-Larcker terpenuhi untuk semua variabel laten dalam penelitian ini. Hal ini ditunjukkan dengan nilai setiap variabel laten pada baris dan kolom yang sesuai dalam matriks korelasi yang lebih besar daripada nilai variabel laten tersebut dengan variabel laten lainnya. Dengan kata lain, korelasi antara variabel laten dengan dirinya sendiri lebih tinggi daripada korelasi dengan variabel laten lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap variabel laten memiliki validitas diskriminan yang baik, artinya masing-masing variabel laten secara jelas berbeda dan tidak tumpang tindih dengan variabel laten lainnya

Nilai *cross Loading* masing masing varibel adalah sebagai berikut:

Tabel 6. *Cross Loading*

	Inovasi Administrasi (AI)	Citra Sekolah (SI)	Kualitas Pelayanan (SQ)	Kepuasan Peserta Didik (SS)
AI1	0.695	0.567	0.552	0.511
AI3	0.760	0.581	0.602	0.633
AI4	0.878	0.612	0.579	0.725
AI5	0.825	0.515	0.536	0.671
SI1	0.305	0.636	0.318	0.635
SI2	0.588	0.865	0.545	0.623
SI3	0.562	0.834	0.541	0.601
SI4	0.765	0.842	0.613	0.658
SI5	0.545	0.757	0.478	0.462
SQ1	0.369	0.409	0.672	0.381
SQ2	0.617	0.558	0.725	0.539
SQ3	0.490	0.509	0.784	0.388
SQ4	0.509	0.421	0.731	0.457
SQ5	0.620	0.454	0.783	0.502
SS1	0.683	0.725	0.600	0.844
SS2	0.809	0.554	0.545	0.788
SS3	0.658	0.323	0.366	0.697
SS4	0.459	0.514	0.380	0.815
SS5	0.409	0.743	0.430	0.686

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Terlihat dari tabel 7, nilai loading indikator untuk variabel dirinya sendiri lebih besar dari nilai loading indikator untuk variabel yang lain. Selanjutnya kriteria model dikatakan fit/bagus apabila nilai R square positif.

Tabel 8. Uji Inner model

Variabel dependen	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Peserta Didik (SS)	0,705	0,702
Citra sekolah (SI)	0,549	0,535

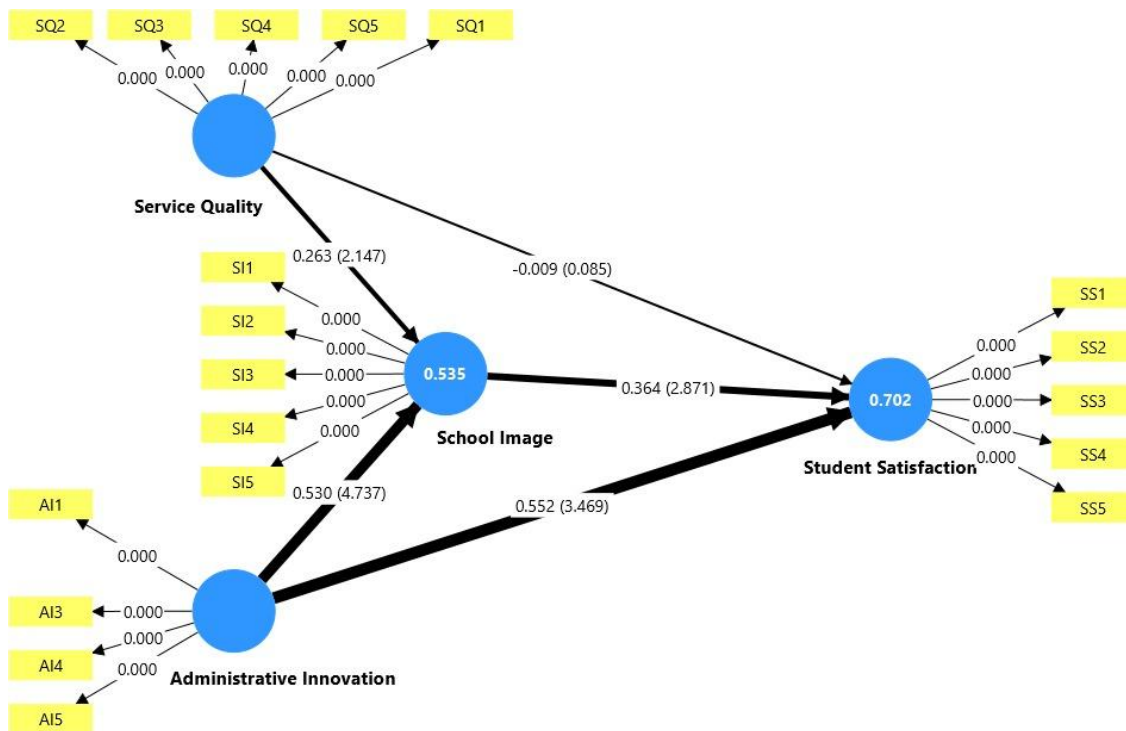
Sumber: Data diolah penulis, 2025

Untuk menguji hipotesis maka penulis mendasarkan kepada nilai signifikansi (*p value*) <0,05 pada analisa jalur dan efek tidak langsung spesifik (Aburumman et al., 2023). Sedangkan untuk kekuatan efeknya berdasarkan nilai *original sample* (Shmueli et al., 2019). Menurut Hair et al., (2017), apabila masing-masing R2 bernilai 0.75, 0.5, atau 0.25 maka pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dapat dikategorikan kuat, sedang, atau lemah. Nilai tersebut terlihat pada tabel 8.

Tabel 9. Penilaian Model Struktural (*Structural Model Assessment*)

Hipotesa	Original sample	Standar deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keputusan
Hip. # 1: SQ -> SS	-0.009	0.101	0.085	0.466	Ditolak
Hip. # 2: AI -> SS	0.552	0.159	3.469	0,000	Diterima
Hip. # 3: SI -> SS	0.364	0.127	2.871	0.002	Diterima
Hip. # 4: SQ -> SI	0.263	0.122	2.147	0.016	Diterima
Hip. # 5: AI -> SI	0.530	0.112	4.737	0,000	Diterima
Hip. # 6: SQ→SI -> SS	0.096	0.054	1.787	0.037	Diterima
Hip. # 7: AI→SI -> SS	0.193	0.082	2.348	0.009	Diterima

Sumber: data diolah penulis, 2025



Gambar 2. Hasil bootstrap Smart PLS4

Dari tabel 9 dan Gambar 2, terlihat hipotesa dengan signifikasni masing masing. Jika Pvalue <0,05 berarti hipotesa terbukti dengan kekuatan efek sebesar nilai original sampel.

DISKUSI

Hipotesa 1 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik SMA Trisula Gunung Putri, Bogor. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t-value adalah 0,085 lebih kecil dari 1,645, dan dengan p-value sebesar 0,466, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis ini ditolak. Hal ini berarti pada konteks penelitian kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan peserta didik. Temuan ini berbeda dengan banyak penelitian sebelumnya yang secara konsisten menemukan Dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan dan jaminan (Al-Alak & Alnaser, 2012), kualitas kurikulum, interaksi guru murid, staf (Yan et al., 2017), memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan siswa. Meskipun demikian, beberapa studi juga menunjukkan variasi hasil, di mana dampak kualitas layanan tidak selalu signifikan secara langsung terhadap kepuasan (Kardoyo et al., 2019). Penelitian ini menemukan bahwa inovasi administrasi dan citra sekolah secara signifikan memengaruhi kepuasan siswa, serta kualitas pelayanan dan inovasi administrasi berpengaruh signifikan terhadap citra sekolah. Secara krusial, citra sekolah terbukti memediasi penuh hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik, menjelaskan mengapa pengaruh langsung tidak ditemukan. Hal ini

mengindikasikan bahwa di konteks SMA Trisula, perbaikan kualitas pelayanan perlu diterjemahkan menjadi citra sekolah yang positif agar dapat meningkatkan kepuasan siswa.

Hipotesa 2: menyatakan bahwa inovasi administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik SMA Trisula Gunung Putri ,Bogor. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t-value adalah 3,469 lebih besar dari 1,645, dengan p-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis ini diterima karena terdapat pengaruh signifikan dari kompetensi terhadap Kompensasi, dengan efek sebesar 55,2 % hal ini tergolong kuat efeknya.

Temuan ini menggarisbawahi perbaikan dalam proses dan sistem administrasi sekolah memiliki dampak langsung dan kuat terhadap kepuasan peserta didik. Penelitian menunjukkan bahwa layanan administratif yang efisien dan program yang berkualitas secara signifikan meningkatkan kepuasan siswa (Surya Bahadur et al., 2024). Selain itu, sistem informasi pendidikan yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan siswa dengan mempermudah administrasi sekolah (Lee & Ryu, 2013)². Namun, ada penelitian yang menunjukkan bahwa meskipun sistem manajemen kualitas dapat meningkatkan iklim sekolah dan partisipasi guru, dampaknya terhadap kepuasan anggota komunitas pendidikan, termasuk siswa, hanya moderat (Egido Gálvez et al., 2016). Oleh karena itu, investasi dalam inovasi administrasi merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan pengalaman siswa secara keseluruhan dan pada akhirnya memperkuat daya saing sekolah

Hipotesa 3: menyatakan bahwa citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayan di SMA Trisula Gunungputri, Bogor. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t-value adalah 2,871 lebih besar dari 1,645, dan dengan p-value sebesar 0,002 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Maka, hipotesis ini diterima. dengan original sampel sebesar 0,364, atau kekuatan efeknya sebesar 36,4%, hal ini tergolong efeknya sedang.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa citra sekolah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa di berbagai konteks pendidikan. Misalnya, dalam studi yang menganalisis hubungan antara kualitas layanan, citra institusi, dan kepuasan siswa di universitas, ditemukan bahwa citra institusi memainkan peran mediasi penuh antara kualitas layanan dan kepuasan siswa (A. R. Osman & Saputra, 2019). Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa citra institusi memiliki dampak langsung dan mediasi yang signifikan terhadap kepuasan siswa, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas siswa (Masserini et al., 2019). Penelitian di sekolah menengah juga menunjukkan bahwa kualitas layanan sekolah, yang mencakup citra sekolah, berpengaruh positif terhadap kepuasan belajar siswa (Guo et al., 2025). Namun, ada juga penelitian yang menunjukkan bahwa faktor-faktor lain seperti kualitas program dan

interaksi guru-siswa lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan siswa dibandingkan dengan citra sekolah (Yan et al., 2017).

Hipotesa 4: menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra sekolah SMA Trisula Gunung putri, Bogor. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t-value adalah 2,147 lebih besar dari 1,645, dengan p-value sebesar 0,016, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis ini diterima. dengan original sampel sebesar 0,263, atau kekuatan efeknya sebesar 26,3%, hal ini tergolong efeknya sedang. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk citra institusi pendidikan dan mempengaruhi kepuasan serta loyalitas siswa (Amoako et al., 2023; Liu et al., 2016; A. R. Osman et al., 2020). Selain itu, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi positif terhadap institusi, yang pada gilirannya memperkuat citra sekolah (A. R. Osman & Saputra, 2019).

Hipotesa 5: menyatakan bahwa Inovasi Administrasi berpengaruh signifikan terhadap citra sekolah SMA Trisula Gunungputri, Bogora . Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t-value adalah 4,737, dengan p-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Maka, hipotesis ini diterima dengan original sampel sebesar 0,530, atau kekuatan efeknya sebesar 53,0%, hal ini tergolong efeknya tinggi. Penelitian lain juga mendukung bahwa inovasi administrasi dapat meningkatkan citra dan kepuasan staf di institusi pendidikan (Liu et al., 2016). Selain itu, strategi pemasaran yang responsif dan penggunaan teknologi yang efektif juga berkontribusi pada peningkatan citra institusi pendidikan (Rusilowati et al., 2023).

Hipotesa 6: menyatakan bahwa citra sekolah memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik. Hasil analisa Smart PLS 4 pada efek tidak langsung spesifik (specific indirect effect) menunjukkan bahwa nilai t-value sebesar 1,787 lebih besar dari 1,645 dan dengan p-value sebesar 0,037 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Maka hipotesis ini diterima. Dikarenakan hubungan langsung variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik (H1) tidak berpengaruh, maka sifat mediasinya dikatakan memediasi penuh (full mediation) sejalan dengan (A. Osman et al., 2018). Selain itu, kualitas program dan kepuasan peserta didik juga memiliki dampak langsung yang signifikan terhadap citra dan kualitas pelayanan pendidikan

Hipotesa 7: menyatakan bahwa citra sekolah memediasi hubungan antara inovasi adminitrasi terhadap kepuasan peserta didik. Hasil analisa Smart PLS4.1.0.3 menunjukkan bahwa nilai t-value sebesar 2,348 lebih besar dari 1,645 dan dengan p-value sebesar 0,009 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Maka hipotesis ini diterima. Dikarenakan hubungan langsung variabel inovasi administrasi terhadap kepuasan peserta didik (H2) berpengaruh, maka sifat

mediasinya dikatakan memediasi sebagian (partial mediation). Penelitian lain menemukan bahwa kapasitas inovasi secara langsung mempengaruhi kepuasan peserta didik tanpa peran mediasi dari citra sekolah, melainkan melalui teknologi informasi dan komunikasi (ICT) (Catherine et al., 2023).

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik, dengan Citra Sekolah sebagai variabel mediasi, khususnya di SMA Trisula Gunung Putri, Bogor. Hasil penelitian memberikan jawaban atas permasalahan yang ada, menunjukkan bahwa Inovasi Administrasi secara signifikan dan langsung memengaruhi Kepuasan Peserta Didik dengan efek yang kuat. Citra Sekolah juga terbukti memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik.

Lebih lanjut, baik Kualitas Pelayanan maupun Inovasi Administrasi secara signifikan memengaruhi Citra Sekolah, dengan Inovasi Administrasi menunjukkan dampak yang sangat tinggi pada persepsi sekolah. Temuan krusial adalah peran mediasi Citra Sekolah: Kualitas Pelayanan tidak secara langsung memengaruhi Kepuasan Peserta Didik, namun Citra Sekolah memediasi penuh hubungan ini, artinya peningkatan kualitas pelayanan harus tercermin dalam citra sekolah yang positif untuk meningkatkan kepuasan siswa. Sementara itu, Citra Sekolah memediasi sebagian hubungan antara Inovasi Administrasi dan Kepuasan Peserta Didik, menunjukkan bahwa inovasi administrasi meningkatkan kepuasan baik secara langsung maupun melalui peningkatan reputasi sekolah. Ini menegaskan pentingnya membangun citra sekolah yang kuat sebagai jembatan bagi perbaikan operasional untuk memengaruhi kepuasan siswa dan daya saing sekolah.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan studi ke SMA swasta lain di berbagai wilayah guna meningkatkan generalisasi temuan. Investigasi lebih lanjut terhadap dimensi spesifik dari kualitas pelayanan dan inovasi administrasi yang paling efektif dalam membangun citra sekolah dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam. Selain itu, eksplorasi variabel mediasi atau moderasi lain, seperti keterlibatan orang tua atau relevansi kurikulum, dapat memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor pendorong kepuasan siswa di tengah dinamika pendidikan yang terus berkembang.

REFERENSI

Aburumman, O. J., Omar, K., Al Shbail, M., & Aldoghan, M. (2023). *How to Deal with the Results of PLS-SEM?* (pp. 1196–1206). https://doi.org/10.1007/978-3-031-08954-1_101

- Al-Alak, B. A., & Alnaser, A. S. M. (2012). Assessing the relationship between higher education service quality dimensions and student satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(1), 156–164. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84856658961&partnerID=40&md5=e410baad9851f8f133542930eb7fd293>
- Amoako, I., Anane, E., & Cobinnah, A. (2023). Mediating effect of hardiness in the nexus of service quality and students' satisfaction of public universities in Ghana. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2276273>
- Catherine, A. C. J., Burga, M. L., Graciela, P. V. J., & Carlos, M. N. J. (2023). The Mediating Effect of ICT on the Relationship Between Innovative Capacity and Student Satisfaction. *2023 IEEE 3rd International Conference on Advanced Learning Technologies on Education & Research (ICALTER)*, 1–4. <https://doi.org/10.1109/ICALTER61411.2023.10372926>
- Cho, E., & Kim, S. (2015). Cronbach's Coefficient Alpha: Well Known but Poorly Understood. *Organizational Research Methods*, 18(2), 207–230. <https://doi.org/10.1177/1094428114555994>
- DeAngelis, C. A. (2022). School sector and satisfaction: evidence from a nationally representative sample. *School Effectiveness and School Improvement*, 33(2), 218–235. <https://doi.org/10.1080/09243453.2021.1993275>
- Egido Gálvez, I., Fernández Cruz, F. J., & Fernández Díaz, M. J. (2016). Evaluation of the impact of quality management systems on school climate. *International Journal of Educational Management*, 30(4), 474–492. <https://doi.org/10.1108/IJEM-01-2015-0010>
- F. Hair Jr, J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Guo, T., Li, T., & Qi, Z. (2025). The Impact of School Service Quality on Student Learning Satisfaction: A Comparative Study of Public and Private High Schools in China. *European Journal of Education*, 60(1). <https://doi.org/10.1111/ejed.70013>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Thiele, K. O. (2017). Mirror, mirror on the wall: a comparative evaluation of composite-based structural equation modeling methods. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(5), 616–632. <https://doi.org/10.1007/s11747-017-0517-x>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

- Kardoyo, K., Pitaloka, L. K., Rozman, R., & Hapsoro, B. B. (2019). Analyzing Universities Service Quality to Student Satisfaction; Academic and Non-Academic Analyses. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 126. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p126>
- Keyworth, K. (2009). Islamic Schools of America: Data-Based Profiles. In *Educating the Muslims of America* (pp. 21–36). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195375206.003.0002>
- Lee, Y.-T., & Ryu, S.-K. (2013). A study on the effect of educational information system on internal factors of school organization. *Applied Mathematics and Information Sciences*, 7(6), 2279–2283. <https://doi.org/10.12785/amis/070618>
- Liu, H.-H., Chen, Y.-C., & Cheng, H.-H. (2016). Impacts of school innovation management on school selecting intentions: Service quality and school image as mediators. *Journal of Research in Education Sciences*, 61(4), 59–88. [https://doi.org/10.6209/JORIES.2016.61\(4\).03](https://doi.org/10.6209/JORIES.2016.61(4).03)
- Masserini, L., Bini, M., & Pratesi, M. (2019). Do Quality of Services and Institutional Image Impact Students' Satisfaction and Loyalty in Higher Education? *Social Indicators Research*, 146(1–2), 91–115. <https://doi.org/10.1007/s11205-018-1927-y>
- Osman, A. R., & Saputra, R. S. (2019). A pragmatic model of student satisfaction: a viewpoint of private higher education. *Quality Assurance in Education*, 27(2), 142–165. <https://doi.org/10.1108/QAE-05-2017-0019>
- Osman, A. R., Sohel-Uz-zaman, A. S. M., Ashraf, M. A., & Uddin, A. (2020). Vindicating service quality of education through structural equation modeling (SEM): International students' perspective. *International Journal of Higher Education*, 9(3), 158–172. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n3p158>
- Osman, A., Saputra, R., & Luis, M. (2018). Exploring mediating role of institutional image through a complete Structural Equation Modeling (SEM): A perspective of higher education. *International Journal for Quality Research*, 12(2), 517–536. <https://doi.org/10.18421/IJQR12.02-13>
- Persad, D., Farrell, P., Alonzo-Williams, C., & Sargeant, R. (2023). Towards a model of service excellence at a community college in Trinidad and Tobago. *Quality Assurance in Education*, 31(3), 419–435. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2022-0155>
- Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). Gain more insight from your PLS-SEM results. *Industrial Management & Data Systems*, 116(9), 1865–1886. <https://doi.org/10.1108/IMDS-10-2015-0449>

- Rusilowati, U., Oganda, F. P., Rahardja, R., Nurtino, T., & Aimee, E. (2023). Innovation in Smart Marketing: The Role of Technopreneurs in Driving Educational Improvement. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, 5(3), 305–318. <https://doi.org/10.34306/att.v5i3.359>
- Salkind, N. (2012). “Technique for the Measurement of Attitudes, A.” *Encyclopedia of Research Design*. <https://doi.org/10.4135/9781412961288.n454>
- Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J.-H., Ting, H., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2019). Predictive model assessment in PLS-SEM: guidelines for using PLSpredict. *European Journal of Marketing*, 53(11), 2322–2347. <https://doi.org/10.1108/EJM-02-2019-0189>
- Slamet, Yanto, H., Wardani, S., & Yulianto, A. (2023). Implementation of Quality Assurance in Smp With School Committees and Participatory Management: A Case Study in Junior High Schools in Indonesia. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(2), e03715. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n2-043>
- Surya Bahadur, G. C., Gurung, S. K., Poudel, R. L., Yadav, U. S., Bhattacharjee, A., & Dhungana, B. R. (2024). The effect of higher education service quality on satisfaction among business students in India and Nepal. *Cogent Education*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2393521>
- Wijayanti, L. M., Purba, J. T., Hariandja, E. S., & Sijabat, R. (2024). Leadership capabilities and organizational culture on the agility of low-cost Islamic education organization. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(11), 7161. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i11.7161>
- Winarsih, T., & . F. (2024). Innovation and Organizational Performance in Public Universities: An Empirical Study. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences (PJLSS)*, 22(2). <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.00800>
- Yan, N., Zhang, M., & Wang, X. (2017). The relationship among service quality, value perception and student satisfaction. *Proceedings of the 9th International Conference on Information Management and Engineering*, 145–149. <https://doi.org/10.1145/3149572.3149576>