

**HUBUNGAN CITRA SEKOLAH, PELAYANAN PRIMA,  
HARAPAN ORANGTUA, DAN RASA BANGGA ORANGTUA  
DENGAN KEPUTUSAN ORANGTUA MENENTUKAN SEKOLAH  
UNTUK ANAKNYA DI SD ISLAM KOTA BLITAR**

***THE EFFECT OF SCHOOL'S IMAGE, EXCELLENT SERVICE,  
PARENTS' EXPECTATION, AND PARENTS' PRIDE  
ON PARENTS' DECISION IN ENROLLING THEIR CHILDREN  
AT ISLAMIC ELEMENTARY SCHOOLS IN BLITAR***

**Anis Kurliyatini<sup>1)</sup> Ibrahim Bafadal<sup>2)</sup> Wildan Zulkarnain<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup>Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan

<sup>2)</sup>Dosen Pembimbing 1 Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan

<sup>3)</sup>Dosen Pembimbing 2 Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Malang  
Jalan Semarang Nomor 5 Malang  
Email: aniskurliyatini@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan langsung dan tidak langsung variabel citra sekolah, pelayanan prima, harapan orangtua, rasa bangga orangtua terhadap keputusan orangtua. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif korelasional dengan teknik analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan (1) tidak terdapat hubungan citra sekolah dengan keputusan orangtua melalui pelayanan prima (2) terdapat hubungan citra sekolah dengan keputusan orangtua melalui harapan orangtua (3) tidak terdapat hubungan citra sekolah dengan keputusan orangtua melalui rasa bangga orangtua (4) terdapat hubungan pelayanan prima dengan keputusan orangtua melalui harapan orangtua (5) tidak terdapat hubungan pelayanan prima dengan keputusan orangtua melalui rasa bangga orangtua dan (6) terdapat hubungan harapan orangtua dengan keputusan orangtua melalui rasa bangga orangtua.

**Kata kunci:** citra sekolah, pelayanan prima, harapan orangtua, rasa bangga orangtua, keputusan orangtua

**Abstract:** This study aims to determine the direct and indirect relationships between school image variables, excellent service, parents' expectations, parents' pride and parental decisions. This research uses correlational descriptive approach with path analysis technique. The results of the analysis show that: (1) there is no correlation between school image and parents decision through excellent service (2) there is a relationship between school image and parents decision through parents' expectation (3) no relationship between school image and parents' decision through parents' pride (4) there is a relationship between excellent service and parental decisions through parental expectations (5) there is no relationship between excellent service and parental decisions through parental pride and (6) there is a relationship between parent's expectation and parental decisions through parents' pride.

**Keyword:** School image, excellent service, parent expectations, parents pride, parents decision.

Masyarakat pada saat ini semakin sadar akan pentingnya pendidikan bagi kehidupan, sehingga masyarakat juga akan menuntut sekolah melaksanakan pendidikan yang bermutu. Para orang tua semakin selektif dan kritis dalam menanggapi masalah pendidikan. Orang tua akan lebih memilih sekolah yang berkualitas dan memiliki fasilitas yang lengkap meskipun harus mengeluarkan biaya yang lebih mahal dibandingkan dengan sekolah yang lain. Bagi orangtua, biaya bukan masalah yang utama asalkan anaknya mendapatkan pendidikan yang baik. Seperti pernyataan Riduwan (dalam Tim Dosen AP UPI, 2011: 343) yang menyatakan bahwa, “*Price* (harga) merupakan elemen yang berjalan sejajar dengan mutu produk, di mana apabila mutu produk baik, maka pelanggan pendidikan (calon siswa/siswa) berani membayar lebih tinggi sepanjang dirasa dalam batas terjangkau pelanggan pendidikan”. Para orangtua juga menjatuhkan pilihannya terhadap sekolah yang memiliki kualitas baik yang nanti akan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan bagi anaknya yang akan memasuki sekolah tersebut. Sejalan dengan pendapat Hadi (2015: 2), “pengambilan keputusan yang dilakukan oleh orangtua cenderung lebih bersifat cerdas, suka memilih, lebih menuntut, mempelajari dengan baik produk atau layanan yang ditawarkan, kesetiiaannya rendah, sangat peduli dengan kualitas, serta mencari nilai yang tertinggi dan harga yang pantas”.

Pada umumnya para orangtua memilih sekolah untuk anak-anaknya karena beberapa faktor pendorong. Maghfiroh (2007: 56) menyatakan bahwa, ada beberapa faktor motivasional yang menentukan pilihan orang tua untuk memasukkan anaknya ke sekolah yaitu “faktor citra harmoni, faktor pelayanan prima, faktor tumpuan harapan, dan faktor kebanggaan egaliter”. Fahrurrozi (2012: 33) berpendapat bahwa “citra lembaga pendidikan islam adalah citra keseluruhan yang dibangun dari semua komponen seperti kualitas lulusan, keberhasilan pengelolaan, perilaku anggota organisasi dan tanggung jawab sosial”. Sedangkan Mitnick dan Mahon (dalam Wibowo, 2009: 62), “citra merupakan persepsi seorang atau beberapa orang pengamat terhadap seorang individu atau sebuah organisasi, di mana persepsi tersebut muncul karena kinerja atau kualitas dari individu atau organisasi tersebut”. Para orang tua memilih sekolah yang memiliki citra yang baik untuk anaknya karena mereka menginginkan pendidikan yang terbaik bagi anaknya. Selain citra dan reputasi sekolah yang baik, orangtua siswa juga menginginkan sebuah pelayanan yang baik terhadap putra putri

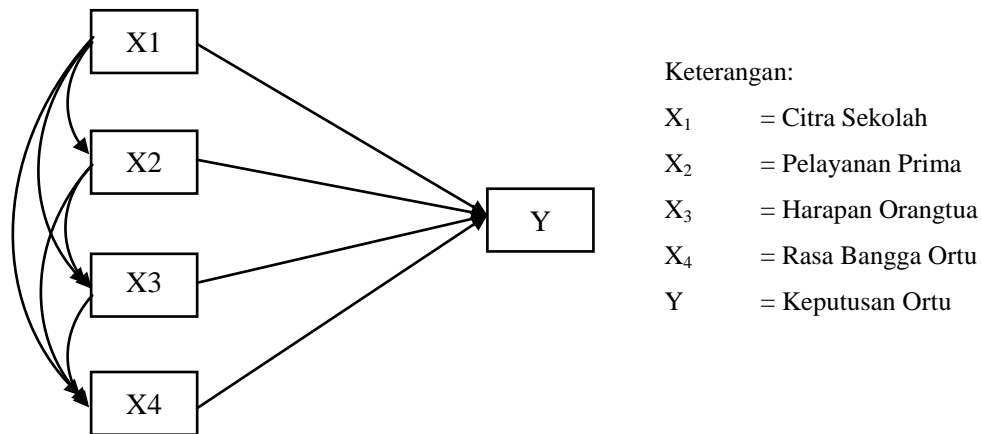
mereka. Zulkarnain & Sumarsono (2014: 107-108) menyebutkan bahwa “ pelayanan prima dalam konteks pendidikan adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada *stakeholder* yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian”.

Setelah orang tua mendapatkan citra dan pelayanan yang baik, orangtua akan mempercayakan anaknya untuk bersekolah di sekolah tersebut. Selain itu orangtua juga akan menaruh harapan terhadap anaknya di sekolah tersebut. “Harapan orangtua terhadap pendidikan anak adalah keinginan orang tua untuk mencapai tingkat pendidikan anak yang diharapkan” (Setyawati, 2015: 9). Selain mendapatkan citra, pelayanan, dan harapan yang positif orangtua juga akan merasa bangga jika anaknya dapat bersekolah di sekolah favorit yang memiliki kualitas akademik dan pelayanan yang baik. “Kebanggaan egaliter dapat diartikan sebagai perasaan gagah dari orang tua karena bisa memasukkan anaknya ke sekolah unggulan” (Maghfiroh, 2007: 72). Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa orangtua siswa memiliki perasaan bangga kepada anaknya jika anaknya dapat masuk ke sekolah unggulan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan melakukan penelitian di Sekolah Dasar Islam (SDI) Kota Blitar. SDI Kota Blitar menjadi lokasi penelitian yang cocok karena sekolah tersebut menjadi sekolah unggulan meskipun berstatus swasta. Siswa SDI Kota Blitar mayoritas berasal dari kabupaten, meskipun letak SDI tersebut di kota. Para orangtua berbondong-bondong mendaftarkan anaknya di SDI Kota Blitar dengan harapan anaknya dapat menjadi siswa di SDI Kota Blitar.

Tahun ajaran 2016/2017 ada 647 anak terdaftar sebagai peserta didik di SD Islam Kota Blitar yang merupakan keseluruhan jumlah siswa kelas 1 sampai kelas 6. Kelas 1 hingga kelas 3 sudah paralel 4 kelas. Sedangkan kelas 4 hingga kelas 6 masih paralel 3 kelas. Keseluruhan rombongan belajar di SD Islam Kota Blitar berjumlah 21 rombel. Dari keseluruhan jumlah siswa tersebut ada 345 anak siswa laki-laki dan 302 anak siswa perempuan. Berdasarkan uraian di atas penulis akan melaksanakan penelitian di SDI Kota Blitar dengan menguji teori faktor-faktor motivasional yang telah ditemukan oleh Maghfiroh (2007) sehingga penelitian ini berjudul “Hubungan Citra Sekolah, Pelayanan Prima, Harapan Orangtua, dan Rasa Bangga Orangtua dengan Keputusan Orangtua Menentukan Sekolah untuk Anaknya di SD Islam Kota Blitar”.

## METODE

Berdasarkan karakteristiknya penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif korelasional dengan analisis data *Path Analysis* (Analisis Jalur). Sifat deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk menguraikan masing-masing variabel penelitian yaitu Citra Sekolah (X1), Pelayanan Prima (X2), Harapan Orangtua (X3), Rasa Bangga Orangtua (X4), dan Keputusan Orangtua Memilih (Y). Rancangan penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan dengan model pada Gambar 1



**Gambar 1 Rancangan Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orangtua siswa yang pada tahun 2017 anaknya masih terdaftar menjadi siswa di SD Islam Kota Blitar. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 647 orang. Penetapan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive random sampling*. Peneliti menggunakan teknik ini karena peneliti akan melakukan riset terkait perkembangan prestasi siswa yang telah tertera pada butir-butir pernyataan angket. Oleh karena itu peneliti akan menggunakan orangtua siswa kelas 4, 5, dan 6 sebagai responden. Hal tersebut dikarenakan siswa kelas besar sudah memenuhi kriteria untuk dinilai perkembangan prestasinya sesuai butir pernyataan pada angket penelitian baik prestasi akademik maupun non akademik.

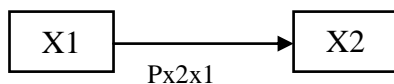
Setelah menetapkan siswa kelas besar sebagai responden penelitian, peneliti menggunakan teknik *proportional random sampling* untuk menentukan jumlah sampel setiap kelas. Jumlah populasi sebanyak 647 responden diambil sampelnya sebesar 247 responden. "Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan *cross-sectional*, yakni pengambilan data dilakukan secara serentak dalam waktu yang bersamaan pada subjek yang berbeda dengan cara menyebarkan angket"

(Arikunto: 130). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner.

*Path Analysis* untuk menentukan variabel eksogen(X) mana yang berpengaruh dominan terhadap variabel endogen (Y) sekaligus untuk menelusuri mekanisme (jalur-jalur) pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Selain untuk menjelaskan pengaruh langsung, peneliti bertujuan untuk menjelaskan pengaruh tidak langsung antara variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hal tersebut dikarenakan variabel endogen (Y) dipengaruhi oleh variabel eksogen (X) dengan melalui variabel eksogen lain yang juga dapat berpengaruh terhadap variabel endogen (Y). Alasan penelitian ini menggunakan analisis jalur adalah secara teoritik variabel X1 kedudukannya tidak sejajar dengan X2, variabel X1 menunjukkan hubungan yang bersifat *recursive* terhadap variabel X2, X3, X4 dan Y, dan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat cenderung linear. Sebelum melakukan analisis jalur terlebih dahulu harus dilakukan uji asumsi data.

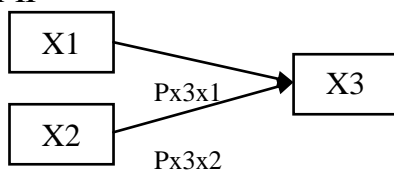
Untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel independen yang lain hingga variabel dependen digunakan persamaan matematika pemilihan struktur sebagai berikut:

Struktur I



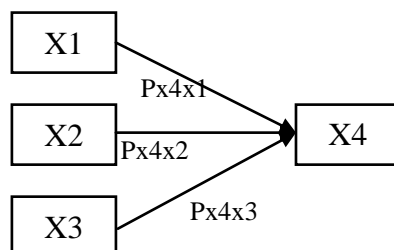
Gambar 2 Model Jalur Struktur I

Struktur II



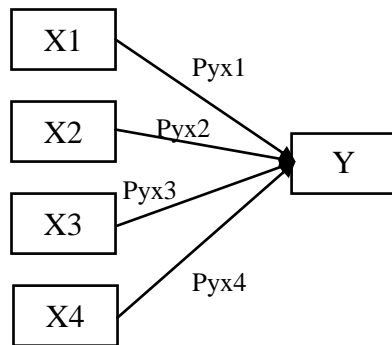
Gambar 3 Model Jalur Struktur II

Struktur III



Gambar 4 Model Jalur Struktur III

## Struktur IV



Gambar 5 Model Jalur Struktur IV

Selanjutnya untuk menyajikan perhitungan dilakukan langkah-langkah manual (Riduwan dan Kuncoro dalam Gunawan, 2016: 265) sebagai berikut:

- Menyusun tabel ringkasan koefisien jalur dari hasil proses analisis regresi tiap struktur yang berisi koefisien beta dan indeks determinasi ( $R^2$ ).
- Menyusun tabel ringkasan signifikansi masing-masing koefisien jalur (beta). Uji signifikansi dengan menggunakan uji t. Bila mana jalur yang dimaksud tidak signifikan, maka dalam model empirik variabel tersebut tidak ada hubungannya. Koefisien beta dikatakan signifikan apabila nilai t-nya dengan  $\alpha \leq 0,05$ .
- Menyusun model empirik dengan mencantumkan koefisien masing-masing jalur pada tempatnya berikut koefisien *error* ( $\epsilon$ ) masing-masing.
- Menyusun tabel ringkasan koefisien pengaruh langsung dan tidak langsung. Dalam hal ini koefisien beta yang digunakan sebagai indikator pengaruh langsung, sedangkan indikator pengaruh tidak langsung dihitung dari mengalikan koefisien jalur yang menjadi perantara (*intervaning variable*) menuju variabel Y yang kemudian dihitung koefisien totalnya.
- Menginterpretasikan pengaruh-pengaruh variabel yang terdapat dalam tabel hubungan langsung dan tidak langsung. Apabila koefisien pengaruh langsung lebih besar dari koefisien pengaruh tidak langsung maka jalur tersebut merupakan jalur yang baik. Akan tetapi jalur pengaruh yang melalui perantara tidak baik, karena hal ini terkait dengan rekomendasi penelitian, begitu pula sebaliknya.
- Menghitung indeks determinasi masing-masing variabel.
- Menginterpretasikan hasil perhitungan indeks determinasi masing-masing variabel untuk menjelaskan kontribusi variabel yang dimaksud terhadap variabel Y.

## HASIL PENELITIAN

### Ringkasan Koefisien Path dan Signifikansinya

Tabel 1 Ringkasan Koefisien Path dan Signifikansinya

Struktur	Beta	Notasi	Koefisien	t	Sig.	R <sup>2</sup>	1 - R <sup>2</sup>	Simultan
I	X1	Px2x1	0,768	18,764	0,000	0,590	0,410	-
II	X1	Px3x1	0,182	2,258	0,025	0,347	0,653	-
	X2	Px3x2	0,438	5,420	0,000	0,347	0,653	-
III	X1	Px4x1	0,135	1,391	0,166	0,082	0,918	-
	X2	Px4x2	0,049	0,482	0,630	0,082	0,918	-
	X3	Px4x3	0,150	1,958	0,050	0,082	0,918	-
IV	X1	Pyx1	0,337	4,873	0,000	0,540	0,460	-
	X2	Pyx2	0,057	0,797	0,427	0,540	0,460	-
	X3	Pyx3	0,314	5,764	0,000	0,540	0,460	-
	X4	Pyx4	0,267	5,867	0,000	0,540	0,460	-
$\epsilon_1$	-	-	0,918	-	-	-	-	-
$\epsilon_2$	-	-	0,460	-	-	-	-	-
X1,X2, X3, dan X4	-	-	-	-	-	-	-	0,540

Analisis regresi struktur pertama digunakan untuk menemukan koefisien beta dari hubungan variabel citra sekolah (X1) dengan variabel pelayanan prima (X2). Hasil analisis dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics 20* memperoleh nilai koefisien beta X1 sebesar 0,768; indeks determinasi (R<sup>2</sup> atau R<sub>square</sub>) sebesar 0,590; indeks error  $1 - R^2 = 0,410$ ;  $t_0 = 18,764$  dan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ .

Analisis regresi struktur kedua digunakan untuk menemukan koefisien beta dari hubungan variabel citra sekolah (X1) dan variabel pelayanan prima (X2) dengan variabel harapan orangtua (X3). Hasil analisis dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics 20* diperoleh nilai koefisien indeks determinasi (R<sup>2</sup> atau R<sub>square</sub>) sebesar 0,347; indeks error  $1 - R^2 = 0,653$ ;  $F_0 = 64,923$ ;  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ .

Analisis regresi struktur ketiga digunakan untuk menemukan koefisien beta dari hubungan variabel citra sekolah (X1), variabel pelayanan prima (X2) dan harapan orangtua (X3) dengan rasa bangga orangtua (X4). Hasil analisis dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics 20* diperoleh nilai koefisien indeks determinasi (R<sup>2</sup> atau R<sub>square</sub>) sebesar 0,082; indeks error  $1 - R^2 = 0,918$ ;  $F_0 = 7,249$ ;  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ .

Analisis regresi struktur keempat digunakan untuk menemukan koefisien beta dari hubungan variabel citra sekolah (X1), variabel pelayanan prima (X2), harapan orangtua (X3), dan rasa bangga orangtua (X4) dengan keputusan orangtua (Y). Hasil analisis dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics 20* diperoleh nilai koefisien

indeks determinasi ( $R^2$  atau  $R_{\text{square}}$ ) sebesar 0,540; indeks *error*  $1 - R^2 = 0,460$ ;  
 $F_0 = 70,947$ ;  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ .

### Hubungan Langsung dan Tidak Langsung

Tabel 2 Hubungan Langsung dan Tidak Langsung Variabel

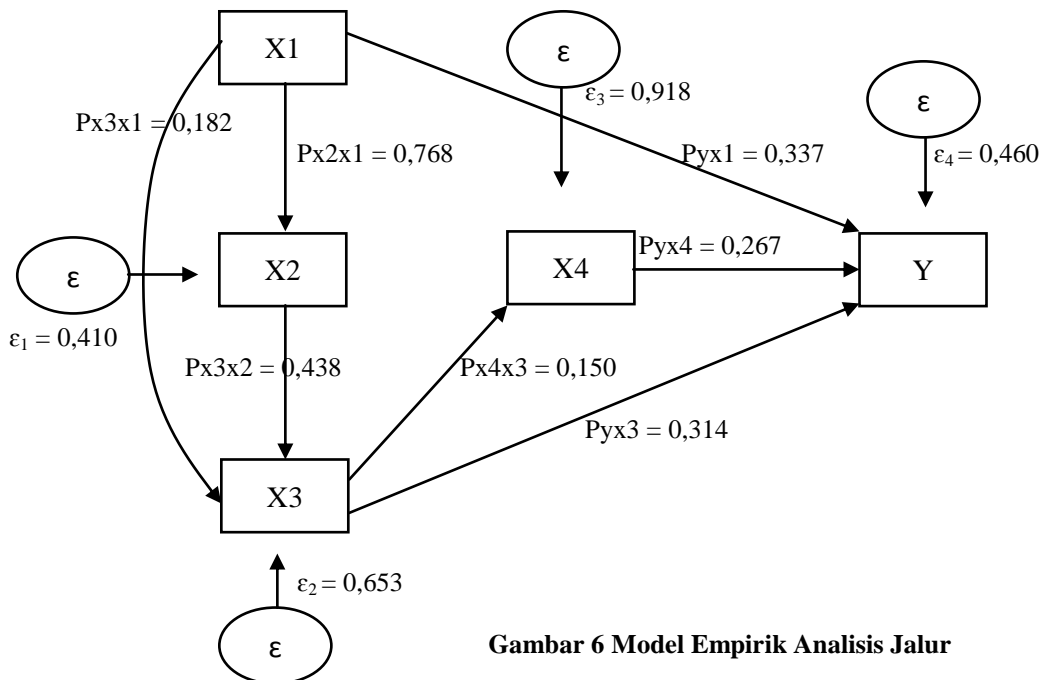
Variabel Eksogen (X)	Koefisien Jalur	Hubungan dengan Variabel Endogen (Y)				Pengaruh Simultan	
		Langsung	Tidak Langsung (melalui)				Total
			X2	X3	X4		
X1	0,337	0,337	0,768	0,182	0,135	1,422	-
X2	0,057	0,057	-	0,438	0,049	0,544	-
X3	0,314	0,314	-	-	0,150	0,464	-
X4	0,267	0,267	-	-	-	0,267	-
$\epsilon_1$	0,918	-	-	-	-	-	-
$\epsilon_2$	0,460	-	-	-	-	-	-
X1,X2,X3, dan X4	-	-	-	-	-	-	0,540

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan hasil temuan penelitian bahwa:

- Variabel citra sekolah (X1) memiliki determinasi (sumbangan efektif) terhadap keputusan orangtua (Y). Dengan demikian tinggi rendahnya tingkat keputusan orangtua dapat dijelaskan oleh citra sekolah, secara langsung sebesar 0,377.
- Variabel pelayanan prima (X2) memiliki determinasi (sumbangan efektif) terhadap keputusan orangtua (Y). Dengan demikian tinggi rendahnya tingkat keputusan orangtua dapat dijelaskan oleh citra sekolah, secara langsung sebesar 0,057.
- Variabel harapan orangtua (X3) memiliki determinasi (sumbangan efektif) terhadap keputusan orangtua (Y). Dengan demikian tinggi rendahnya tingkat keputusan orangtua dapat dijelaskan oleh citra sekolah, secara langsung sebesar 0,314.
- Variabel rasa bangga orangtua (X4) memiliki determinasi (sumbangan efektif) terhadap keputusan orangtua (Y). Dengan demikian tinggi rendahnya tingkat keputusan orangtua dapat dijelaskan oleh citra sekolah, secara langsung sebesar 0,267.
- Variabel citra sekolah (X1) memiliki determinasi (sumbangan efektif) terhadap keputusan orangtua (Y) harapan orangtua (X3) dan rasa bangga orangtua (X4). Dengan demikian tinggi rendahnya tingkat keputusan orangtua dapat dijelaskan oleh citra sekolah melalui harapan orangtua, dan rasa bangga orangtua secara tidak langsung sebesar 1,422



### Model Empirik



**Gambar 6 Model Empirik Analisis Jalur**

Gambar 6 di atas menunjukkan terdapat 7 hubungan langsung antar variabel. Hubungan langsung X1 terhadap X2 sebesar 0,768; hubungan langsung X1 terhadap X3 sebesar 0,182; hubungan langsung X2 terhadap X3 sebesar 0,438; hubungan langsung X3 terhadap X4 sebesar 0,150; hubungan langsung X1 terhadap Y sebesar 0,337; hubungan langsung X4 terhadap Y sebesar 0,267; dan hubungan langsung X3 terhadap Y sebesar 0,314. Selain hubungan langsung, Gambar 6 di atas menunjukkan 3 hubungan tidak langsung. Hubungan tidak langsung X1 terhadap Y melalui X3 memiliki koefisien regresi sebesar 0,057; hubungan tidak langsung variabel X2 terhadap Y melalui X3 sebesar 0,138; dan hubungan tidak langsung X3 terhadap Y melalui X4 sebesar 0,040.

### PEMBAHASAN

Hasil analisis data struktur pertama menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara citra sekolah dengan pelayanan prima di SD Islam Kota Blitar. Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur citra sekolah yang meliputi kualitas lulusan, fasilitas sekolah, biaya pendidikan, atensi personal, aktivitas sekolah dan program identitas sekolah, serta kerjasama masyarakat dengan sekolah dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan prima. Dimana unsur-unsur pelayanan prima meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan,

dan tanggung jawab. Hal tersebut selaras dengan penelitian Kosasih (2009: 3) yang menyatakan bahwa beberapa hal yang mempengaruhi kualitas layanan prima diantaranya yaitu: faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan, serta faktor fasilitas/sarana pelayanan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat dijelaskan bahwa fasilitas sekolah juga dapat mempengaruhi layanan prima di sekolah. Selain pendapat di atas, penelitian (Soputan, 2015: 12) juga mendukung hasil penelitian skripsi ini yang menyatakan bahwa layanan prima dipengaruhi oleh kompensasi yang diterima pegawai dan lingkungan kerja. Kompensasi pegawai merupakan seluruh imbalan yang diterima pegawai atas hasil kerja pegawai tersebut. hal tersebut sesuai dengan unsur-unsur citra sekolah yaitu biaya pendidikan. Berhubung objek penelitian pada skripsi ini adalah berstatus swasta, maka gaji yang diperoleh pegawai berasal dari sekolah yang tak lain diambil dari biaya pendidikan yang dibayarkan oleh orangtua siswa. Selain kompensasi pegawai, lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi layanan prima di sekolah. Lingkungan kerja merupakan kehidupan sosial psikologi dan fisik dalam organisasi yang berpengaruh terhadap pekerjaan karyawan dalam melakukan tugasnya (Komarudin, 2001: 87). Lingkungan kerja meliputi komunikasi dan kerjasama sesama pegawai, kerjasama antara atasan dengan bawahan, maupun kerjasama antara sekolah dengan lembaga lain. hal tersebut selaras dengan unsur-unsur citra sekolah yang mempengaruhi pelayanan prima yaitu unsur atensi personal, aktivitas sekolah dan program identitas sekolah, serta kerjasama masyarakat dengan sekolah.

Hasil analisis data struktur kedua hubungan langsung pertama menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara citra sekolah dengan harapan orangtua di SD Islam Kota Blitar. Hal tersebut selaras dengan pendapat Syamsuddin (2015: 91) yang menyatakan bahwa harapan orangtua terhadap anaknya dapat dipengaruhi oleh aspek kognitif anak. Hal tersebut sejalan dengan unsur citra sekolah yang turut mempengaruhi harapan orangtua yaitu kualitas lulusan. Dalam hal ini berarti kualitas lulusan dari sekolah dapat mempengaruhi harapan orangtua untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Hasil analisis data struktur kedua hubungan langsung kedua menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan harapan orangtua menentukan sekolah bagi anaknya di SD Islam Kota Blitar. Sehingga meningkatnya pelayanan prima akan mempengaruhi peningkatan harapan

orangtua untuk menyekolahkan anaknya di SD Islam Kota Blitar. Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur pelayanan prima meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dapat mempengaruhi peningkatan harapan orangtua. Dimana unsur-unsur harapan orangtua meliputi 1) anak memiliki pondasi agama, 2) sekolah membimbing anak menjadi hafidz Al-Qur'an, 3) anak memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi, 4) keamanan anak terjamin, 5) kenyamanan sekolah, 6) komunikasi antara pihak sekolah dengan pihak orang tua, dan 7) anak dapat mandiri.

Hasil analisis data struktur ketiga hubungan langsung pertama menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara citra sekolah dengan rasa bangga orangtua di SD Islam Kota Blitar. Sehingga meningkatnya citra sekolah tidak akan mempengaruhi peningkatan rasa bangga orangtua di SD Islam Kota Blitar. Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur citra sekolah yang meliputi kualitas lulusan, fasilitas sekolah, biaya pendidikan, atensi personal, aktivitas sekolah dan program identitas sekolah, serta kerjasama masyarakat dengan sekolah tidak dapat mempengaruhi peningkatan rasa bangga orangtua. Dimana unsur-unsur rasa bangga orangtua meliputi faktor kebutuhan akan status, faktor kebutuhan akan kekuasaan, faktor kebutuhan akan eksistensi, faktor kebutuhan pertumbuhan, dan faktor penguatan pada anak. Hasil analisis data struktur ketiga hubungan langsung kedua menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan rasa bangga orangtua di SD Islam Kota Blitar. Sehingga meningkatnya pelayanan prima tidak akan mempengaruhi peningkatan rasa bangga orangtua untuk menyekolahkan anaknya di SD Islam Kota Blitar. Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur pelayanan prima yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab tidak dapat mempengaruhi peningkatan rasa bangga orangtua. Dimana unsur-unsur rasa bangga meliputi faktor kebutuhan akan status, faktor kebutuhan akan kekuasaan, faktor kebutuhan akan eksistensi, faktor kebutuhan pertumbuhan, dan faktor penguatan pada anak.

Hasil analisis data struktur ketiga hubungan langsung ketiga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara harapan orangtua dengan rasa bangga orangtua menentukan sekolah bagi anaknya di SD Islam Kota Blitar. Sehingga

meningkatnya harapan orangtua akan mempengaruhi peningkatan rasa bangga orangtua untuk menyekolahkan anaknya di SD Islam Kota Blitar. Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur harapan orangtua yang meliputi 1) anak memiliki pondasi agama, 2) sekolah membimbing anak menjadi hafidz Al-Qur'an, 3) anak memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi, 4) keamanan anak terjamin, 5) kenyamanan sekolah, 6) komunikasi antara pihak sekolah dengan pihak orang tua, dan 7) anak dapat mandiri dapat mempengaruhi peningkatan rasa bangga orangtua. Dimana unsur-unsur rasa bangga meliputi faktor kebutuhan akan status, faktor kebutuhan akan kekuasaan, faktor kebutuhan akan eksistensi, faktor kebutuhan pertumbuhan, dan faktor penguatan pada anak.

Hasil analisis data struktur keempat hubungan secara simultan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara citra sekolah, pelayanan prima, harapan orangtua, dan rasa bangga orangtua dengan keputusan orangtua menentukan sekolah bagi anaknya di SD Islam Kota Blitar. Sehingga meningkatnya citra sekolah, pelayanan prima, harapan orangtua, dan rasa bangga orangtua akan mempengaruhi peningkatan keputusan orangtua untuk menyekolahkan anaknya di SD Islam Kota Blitar. Hal tersebut selaras dengan penelitian Maghfiroh (2007: 74) yang dalam penelitiannya menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan orangtua dalam memilih sekolah untuk anaknya. faktor-faktor tersebut meliputi faktor citra harmoni, faktor pelayanan prima, faktor tumpuan harapan, dan faktor kebanggaan egaliter. Masing-masing faktor tersebut memiliki kontribusi yang berbeda yaitu; faktor citra harmoni memiliki kontribusi 14,251%; faktor pelayanan prima memiliki kontribusi sebesar 9,751%; faktor tumpuan harapan memiliki kontribusi sebesar 8,645%; dan faktor kebanggaan egaliter memiliki kontribusi sebesar 5,932%.

Hasil analisis data struktur keempat hubungan langsung pertama menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara citra sekolah dengan keputusan orangtua menentukan sekolah bagi anaknya di SD Islam Kota Blitar. Sehingga meningkatnya citra sekolah akan mempengaruhi peningkatan keputusan orangtua untuk menyekolahkan anaknya di SD Islam Kota Blitar. Hal tersebut selaras dengan penelitian Hadi (2015: 9) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi orangtua memilih lembaga pendidikan taman kanak-kanak (TK) Islam Terpadu Nurul Fikri Sukodono Sidoarjo ada lima faktor yaitu faktor produk, citra sekolah, faktor promosi,

faktor motivasi dan faktor keluarga. Selain itu penelitian Sari (2015: 16) menyatakan bahwa citra sekolah berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan memilih sekolah di SMK Kristen 1 Surakarta. Di sisi lain Septhevian (2014: 12) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan orangtua dalam memilih sekolah berbasis agama atau non-agama adalah agama, citra sekolah, dan lingkungan sekolah. Faktor agama dan citra sekolah mendorong orangtua untuk lebih memilih sekolah berbasis agama. Sedangkan faktor yang membuat orangtua lebih memilih sekolah berbasis non-agama adalah lingkungan sekolah.

Hasil analisis data struktur keempat hubungan langsung kedua menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan keputusan orangtua menentukan sekolah bagi anaknya di SD Islam Kota Blitar. Sehingga meningkatnya pelayanan prima belum tentu dapat mempengaruhi peningkatan keputusan orangtua untuk menyekolahkan anaknya di SD Islam Kota Blitar. Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur pelayanan prima yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab tidak dapat mempengaruhi peningkatan keputusan orangtua. Dimana unsur-unsur keputusan orangtua meliputi pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, dan perilaku pasca memilih. Hasil penelitian di atas didukung oleh penelitian (Purwanti, 2015: 53) yang menyebutkan bahwa faktor biaya, jumlah program studi, lokasi, dan pelayanan perguruan tinggi tidak memiliki pengaruh yang signifikan bagi mahasiswa untuk memilih STIE AMA Salatiga.

Hasil analisis data struktur keempat hubungan langsung ketiga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara harapan orangtua dengan keputusan orangtua menentukan sekolah bagi anaknya di SD Islam Kota Blitar. Sehingga meningkatnya harapan orangtua terhadap sekolah akan mempengaruhi peningkatan keputusan orangtua untuk menyekolahkan anaknya di SD Islam Kota Blitar. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Askar (2016: 15) yang menyatakan bahwa alasan orangtua memilih menyekolahkan anaknya di SD Al Irsyad Al Islamiyah Pemalang didorong oleh adanya harapan orangtua untuk memiliki anak-anak yang memiliki pondasi agama yang kuat, yang seimbang dalam ilmu duniawi dan akhirat. Sedangkan menurut Maghfiroh (2007: 69) salah satu faktor motivasi yang menentukan pilihan sekolah untuk anak mereka adalah faktor tumpuan harapan, dimana motivasi tersebut

manifestasi dari indikator-indikator tentang keinginan orangtua yang diharapkan bisa terpenuhi dengan memasukkan anaknya ke SD Islam Kota Blitar. Selain itu Dewi (2015: 88) juga memaparkan dalam hasil penelitiannya bahwa faktor-faktor intrinsik motivasi orangtua memilih sekolah berbasis agama yaitu: berakhlak mulia, memahami fiqih ibadah, memahami Al-Qur'an, memiliki pengetahuan agama, dan berprestasi.

Hasil analisis data struktur keempat hubungan langsung keempat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara rasa bangga orangtua dengan keputusan orangtua menentukan sekolah bagi anaknya di SD Islam Kota Blitar. Sehingga meningkatnya rasa bangga orangtua terhadap sekolah akan mempengaruhi peningkatan keputusan orangtua untuk menyekolahkan anaknya di SD Islam Kota Blitar. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Maghfiroh (2007: 55) yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan orangtua dalam memilih sekolah untuk anaknya adalah faktor kebanggaan egaliter. Selain itu dalam penelitian Purwanti (2015: 88) juga terdapat hasil temuan bahwa faktor kebanggaan juga mempengaruhi mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi favorit.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Tidak terdapat hubungan secara signifikan antara citra sekolah dengan keputusan orangtua manakala melalui variabel pelayanan prima di SD Islam Kota Blitar. Terdapat hubungan yang signifikan citra sekolah dengan keputusan orangtua manakala melalui variabel harapan orangtua di SD Islam Kota Blitar. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara citra sekolah dengan keputusan orangtua manakala melalui variabel rasa bangga orangtua di SD Islam Kota Blitar. Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan keputusan orangtua manakala melalui variabel harapan orangtua di SD Islam Kota Blitar. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan keputusan orangtua manakala melalui variabel rasa bangga orangtua di SD Islam Kota Blitar. Terdapat hubungan yang signifikan antara harapan orangtua dengan keputusan orangtua manakala melalui variabel rasa bangga orangtua di SD Islam Kota Blitar.

## Saran

Berdasarkan temuan penelitian pada analisis deskripsi setiap butir item instrumen masih terdapat beberapa butir yang tergolong rendah. Oleh sebab itu kepada Kepala SD Islam Kota Blitar hendaknya perlu memperhatikan serta meningkatkan citra sekolah dan pelayanan prima yang pada analisis deskripsi setiap butir soal variabel tersebut tergolong kategori rendah. Kepada Guru dan staf SD Islam Kota Blitar hendaknya perlu memperhatikan serta meningkatkan pelayanan prima karena pada analisis deskripsi setiap butir soal, variabel pelayanan prima masih terdapat butir soal yang tergolong kategori rendah. Tingkat rasa bangga orangtua tergolong sedang, serta adanya hubungan yang signifikan antara harapan orangtua dengan rasa bangga orangtua maka dapat ditarik saran yang diperuntukkan bagi orangtua siswa/calon siswa dan masyarakat luas. Saran yang dapat diajukan yaitu hendaknya orangtua menaruh harapan yang lebih besar terhadap sekolah dan juga anak agar rasa bangga orangtua terhadap anak juga akan bertambah. Bagi jurusan Administrasi Pendidikan hendaknya melakukan kajian ulang terhadap penelitian sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi pendidikan. bagi peneliti lain alangkah lebih baik jika menguji teori penelitian ini pada latar, lingkup, dan waktu yang berbeda. Tidak menutup kemungkinan jika hasil penelitian ini yang menyatakan tidak terdapat hubungan, nantinya akan menghasilkan temuan penelitian yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antar variabel jika dilakukan penelitian di tempat dan lingkup yang berbeda. Selain itu bagi peneliti lain hendaknya menjadikan hasil penelitian dan temuan penelitian ini sebagai bahan perbandingan. Selain itu peneliti lain juga dapat melakukan penelitian dengan menghubungkan variabel keputusan orangtua dengan variabel bebas yang lain yang belum tercakup dalam penelitian ini. Penelitian ini juga dapat dilakukan dengan metode atau analisis yang lain yang lebih baik dan rinci. bagi sekolah/lembaga lain hendaknya menjadikan hasil penelitian dan tempat penelitian ini sebagai tolok ukur dalam meningkatkan manajemen sekolah agar animo peserta didik dan kepercayaan masyarakat meningkat. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai koreksi bagi sekolah apakah citra sekolah dan pelayanan prima sudah memenuhi harapan orangtua atau belum.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Askar, N. 2016. *Harapan Orang Tua dalam Menyekolahkan Anak di Pendidikan Al-Irsyad Al-Islamiyyah Pemalang*. Thesis. Surakarta: Pendidikan Sosiologi Antropologi UNS. (<http://eprints.uns.ac.id>) diakses Januari 2017.
- Dewi, R.N.L. 2015. *Motivasi Orangtua Memilih Sekolah Berbasis Agama di MI Tahassus Prapagkidul Kecamatan Pituruh Kabupaten Purworejo*. Skripsi. FIP Universitas Negeri Yogyakarta, (<http://journal.student.uny.ac.id>) diakses April 2017.
- Fahrurrozi. 2012. *Strategi Pemasaran Jasa dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan Islam*. Semarang.
- Gunawan, I. 2016. *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Hadi, N. 2015. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Orang Tua Memilih Lembaga Pendidikan Taman Kanak-kanak Islam Terpadu (TK IT) Nurul Fikri Sukodono Sidoarjo*. Artikel. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, (<http://ejournal.unesa.ac.id>) diakses Desember 2016.
- Komaruddin. 2001. *Ensiklopedia Manajemen Edisi ke-5*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran (Jilid 1 dan 2)*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Maghfiroh, A.M. 2007. *Analisis Faktor-faktor Motivasional yang Menentukan Pilihan Orang Tua untuk Memasukkan Anaknya ke MI "Perwanida" Kota Blitar*. Skripsi. Malang: FIP UM.
- Purwanti, E. 2015. Analisis Faktor-faktor Pengambilan Keputusan Mahasiswa Memilih STIE "AMA" Salatiga. *Jurnal Among Makarti*. 8(16): 40-54, (<http://download.portalgaruda.org>) diakses April 2017.
- Sari, W.M. 2015. Pengaruh Citra Sekolah terhadap Keputusan Memilih Sekolah pada Siswa SMK Kristen 1 Surakarta. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*. 1 (2): 1-20, (<http://jurnal.fkip.uns.ac.id>) diakses Desember 2016.
- Septhevian, R. 2014. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Orangtua dalam Memilih Sekolah Dasar*. Thesis. Yogyakarta: Pascasarjana UAJY, (<http://ejournal.uajy.ac.id>) diakses Februari 2017.
- Setyawati, N.F. 2015. *Aspirasi Orang Tua terhadap Pendidikan Anak (Studi Kasus di Keluarga Nelayan Pantaisari Kelurahan Panjang Wetan Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan)*. Skripsi. Semarang: FIP UNNES (<http://lib.unnes.ac.id>) diakses Februari 2017.
- Soputan, J.S. 2015. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Bahu Manado*, (online) (<http://ejournal.unsrat.ac.id>) diakses Mei 2017.
- Syamsudin. 2009. *Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Mutu Hasil Belajar melalui Mutu Proses Belajar Mengajar pada Sekolah Menengah Pertama di Kabupaten Asahan*. Tesis. Medan: Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, (<http://repository.usu.ac.id>) diakses Februari 2017.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.



- Wibowo, A.J.I. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi, dan Nilai Layanan Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Bina Ekonomi Majalah Ilmiah Fakultas Ekonomi Unpar*. 13 (2): 59-74, (<http://journal.unpar.ac.id>) diakses Desember 2016.
- Zulkarnain, W dan Sumarsono, R.B. 2014. *Manajemen Kantor Sekolah: Konsep dan Strategi Implementasi bagi Tenaga Administrasi Sekolah*. Malang: Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.