

ABSTRAK

SMK Swasta Perguruan Mabar adalah sekolah kejuruan swasta di Sumatera Utara yang menawarkan pendidikan di bidang Akuntansi. Sekolah memiliki peran penting dalam meningkatkan kemampuan siswa dan pembangunan bangsa, dengan pelayanan yang harus memenuhi kebutuhan siswa, orang tua, dan dunia kerja. Kualitas sekolah diukur dari mutu pelayanannya, yang mencerminkan komitmen sekolah dalam memberikan pendidikan optimal. Kepuasan siswa menjadi indikator penting seberapa baik kebutuhan mereka dipenuhi oleh layanan sekolah. Belum adanya evaluasi terhadap kualitas pelayanan di SMK Swasta Perguruan Mabar mendorong penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang mencakup aspek pembelajaran, manajemen, dan fasilitas. Metode Service Quality (ServQual) digunakan untuk menilai perbedaan antara harapan dan penilaian siswa terhadap layanan yang diterima, dengan lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan siswa sebesar 3,482, yang dikategorikan baik. Metode ServQual terbukti efektif dalam menganalisis kepuasan siswa secara objektif dan akurat.

Keyword : Siswa, Kepuasan, Sekolah, *Service Quality*