

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam 1ndicator11 suatu negara. Sekolah sebagai 1ndicat pendidikan formal memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. SMP Swasta Siraja Oloan Matiti Kabupaten Humbang Hasundutan sebagai salah satu 1ndicat pendidikan swasta di daerah tersebut juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, SMP Swasta Siraja Oloan Matiti menghadapi beberapa tantangan, seperti penurunan jumlah siswa baru dan meningkatnya persaingan dengan sekolah lain di daerah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas siswa.

**Tabel 1.1 Jumlah Siswa Baru SMP SRO Matiti 2020 – 2024**

NO	Tahun	Jumlah Siswa		Jumlah Siswa
		Laki – Laki	Perempuan	
1	2020	58	66	124
2	2021	54	59	113
3	2022	41	60	101
4	2023	45	50	95
5	2024	40	44	84

Menurut Santoso (2019) dalam Amanda (2024) bahwa kualitas pelayanan ialah standar tingkatan dari keunggulan yang dapat diharapkan dan bagaimana indikator standar tersebut dikelola untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh

penulis kepada siswa SMP Swasta SRO Matiti, penulis mendapatkan data sejumlah 43% siswa menyatakan bahwa mereka puas dengan kualitas pelayanan yang ada di SMP SRO Matiti baik itu dari segi tenaga pendidik maupun pegawai yang ada di SMP Swasta SRO Matiti. 38% siswa menyatakan kurang puas dan 19 orang siswa menyatakan ragu-ragu. Menurut Djamarah dalam Daulay dkk (2022) fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan siswa. Fasilitas belajar yang menunjang kegiatan belajar siswa akan membuat proses belajar mengajar menjadi menyenangkan dan menyenangkan untuk memperoleh hasil belajar yang diharapkan.

**Tabel 1.2 Fasilitas Sekolah SMP SRO Matiti**

NO	Jenis Fasilitas	Keterangan
1	Gedung Sekolah	Baik
2	Meja dan Bangku Siswa	Kurang Baik
3	Papan Tulis	Kurang Baik
4	Peralatan Olahraga	Kurang Baik
5	Laboratorium IPA	Baik
6	Laboratorium Komputer	Kurang baik
7	Perpustakaan	Baik

Melalui pengamatan yang dilakukan oleh penulis, diperoleh data yang tercantum pada table 1.2. Di dalam table tersebut dapat di perhatikan bahwa kondisi yang cukup memperhatikan yaitu keadaan papan tulis yang kurang baik, dimana terdapat papan tulis dengan kondisi yang bolong di beberapa bagian. Begitu juga dengan kondisi meja dan bangku siswa yang banyak mengalami kerusakan seper baut yang hilang, patah maupun tidak dapat digunakan lagi. Sedangkan untuk bagian lab computer terdapat beberapa computer yang sama sekali tidak dapat digunakan karena kurangnya perawatan, sama halnya juga dengan peralatan olahraga yang kurang memadai. Hal-hal tersebut dapat memberikan pengaruh yang negative

terhadap kegiatan belajar mengajar dan dapat memberikan pengaruh yang cukup signifikan kepada kepuasan siswa. Karena itu, fasilitas belajar yang memadai sangat penting untuk tercapainya hasil belajar siswa yang memuaskan. Kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah merupakan dua 3ndica penting yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas siswa. Menurut Menurut (Farizky et al., 2022) kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau tidak puas seseorang atas hasil perbandingan antara harapan dan perilakunya serta bagaimana mereka percaya produk untuk melakukan (hasil) dengan ekspektasi mereka. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan siswa, sedangkan fasilitas sekolah yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan siswa dalam belajar.

Dalam konteks ini, kepuasan siswa dapat menjadi indikator intervening yang mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah dengan loyalitas siswa. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah terhadap loyalitas siswa dengan kepuasan siswa sebagai 3ndicato intervening pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti Kabupaten Humbang Hasundutan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMP Swasta Siraja Oloan Matiti sudah memenuhi harapan siswa.
2. Fasilitas Sekolah. Fasilitas sekolah yang tersedia di SMP Swasta Siraja Oloan Matiti sudah memadai dan memenuhi kebutuhan siswa.
3. Kepuasan Siswa: Siswa merasa puas dengan kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah yang diberikan oleh SMP Swasta Siraja Oloan Matiti.
4. Loyalitas Siswa: Siswa memiliki loyalitas yang tinggi terhadap SMP Swasta Siraja Oloan Matiti.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti dengan responden siswa SMP Swasta Siraja Oloan Matiti, dan 4ndicato yang diteliti adalah kualitas pelayanan, fasilitas sekolah, kepuasan siswa, dan loyalitas siswa.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti?
2. Apakah fasilitas sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti?
3. Apakah kepuasan siswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas siswa pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas siswa pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti?
5. Apakah fasilitas sekolah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas siswa pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh kepada loyalitas siswa SMP Swasta Siraja Oloan Matiti dengan kepuasan siswa sebagai variable intervening?
7. Apakah fasilitas sekolah berpengaruh kepada loyalitas siswa SMP Swasta Siraja Oloan Matiti dengan kepuasan siswa sebagai variable intervening?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti.

2. Menganalisis pengaruh fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas siswa pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti.
5. Menganalisis pengaruh fasilitas sekolah terhadap loyalitas siswa pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti.
6. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas siswa SMP Swasta Siraja Oloan Matiti dengan kepuasan siswa sebagai variable intervening?
7. Menganalisis pengaruh fasilitas sekolah terhadap loyalitas siswa SMP Swasta Siraja Oloan Matiti dengan kepuasan siswa sebagai variable intervening?

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan konsep dalam bidang pemasaran pendidikan, serta dapat menjadi acuan bagi penelitian – penelitian selanjutnya.

## **1.7 Originalitas Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk memperluas pemahaman mengenai pemasaran dalam dunia pendidikan dimana sangat jarang dilakukan penelitian mengenai pemasaran dalam dunia pendidikan.