

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS SEKOLAH TERHADAP LOYALITAS SISWA DENGAN KEPUASAN SISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SMP SWASTA SIRAJA OLOAN MATITI KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN

Meiman Maratua Eben Ezer D
233311010021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah terhadap loyalitas siswa dengan kepuasan siswa sebagai variabel intervening pada SMP Swasta Siraja Oloan Matiti Kabupaten Humbang Hasundutan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan sampel sebanyak 155 siswa. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Kepuasan siswa juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa. Selain itu, kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa secara langsung. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas siswa. Oleh karena itu, sekolah perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sekolah untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas siswa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Sekolah, Kepuasan Siswa, Loyalitas Siswa