

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPERCAYAAN SISWA/I KELAS 10 SMA DI SEKOLAH YPK TITIPAPAN MEDAN

Marina Monica Sari¹, Sutarno Sutarno²

^{1,2}Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

e-mail: ¹sarimonica487@gmail.com, ²Sutarno123@gmail.com

Abstrak

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif. Dalam penelitian ini menggunakan metode sistematis berupa angka statistik untuk mengetahui sejauh mana dua atau lebih variabel berkorelasi satu sama lain. Dalam kata lain, penulis ingin meneliti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepercayaan siswa/i kelas 10 SMA di Sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelan. Teknik Sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik Random Sampling. Skala yang digunakan untuk proses penelitian adalah skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Penulis mengolah data menggunakan program aplikasi SPSS versi 25, ternyata diperoleh hasil korelasi antar variabel pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (Y) sebesar 0,759 dan variabel Citra Merek (X2) terhadap Kepercayaan (Y) sebesar 0,574. Tanda bintang berjumlah dua tersebut mengindikasikan dan menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antar variabel dan memiliki nilai korelasi yang positif. Dalam uji regresi linier berganda yang menghasilkan persamaan regresi: $Y = 3,904 + X1 \ 0,245 + X2 \ 0,442$, dan hasil uji determinasi Adjusted R Square adalah sebesar 84,1% dan seterusnya sisanya itu sebesar 15,9% dipengaruhi oleh faktor yang lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepercayaan

Abstract

The research method used is the associative quantitative method. In this study, a systematic method in the form of statistical numbers was used to determine the extent to which two or more variables correlate with each other. In other words, the author wanted to examine how much influence service quality and brand image had on the trust of 10th grade high school students at YPK School. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelan. The sampling technique used in this study was the Random Sampling Technique. The scale used for the research process was the Likert scale. The data analysis technique used was multiple linear regression. The author processed the data using the SPSS version 25 application program, it turned out that the correlation results between the variables of the influence of Service Quality (X1) and Trust (Y) were 0.759 and the Brand Image variable (X2) on Trust (Y) was 0.574. The two asterisks indicate and show that there is a strong relationship between the variables and has a positive correlation value. In the multiple linear regression test which produces the regression equation: $Y = 3.904 + X1 \ 0.245 + X2 \ 0.442$, and the results of the Adjusted R Square determination test are 84.1% and so on the rest is 15.9% influenced by other factors.

Keywords: Service Quality, Brand Image, and Trust



I PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu kunci utama kesuksesan bagi para peserta didik, dikarenakan pendidikan disebut sebagai aspek penting didalam kehidupan para pelajar. Oleh karena itu setiap sekolah harus mempunyai standart kualitas pelayanan dan citra merek yang baik, agar terciptanya kepercayaan peserta didik pada sekolah tersebut. Kepercayaan ditimbulkan karena sekolah mempunyai kualitas pelayanan yaitu berasal dari sumber daya manusianya, dimulai dari guru dan para staff yang telah memberikan pengajaran yang baik sehingga para peserta didik dapat menerapkan etika kebajikan dan moralitas yang bijaksana. Dalam hal ini para peserta didik dapat merasakan kualitas pelayanan dari segi fasilitas disekolah yang telah disediakan, maka hal ini dapat meningkatkan kenyamanan bagi peserta didik dalam pembelajaran sehingga menimbulkan tingkat kepercayaan yang tinggi para peserta didik terhadap sekolah.

Menurut (Fajarini & Meria, 2020), kepercayaan adalah kekuatan kepercayaan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Dalam rangka membangun kepercayaan terhadap kualitas pelayanan, penting bagi lembaga pendidikan untuk berkomitmen pada pengembangan kualitas layanan secara menyeluruh.

Kualitas pelayanan yang baik di lingkungan pendidikan mencakup berbagai aspek, seperti responsif terhadap kebutuhan para peserta didik, ketersediaan sumber daya pendukung, interaksi antara peserta didik dan staf akademik/administratif dan kemudahan akses informasi. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan peserta didik, membangun loyalitas dan meningkatkan kepercayaan peserta didik. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang sangat diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan, untuk

memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan menurut (Mentang et al., 2021). Dalam hal ini jika kualitas pelayanan dapat memberikan pelayanan yang cukup maka akan tercapainya visi dan misi yang diterapkan sekolah tersebut. Kualitas Pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima (Antara et al., 2024)

Menurut (Rundengan & Walangitan, 2020), kualitas layanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Teori ini bertujuan untuk membantu sekolah untuk memahami aspek-aspek kunci yang mempengaruhi persepsi para peserta didik tentang kualitas pelayanan dan menciptakan citra merek yang baik sehingga mereka dapat meningkatkan layanan mereka sesuai dengan harapan peserta didik dan memperbaiki kepuasan peserta didik.

Didalam sekolah harus memiliki citra merek yang baik maka akan mendapatkan kepercayaan dari para peserta didik, sehingga terciptanya citra merek yang kuat dapat mempengaruhi kualitas pendidikan terhadap para peserta didik yang akan diberikan oleh sekolah. Menurut (Kotler dan Keller 2016 dikutip oleh (Joshua David Kiswanto, Harold Hursepuny, Deflin Tresye Nanulaitta , 2023) menyatakan bahwa citra merek adalah persepsi konsumen tentang suatu merek sebagai refleksi dari asosiasi yang ada pada pemikiran konsumen.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yani (2022:443) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee” dengan tujuan penelitian, jenis penelitian adalah kuantitatif yaitu mengetahui pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, citra merek dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, citra merek sangat



mempengaruhi loyalty customer, kepercayaan dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelان merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, Sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelان didirikan pada April 2004 yang Terakreditasi A beralamat di Jalan AMD Lingk. 22 Gang Serasi, Kecamatan Medan Marelان. Sekolah adalah tempat dimana kita mendapatkan pengajaran dikarenakan di dalam sekolah terdapat guru dan para staff, kualitas pelayanan, fasilitas dan lingkungan yang baik dan nyaman bagi para peserta didik yaitu murid, maka akan terwujudnya mimpi para pengajar untuk peserta didik mendapatkan prestasi yang tinggi di sekolah dan akan mengharumkan nama baik sekolah. Akan tetapi pada saat penulis melakukan wawancara, penulis mendengarkan informasi bahwa kepercayaan peserta didik menurun, hal ini dapat dilihat dari kurangnya mendapat perhatian penuh dari Guru karena Siswa/i mengatakan bahwa “Guru di Sekolah tidak memberikan perhatian sepenuhnya terhadap kami terlihat dari segi pembelajarannya” setelah mendengarkan hal ini dari pihak peserta didik penulis mulai menelusuri penyebab sebenarnya, faktor penyebab suatu kepercayaan para peserta didik menurun dengan melakukan wawancara singkat dengan para peserta didik yang dipilih penulis secara acak, tujuannya untuk bisa mengetahui lebih jelas faktor penyebab yang membuat kepercayaan para peserta didik yang menurun.

Wawancara Peserta didik pertama mengatakan bahwa “Saya merasa kurang Percaya dengan pihak Sekolah karena, saya merasakan tanggapan dari seorang guru kurang disiplin soal waktu terkait seorang guru terlambat memasuki kelas saat pelajaran dimulai.” Hal itu menyebabkan

kepercayaan seorang siswa terhadap pelayanan sekolah yaitu guru menjadi menurun. Wawancara Peserta didik kedua mengatakan bahwa “saya agak kecewa dengan fasilitas di Sekolah yaitu Kantin, karena disana saya merasa pelayanannya kurang memuaskan dikarenakan makanan yang disajikan kurang higienis”

Wawancara Siswa/i lainnya mengatakan “Sekolah belum mampu mewujudkan visi dan misi dikarenakan misi yang direncanakan belum dijalankan secara efektif dikarenakan dilihat dari segi sarana dan prasarana seperti Kantin yang masih buruk terciptalah nama sekolah yang tidak baik ataupun citra yang negatif dari sekolah”

Berdasarkan informasi yang didapatkan penulis dari wawancara singkat dengan siswa YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelان, menyatakan bahwa jika adanya kualitas pelayanan yang baik dari citra sekolah akan meningkatkan kepercayaan peserta didik terhadap sekolahnya. Demikianlah yang melatar belakangi penulis dalam melakukan penelitian dengan judul: “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPERCAYAAN SISWA/I KELAS 10 SMA DI SEKOLAH YPK TITIPAPAN MEDAN.**”

II METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu proses sistematis yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang dikatakan jelas. Dalam melakukan penelitian kita perlu mengikuti aturan atau kaidah yang berlaku, agar penelitian diperoleh bisa mendapatkan hasil yang valid. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mengolah data secara praktis. Menurut Saputra (2013) dalam kutipan (Antara et al., 2024), Penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, menganalisis dan menyusun laporan hasil.

Adapun jenis metode terdiri atas dua, yaitu:

1. Metode Kuantitatif adalah metode analisis yang bersifat sistematis / statistik digunakan untuk menghitung data dan diukur secara numerik untuk meneliti pada populasi atau sampel, dengan tujuan menguji hipotesis. Teknik pengumpulan data kuantitatif meliputi

survei, eksperimen, pengamatan struktur dan analisis data sekunder.

2. Metode Kualitatif adalah metode analisis yang bersifat induktif digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa teks, gambar atau suara, dengan tujuan untuk memahami fenomena sosial atau perilaku manusia secara mendalam dan kontekstual. Teknik pengumpulan data kualitatif meliputi wawancara mendalam, observasi partisipan, analisis konten dan studi kasus.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis melakukan penelitian dengan metode kuantitatif asosiatif. Dalam penelitian ini menggunakan metode sistematis berupa angka statistik untuk mengetahui sejauh mana dua atau lebih variabel berkorelasi satu sama lain. Dalam kata lain, penulis ingin meneliti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepercayaan siswa/i kelas 10 SMA di Sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelan.

Menurut Amelia (2023:12), Metode Kuantitatif merupakan investigasi sistematis mengenai sebuah fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan teknik statistik, matematika, atau komputasi.

Adapun jenis-jenis penelitian kuantitatif adalah:

- a. Penelitian Survei

Penelitian Survei adalah jenis penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan sebuah fakta ataupun data yang ada pada lapangan. Tujuan dari penelitian ini ialah bisa berguna mendapatkan informasi yang tepat dan nyata.

- b. Penelitian Eksperimen

Metode penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti pengaruh dari suatu perlakuan tertentu terhadap gejala suatu kelompok tertentu dibanding dengan kelompok lain yang menggunakan perlakuan berbeda.

Penelitian asosiatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menemukan hubungan atau asosiasi antara dua atau lebih variabel. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk memahami bagaimana perubahan dalam

satu variabel berhubungan dengan perubahan dalam variabel lainnya.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Tugas Akhir Data Responden

3.1.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi responden penulis adalah Siswa/i kelas 10 SMA YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelan dengan jumlah 60 Siswa/i. Berdasarkan Jenis Kelamin 60 responden. Berikut data karakteristik responden seperti berikut:

Tabel 3.1. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Kriteria	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Laki - Laki	32	53,3%
2	perempuan	28	46,7%
Total		60	100%

Sumber: Sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelan (2024)

Berdasarkan tabel 3.1, dapat dilihat bahwa jumlah dari 60 responden terbagi menjadi dua yaitu jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang (53,3%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang (46,7%). Ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah responden yang berjenis kelamin Laki- Laki.

3.1.2 Tanggapan /Jawaban Responden

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert untuk menanyakan tanggapan dari setiap siswa/i kelas 10 SMA tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepercayaan siswa/i kelas 10 SMA di sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelan. Variabel Kualitas Pelayanan (X1).


Tabel 3.2 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kualitas Pelayanan(X1)

Item No	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	31	33,3	23	38,3	16	26,7	0	0	0	0	60	100
2	26	43,3	26	43,3	8	13,3	0	0	0	0	60	100
3	29	48,3	24	40	7	11,7	0	0	0	0	60	100
4	26	43,3	13	21,7	21	35	0	0	0	0	60	100
5	30	50	24	40	6	10	0	0	0	0	60	100
6	31	51,7	24	40	5	8,3	0	0	0	0	60	100
7	20	33,3	27	45	14	23,3	0	0	0	0	60	100
8	24	40	33	55	3	5	0	0	0	0	60	100
9	24	40	27	45	8	13,3	0	0	1	1,7	60	100
10	21	35	27	45	12	20	0	0	0	0	60	100

Sumber: Data diolah (2024)

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 1 pernyataan “Guru / staff sekolah responsif dalam melayani siswa/i.” dimana terdapat 35% dari (21 responden) menjawab sangat setuju, 38,3% dari (23 responden) menjawab setuju, 26,7% dari (16 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 2 dengan pernyataan ”Guru / staff sekolah memberikan pelayanan tepat waktu.” dimana terdapat 43,3% dari responden (26 responden) menjawab sangat setuju, 43,3% dari responden (26 responden) menjawab setuju, 13,3% dari responden (8 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 3 dengan pernyataan “Guru / staff melayani siswa/i dengan cepat dan tanggap” dimana terdapat 48,3% dari responden (29 responden) menjawab sangat setuju, 40% dari responden (24 responden) menjawab setuju, 11,7% dari responden (7 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 4 dengan pernyataan “Guru staff selalu menanggapi keluhan siswa/i setiap waktu.” dimana terdapat 43,3% dari responden (26 responden) menjawab sangat setuju, 21,7% dari responden (13 responden) menjawab setuju, 35% dari responden (21 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 5 dengan pernyataan “Guru / staff saling menghormati dan menghargai dengan siswa/i.” dimana terdapat 50% dari responden (30 responden) menjawab sangat setuju, 40% dari responden (24 responden) menjawab setuju, 10% dari responden (6 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 6 dengan pernyataan “Siswa/i merasa aman dan nyaman saat berada di lingkungan sekolah.” dimana terdapat 51,7% dari responden (31 responden) menjawab sangat setuju, 40% dari responden (24 responden) menjawab setuju, 8,3% dari responden (5 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 7 dengan pernyataan “Guru / staff memberikan pelayanan dengan ramah dan santun.” dimana terdapat 33,3% dari responden (20 responden) menjawab sangat setuju, 45% dari responden (27 responden) menjawab setuju, 23,3% dari



responden (14 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0

responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 8 dengan pernyataan “Guru / staff memberikan perhatian individu terhadap siswa/i.” dimana terdapat 40% dari responden (24 responden) menjawab sangat setuju, 38,3% dari responden (23 responden) menjawab setuju, 21,7% dari responden (13 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 9 dengan pernyataan “Sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa memiliki lapangan olahraga yang luas” dimana terdapat 40% dari responden (24 responden) menjawab sangat setuju, 45% dari responden (27 responden) menjawab setuju, 13,3% dari responden (8 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 1,7% dari responden (1 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 10 dengan pernyataan “Gedung sekolah, Halaman sekolah dan ruangan kelas sekolah bersih dan tertata rapi” dimana terdapat 35% dari responden (21 responden) menjawab sangat setuju, 36,7% dari responden (22 responden) menjawab setuju, 28,3% dari responden (17 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Tabel 3.3 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Citra Merek (X2)

Item No	Sangat Setuju		Setuju		Ragu_ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	15	25	25	41,7	18	30	0	0	1	3,3	60	100
2	21	35	28	46,7	10	16,7	0	0	1	3,3	60	100
3	19	31,7	28	46,7	13	21,7	0	0	0	0	60	100
4	26	43,3	24	40	9	15	0	0	1	1,7	60	100
5	25	41,7	26	43,3	9	15	0	0	0	0	60	100
6	24	40	23	38,3	12	20	0	0	1	1,7	60	100

Sumber: Data diolah (2024)

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 1 dengan pernyataan “Nama sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa sudah di kenal banyak orang.” dimana terdapat 25% dari responden (15 responden) menjawab sangat setuju, 41,7% dari responden (25 responden) menjawab setuju, 30% dari responden (18 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 3,3% dari responden (1 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 2 dengan pernyataan “Pandangan siswa/i terhadap nama baik sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelana” dimana terdapat 35% dari responden (21 responden) menjawab sangat setuju, 46,7% dari responden (28 responden) menjawab setuju, 16,7% dari responden (10 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 3,3% dari responden (1 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 3 dengan pernyataan “Pandangan siswa/i terhadap logo YPK. Anugerah Harapan Bangsa yang unik.” dimana terdapat 31,7% dari responden (19 responden) menjawab sangat setuju, 46,7% dari responden (28 responden) menjawab setuju, 21,7% dari responden (13 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.



Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 4 dengan pernyataan “Sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa telah mewujudkan visi dan misi yang luar biasa.” dimana terdapat 43,3% dari responden (26 responden) menjawab sangat setuju, 40% dari responden (24 responden) menjawab setuju, 15% dari responden (9 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 1,7% dari responden (1 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 5 dengan pernyataan “Siswa/i di sekolah dapat menerapkan sistem visi dan misi yang ada di sekolah” dimana terdapat 41,7% dari responden (25 responden) menjawab sangat setuju, 43,3% dari responden (26 responden) menjawab setuju, 15% dari responden (9 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 6 dengan pernyataan “Siswa/i bisa mengikuti program- program yang bisa memenuhi harapan para guru / staff.” dimana terdapat 40% dari responden (24 responden) menjawab sangat setuju, 38,3% dari responden (23 responden) menjawab setuju, 20% dari responden (12 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 1,7% dari responden (1 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Tabel 3.4 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kepercayaan (Y)

Item No	Sangat Setuju		Setuju		Ragu_ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	27	45	28	46,7	58	8,3	0	0	0	0	60	100
2	32	53,3	25	41,7	35	5	0	0	0	0	60	100
3	26	43,3	25	41,7	915		0	0	0	0	60	100
4	30	50	25	41,7	58	8,3	0	0	0	0	60	100
5	28	46,7	25	41,7	711	1,7	0	0	0	0	60	100
6	31	51,7	19	31,7	1016	0,7	0	0	0	0	60	100
7	18	30	35	58,3	610		0	0	11	1,7	60	100
8	32	53,3	26	43,3	23	3,3	0	0	0	0	60	100

Sumber: Data diolah (2024)

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 1 dengan pernyataan “Guru / staff mampu memberikan perhatian penuh terhadap peserta didik.” dimana terdapat 45% dari responden (27 responden) menjawab sangat setuju, 46,7% dari responden (28 responden) menjawab setuju, 8,3% dari responden (5 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 2 dengan pernyataan “Guru / staff dapat memberikan pengajaran yang berkualitas sehingga tercapailah prestasi para peserta didik.” dimana terdapat 53,3% dari responden (32 responden) menjawab sangat setuju, 41,7% dari responden (25 responden) menjawab setuju, 5% dari responden (3 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 3 dengan pernyataan “Guru / staff mampu memberikan solusi terhadap peserta didik yang lagi kesusahan terhadap pembelajaran” dimana terdapat 43,3% dari responden (26 responden) menjawab sangat setuju, 41,7% dari responden (25 responden) menjawab setuju, 15% dari responden (9 responden) menjawab kurang setuju,

0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 4 dengan pernyataan “Sekolah mampu menyediakan sistem keamanan yang memandai.” dimana terdapat 50% dari responden (30 responden) menjawab sangat setuju, 41,7% dari responden (25 responden) menjawab setuju, 8,3% dari responden (5 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 5 dengan pernyataan “Sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa memiliki karakter yang bagus dalam informasi mengenai perihal biaya administrasi seperti uang buku dan uang sekolah terhadap siswa/i.” dimana terdapat 46,7% dari responden (28 responden) menjawab sangat setuju, 41,7% dari responden (25 responden) menjawab setuju, 11,7% dari responden (7 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 6 dengan pernyataan “Guru / staff memberikan informasi yang jelas dan merinci terkait pemberitahuan apapun terhadap siswa/i.” dimana terdapat 51,7% dari responden (31 responden) menjawab sangat setuju, 31,7% dari responden (19 responden) menjawab setuju, 16,7% dari responden (10 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 7 dengan pernyataan “siswa/i bergantung terhadap guru / staff agar memberi penilaian yang bagus dalam

pelajaran” dimana terdapat 30% dari responden (18 responden) menjawab sangat setuju, 58,3% dari responden (35 responden) menjawab setuju, 10% dari responden (6 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 1,7% dari responden (1 responden) menjawab sangat tidak setuju

Dari tabel diatas dapat dilihat pada item 8 dengan pernyataan Semua “Guru / staff mengandalkan siswa/i untuk menyiapkan acara upacara setiap hari senin dengan penampilan yang bagus.” dimana terdapat 53,3% dari responden (32 responden) menjawab sangat setuju, 43,3% dari responden (26 responden) menjawab setuju, 3,3% dari responden (2 responden) menjawab kurang setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab tidak setuju, 0% dari responden (0 responden) menjawab sangat tidak setuju.

3.2 Hasil Analisa Data Penelitian

3.2.1 Hasil Uji Normalitas

Menurut (Gunawan, 2020) dalam (Lesmana, 2021) Uji normalitas data adalah uji yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal atau tidak, dan apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan melalui perhitungan penulis menggunakan *kolmogorov - smirnov* yaitu dengan kriteria normal yang disebut nilai signifikasi ($p > 0,05$ (sampel besar > 50)).

Tabel 3.5 Hasil Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N	60	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.51379073
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.103
	Negative	-.101
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.182 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data Diolah dari : SPSS 25(2024)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai variabel pada kualitas pelayanan (X1), citra merek (X2) dan kepercayaan (Y) yaitu dapat di nyatakan hasil uji normalitas berdistribusi normal karena hasilnya adalah $0,812 > 0,05$.

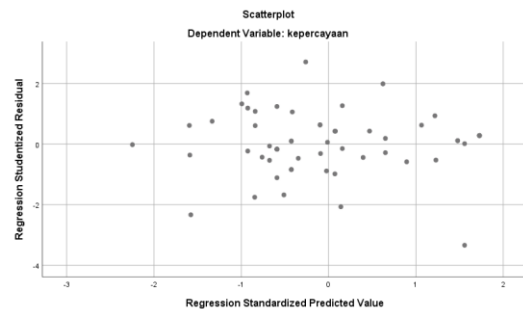
3.3 Hasil Asumsi Klasik

a. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali 2021) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk melakukan uji heteroskedastisitas terdapat beberapa cara yang dapat digunakan.

Uji ini digunakan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam sebuah model regresi. Untuk menganalisis datanya dapat dilihat pada gambar “Scatterploff” pada output data seperti di bawah ini:

Gambar 3.1 Hasil pengujian



Heteroskedastisitas

Sumber : Data Diolah dari : SPSS 25(2024)

Berdasarkan gambar di atas yaitu “Scatterploff” dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini berdasarkan uji heteroskedastisitas dapat diartikan bahwa tidak adanya terjadi heteroskedastisitas dalam variabel penelitian yang digunakan.

Didalam Heteroskedastisitas terdapat Uji Glejser yang dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independent dengan nilai *absolut residualnya*. Jika nilai signifikansi antara variabel independent dengan *absolut residual* lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 3.6 Hasil Pengujian Glejser Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.801	2.101		2.762
	Kualitas Pelayanan	-.027	.048	-.079	.557
	Citra Merek	-.116	.078	-.211	1.485

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Data Diolah dari : SPSS 25 (2024)

Berdasarkan Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas tabel 3.6 di atas dapat

diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam Variabel Kualitas Pelayanan (X1) karena menghasilkan Signifikasi sebesar $0,580 > 0,05$ dan Variabel Citra Merek (X2) sebesar $0,143 > 0,05$.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali 2021) menyatakan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Pengujian multikolinearitas variabel penelitian ini dapat dilihat dari hasil analisis *Collinearity statistic*. Dengan tujuan multikolinearitas yaitu untuk melihat apakah diantara variabel tidak terjadi korelasi tinggi, perlu dilakukan hipotesis yaitu bahwa diterima H_0 apabila nilai VIF < 5 dan angka toleransi mendekati 1, dan H_0 ditolak bila nilai VIF > 5 dan angka toleransi mendekati 0. Hasil uji antar variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7 Hasil Pengujian Multikolinearitas

Correlations				
		KUALITAS PELAYANAN	CITRA MEREK	KEPERCAYAAN
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.573**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	60	60	60
CITRA MEREK	Pearson Correlation	.573**	1	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	60	60	60
KEPERCAYAAN	Pearson Correlation	.759**	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Diolah dari : SPSS 25(2024)

Berdasarkan data tabel uji multikolinearitas diatas dapat dipahami bahwa kedua variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek

(X2) masing-masing memiliki nilai VIF sebesar 1.235 nilai tersebut dapat diartikan dalam batasan toleransi yang telah ditentukan, dimana semua variabel mendekati angka 1 dan nilai VIF lebih kecil dari 5, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonearitas dalam variabel independent dalam penelitian ini.

3.4 Hasil Uji Kolerasi

Menurut (Qomusuddin & Siti, 2021), analisis korelasi adalah analisis hubungan dua variabel atau lebih, yaitu antara variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis korelasi juga dapat diartikan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel-variabel, ukuran derajat hubungan tersebut dinamakan koefisien korelasi, yang dilambangkan dengan nilai r_{xy} .

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan di antara dua variabel dapat dilihat dengan tingkat signifikasi, jika ada hubungan maka akan dicari seberapa kuat hubungan tersebut. Hasil uji korelasi berganda ada pada tabel berikut:

Tabel 3.8 Hasil Pengujian Korelasi

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	13.904	3.162		4.398	.000		
	Kualitas Pelayanan	.245	.073	.369	3.351	.001	.810	1.235
	Citra Merek	.442	.118	.413	3.747	.000	.810	1.235

a. Dependent Variable: Kepercayaan

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber : Data Diolah dari : SPSS 25 (2024)

Dari hasil Uji Korelasi diatas dapat diketahui nilai korelasi pearson antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (Y) sebesar 0,759 dan nilai kolerasi pearson antara variabel Citra Merek (X2) terhadap Kepercayaan (Y) sebesar 0,574. Tanda bintang berjumlah dua tersebut mengindikasikan dan menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan (X1) dengan kepercayaan (Y)

serta variabel citra merek (X2) dengan kepercayaan (Y). Nilai korelasi yang positif mengartikan bahwa jika kualitas pelayanan dan citra merek meningkat maka kepercayaan juga akan meningkat.

3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Menurut (Ghozali, 2018) koefisien determinasi (R²) mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat diukur oleh nilai R-Square. Dengan maksud lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini untuk menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.9 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepercayaan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.902 ^a	.846	.837	2.064
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan				

Sumber : Data Diolah dari : SPSS 25(2024)

Dari hasil uji diatas dapat dilihat bahwa, Nilai Adjusted R sebesar 0,837 yang artinya Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan (Y) dinyatakan mempunyai hubungan yang kuat. Untuk menghitung koefisien determinasi, peneliti menggunakan rumus:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,837 \times 100\%$$

$$KP = 83,7\%$$

Maka bisa disimpulkan, setelah diperhitungkan bahwa, Nilai Adjusted R Square (Koefisien determinasi) memiliki

hasil sebesar 83,7% dan sisanya sebesar 15,9% di pengaruhi oleh faktor – faktor lainnya.

Tabel 3.10 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Variabel Citra Merek (X2) Terhadap Kepercayaan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 ^a	.842	.834	2.065
a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kepercayaan				

Sumber : Data Diolah dari : SPSS 25(2024)

Dari hasil uji diatas dapat dilihat bahwa, Nilai Adjusted R sebesar 0,834 yang artinya Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan (Y) dinyatakan mempunyai hubungan yang kuat. Untuk menghitung koefisien determinasi, peneliti menggunakan rumus:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,834 \times 100\%$$

$$KP = 83,4\%$$

Maka bisa disimpulkan, setelah diperhitungkan bahwa, Nilai Adjusted R Square (Koefisien determinasi) memiliki hasil sebesar 83,4% dan sisanya sebesar 16,6% di pengaruhi oleh faktor – faktor lainnya.

Tabel 3.11 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) Terhadap Kepercayaan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907 ^a	.850	.841	2.068
a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable : Kepercayaan				

Sumber : Data Diolah dari : SPSS 25 (2024)

Dari perhitungan diatas, dapat dilihat dari hasil *Adjusted R Square* adalah .841. Untuk menghitung koefisien determinasi, peneliti menggunakan rumus:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,841 \times 100\%$$

$$KP = 84,1\%$$

Dari hasil diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) dinyatakan bahwasanya variabel tersebut dipengaruhi oleh variabel Kepercayaan (Y) sebesar 84,1% dan seterusnya sisanya itu sebesar 15,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lainnya.

3.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Menurut dalam (Ghozali 2021) analisis regresi linear berganda adalah suatu metode statistik untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap suatu variabel dependen. Hasil dari analisis regresi linear berganda akan menguji pengaruh profitabilitas, leverage, ukuran perusahaan dan reputasi KAP terhadap audit delay.

Hasil dari pengujian data ini menggunakan data SPSS pada *Mutiple Regression Analysis* tentang pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) terhadap Kepercayaan (Y) melalui siswa/i kelas 10 SMA Di Sekolah YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelان, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.12 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda

\					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.904	3.162		4.398
	Kualitas Pelayanan	.245	.073	.369	3.351
	Citra Merek	.442	.118	.413	3.747
a. Dependent Variable: Kepercayaan					

Sumber : Data Diolah dari : SPSS 25(2024)

Berdasarkan tabel data *Coefficients* diatas yang berada pada kolom *Unstandardized Coefficients* dapat dilihat persamaan regresi berganda untuk dua

prediktor pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) yaitu maka akan diperoleh nilai $Y = 3,904 + X1 \ 0,245 + X2 \ 0,442$.

Perolehan nilai dari persamaan diatas menunjukkan bahwa:

1. Semua variabel bebas Kualitas pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) memiliki nilai koefisien yang positif, dengan artian bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai hubungan dan berpengaruh terhadap variabel Kepercayaan (Y) yang searah.
2. Dengan asumsi bahwa koefisien variabel Kualitas pelayanan (X1) memberikan nilai sebesar 0,245 yang bisa diartikan bahwasanya jika kualitas pelayanan dilakukan dengan baik maka dengan asumsi variabel bebas lain tetap, maka kepercayaan akan mengalami peningkatan.
3. Koefisien Citra Merek (X2) memberikan nilai sebesar 0,442 yang berarti jika Citra Merek ditingkatkan, dengan asumsi nilai pada variabel lain tetap, maka variabel Kepercayaan juga akan mengalami peningkatan.

3.7 Hasil Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Menurut (Sugiyono 2019) uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.

Pengujian hipotesis pada uji statistik uji t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh tingkat hubungan dan pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis tersebut dengan bantuan *Program Statistical for Social Sciences* (SPSS) dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini:


Tabel 3.13 Uji t antara X1 dan X2 Terhadap Y

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.904	3.162		4.398	.000
Kualitas Pelayanan	.245	.073	.369	3.351	.000
Citra Merek	.442	.118	.413	3.747	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber : Data Diolah dari : SPSS 25 (2024)

Berdasarkan hasil pengujian antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) terhadap Kepercayaan (Y), diperoleh t_{tabel} sebesar 4.398 (data t_{tabel} terlampir), dan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 3.351 dan 3.747 dengan artian bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) terhadap variabel Kepercayaan (Y).

b. Uji f (Simultan)

Menurut Ghazali (Chairunnisa 2020) menyatakan bahwasannya uji f menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat.

Pengujian statistik uji f (simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Hasil uji dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.14 Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	292.571	2	146.285	101.360	.000 ^b
Residual	372.829	57	6.541		
Total	665.400	59			

a. Dependent Variable: Kepercayaan

b. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Diolah dari : SPSS 25(2024)

Berdasarkan tabel uji f dengan kriteria di atas, terlihat bahwa angka probabilitas signifikasi variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) memiliki signifikasi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Y (Kepercayaan).

IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepercayaan siswa/i kelas 10 SMA YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa secara parsial, perolehan nilai t_{tabel} sebesar 4.398 (data t_{tabel} terlampir), dan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 3.351 dan 3.747 dengan artian bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) terhadap variabel Kepercayaan (Y).

V SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepercayaan siswa/i kelas 10 SMA YPK. Anugerah Harapan Bangsa Titipapan, Medan Marelan, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan agar kualitas pelayanan dari guru ataupun para staff agar lebih sigap melayani siswa/i dengan memberikan perhatian penuh terhadap siswa dalam



pembelajaran dari hal itu akan meningkatkan kepercayaan siswa/i terhadap sekolah.

2. Peneliti menyarankan agar meningkatkan inovasi dengan menciptakan program-program yang menarik agar dapat meningkatkan kepercayaan siswa/i terhadap sekolah.

VI DAFTAR PUSTAKA

- Antara, H., Pelayanan, K., & Hutabarat, J. L. (2024). *Kepuasan Konsumen Di Nowly Cafe Medan Skripsi Oleh : Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Medan Arera Medan Skripsi Diajukan Sebagian Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Oleh : Jh.*
- Chairunnisa, S., Krisna Marpaung, F., & Rangkuti, D. A. (2020). Universitas Dharmawangsa 1 PENGARUH INSENTIF, KOMUNIKASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PADA PT SINAR GRAHA INDONUSA. *Jurnal Warta Edisi*, 63, 1829–7463.
- Dianti, Y. (2017). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (STUDI Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC). 1.*
- Ghozali. (2018). 14. BAB III METODE PENELITIAN-dikonversi (1). 28–39.
- Joshua David Kiswanto, Harold Hursepuny, Deflin Tresye Nanulaita, S. M. (2023). *Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Kota Ambon*. 2(2).
- Lesmana, H. (2021). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Di Kelurahan Pasarbatang*. 1(1), 29–37.
- Mentang, J. J. J., Ogi, I. W. J., Samadi, R. L., Kualitas, P., Dan, P., & Pelayanan, K. (2021). *Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hasn In Manado Di Masa Pandemi Covid-19 The Influnce Of Product Quality And Service Quality Toward Consumer Satisfaction At Marina Hash IN Manado Restaurant The Covid-19 Pandemic Jurnal EMBA Vol . 9 No . 4 Oktobe*. 9(4), 680–690.
- Qomusuddin, I. F., & Siti, R. (2021). *Analisis Data Kuantitatif Dengan Program IBM SPSS Statistic 20.0* (1st ed.). CV Budi Utama.
- Rundengan, E., & Walangitan, O. (2020). *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT . Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan*. 1(2).
- Rusli. (2014). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Sugiono. (2019a). Bab iii metoda penelitian. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9.
- Sugiono. (2019b). Pengaruh Profitabilitas, Solvabilitas, Dan Ukuran Perusahaan, Terhadap Audit Delay Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2016 - 2019. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9.