

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri di Indonesia saat ini menghadapi tantangan besar dalam pengambilan keputusan pembelian, seiring dengan dinamika pasar yang terus berkembang serta beragamnya preferensi konsumen (Pangestu & Aribowo, 2023). Keputusan pembelian dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti budaya, harga, kualitas produk, pengalaman pelanggan, dan sebagainya yang berperan penting dalam membentuk perilaku konsumen (Tatu Maftuhah, 2024). Keputusan pembelian yang tepat tidak hanya meningkatkan penjualan, tetapi juga membangun loyalitas pelanggan (Nasib & Bashira, 2019). Memahami dinamika keputusan pembelian, sangat penting bagi pelaku industri untuk merumuskan strategi pemasaran yang efektif dan berkelanjutan (Dewi et al., 2023).

Masih terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian terdahulu terkait keputusan pembelian diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Aulia & Pragiwani, (2023) bahwa dalam meningkatkan keputusan pembelian, kualitas pelayanan yang baik sangat dibutuhkan pada jasa pendidikan. Kualitas layanan menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan keputusan pembelian (Ade Maulida et al., 2023). Berbeda dengan penelitian lainnya yang dilakukan oleh Yani, (2021) bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh reputasi terhadap keputusan pembelian juga menunjukkan hasil yang beragam. Bakti Kumoro dan Denpharanto (2023) menemukan bahwa reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Namun, hasil berbeda ditunjukkan oleh Bakrie (2023) yang menyatakan bahwa reputasi justru berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa keputusan pembelian masih menjadi isu yang relevan untuk diteliti lebih lanjut (Wiyata Putra et al., 2023).

Penelitian mengenai keputusan pembelian juga telah banyak dilakukan pada beberapa industri, antara lain industri kosmetik (c. flores, 2019), otomotif (Hijeriah & Sofyan, 2022), ritel (Fransisca, Feriani Astuti Tarigan, 2024), bahan bangunan

(Riyanto et al., 2022), *e-commerce* (Samiono & Hanifati, 2021), manufaktur (Muftiati, 2019), makanan (Muftiati, 2019) *fashion* (Arisandra, 2021), plastik (Fransisca, Feriani Astuti Tarigan, 2024), pendidikan (Bekti Kumoro & Denpharanto Agung Krisprimandoyo, 2023).

Keputusan memilih sekolah merupakan adaptasi dari keputusan pembelian, di mana keputusan memilih sekolah dalam industri jasa pendidikan menjadi bagian dari penjabaran teori *consumer behavior* (Hidayat & Margono, 2023). Pendidikan di Indonesia dikategorikan ke dalam tiga jenjang, yaitu pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi (Scanter, 2023). Pendidikan Menengah memegang peran krusial dibandingkan dengan pendidikan dasar dan pendidikan tinggi dalam membangun keterampilan akademik, sosial dan profesional (Anam, 2021). Pada tahap ini, siswa dipersiapkan ke jenjang perguruan tinggi serta didorong untuk mengembangkan potensi utama yang mulai terlihat sejak masa pendidikan dasar (Anam, 2021). Namun pada kenyataannya, tingkat partisipasi siswa dalam pendidikan menengah masih tergolong rendah (Asniar et al., 2020). Banyak faktor yang memengaruhi hal ini, seperti faktor lingkungan sekolah, psikologi siswa, terbatasnya ketersediaan bahan bacaan dan dukungan keluarga yang belum maksimal (Hendi & Sylvia, 2024).

Pendidikan menengah terdiri dari pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan (Antarnusa & Ristantiya, 2020). Pendidikan menengah umum seperti Sekolah Menengah Atas (SMA) dikelompokkan dalam program peminatan yang sesuai dengan kebutuhan untuk belajar lebih lanjut di perguruan tinggi (Wikipedia, 2024). Sedangkan pendidikan menengah kejuruan atau SMK dikelompokkan dalam bidang kejuruan berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, industri/usaha, dan ketenagakerjaan, baik secara nasional regional maupun global (Wikipedia, 2024). Setelah memahami perbedaan antara SMA dan SMK, penting untuk mempertimbangkan keputusan dalam memilih jenis sekolah yang sesuai dengan minat siswa (Erezka, 2022). Data jumlah siswa di kedua jenis sekolah ini dapat memberikan gambaran tentang tren pendidikan di Indonesia, serta membantu siswa dalam memahami keputusan yang mereka ambil dalam menentukan jalur pendidikan yang dipilih (Ahidin, 2021). Perbandingan jumlah siswa pada jenjang SMA dan SMK juga dapat mencerminkan

kecenderungan pilihan pendidikan di berbagai wilayah (Kusbudiyanto & Munandar, 2020). Hal ini terlihat dari Tabel 1.1 Lima Provinsi Dengan Siswa SMA dan SMK Terbanyak Di Indonesia Tahun Ajaran 2023/2024 Hingga 2024/2025.

TABEL 1.1
5 PROVINSI DENGAN SISWA SMA DAN SMK TERBANYAK DI
INDONESIA TAHUN AJARAN 2023/2024 HINGGA 2024/2025

Provinsi	Tahun Ajaran 2023-2024		Tahun Ajaran 2024-2025	
	SMA	SMK	SMA	SMK
Jawa Barat	818.795	1.053.191	837.384	1.039.020
Jawa Timur	545.886	722.943	555.026	764.475
Jawa Tengah	450.822	796.523	462.058	818.079
Sumatra Utara	385.070	288.864	390.548	296.506
Banten	223.614	248.714	227.885	251.907

Sumber : dapodik.kemdikbud.go.id

Tabel 1.1 Lima Provinsi dengan Siswa SMA dan SMK Terbanyak di Indonesia Tahun Ajaran 2023/2024 Hingga 2024/2025 memperlihatkan bahwa jumlah siswa SMA dan SMK di Jawa Barat mendominasi dibandingkan dengan provinsi lainnya. Namun jumlah siswa SMK di Jawa Barat mengalami penurunan hingga 14 ribu lebih siswa dibandingkan jenjang SMA di Jawa Barat yang justru mengalami peningkatan. Tren serupa juga terjadi di empat provinsi lainnya, di mana baik jenjang SMA maupun SMK cenderung mengalami peningkatan jumlah siswa. Penurunan jumlah siswa SMK di Jawa Barat disebabkan oleh meningkatnya siswa yang mendaftar ke jenjang SMA sehingga jumlah pendaftar ke SMK menjadi lebih sedikit (Redaksi, 2024). Selain itu, turunnya jumlah siswa SMK juga dipengaruhi oleh salah satu kebijakan PPDB dari Dinas Pendidikan Jawa Barat yaitu sistem zonasi dan alokasi kuota yang tidak sepenuhnya berpihak pada karakteristik pendidikan kejuruan (Nur, 2024). Kondisi tersebut dianggap kurang menguntungkan bagi sekolah-sekolah SMK, sehingga mendorong kecenderungan siswa untuk memilih jenjang SMA (Taufik, 2024). Berdasarkan penurunan jumlah siswa tersebut mengindikasikan bahwa keputusan memilih sekolah SMK di Jawa Barat belum optimal (Alfiant, 2022). Kondisi ini sejalan dengan data yang ditunjukkan pada Tabel 1.2 Sepuluh Kota/Kabupaten dengan Siswa SMK Terbanyak di Jawa Barat Tahun Ajaran 2023/2024 Hingga 2024/2025.

TABEL 1.2
10 KOTA/KABUPATEN DENGAN SISWA SMK TERBANYAK DI JAWA
BARAT TAHUN AJARAN 2023/2024 HINGGA 2024/2025

Kota/Kabupaten	Tahun Ajaran		Persentase
	2023/2024	2024/2025	
Kab. Bogor	132.751	133.190	+0,33%
Kab. Bekasi	73.433	74.081	+0,88%
Kota Bekasi	61.709	61.433	-0,45%
Kab. Karawang	61.297	61.330	+0,05%
Kab. Bandung	55.317	55.317	0,00%
Kab. Cianjur	54.367	54.367	0,00%
Kab. Garut	53.689	53.689	0,00%
Kota Bandung	52.817	52.817	0,00%
Kab Cirebon	49.087	49.087	0,00%
Kab. Indramayu	48.020	45.122	-6,03%

Sumber : dapokemdikbud.go.id

Tabel 1.2 Sepuluh Kota/Kabupaten dengan Siswa SMK Terbanyak di Jawa Barat Tahun Ajaran 2023/2024 Hingga 2024/2025, menunjukkan bahwa pada dua posisi wilayah teratas yaitu wilayah Kab. Bogor dan Kab. Bekasi menjadi wilayah dengan siswa tertinggi serta mengalami peningkatan siswa selama dua tahun terakhir. Sementara itu, Kabupaten Bandung, Kabupaten Cianjur, Kabupaten Garut, Kota Bandung, dan Kabupaten Cirebon mengalami stabilitas dalam jumlah siswa. Berbeda halnya dengan Kota Bekasi dan Kabupaten Indramayu yang mengalami penurunan jumlah siswa. Meski keduanya mengalami penurunan akan tetapi penurunan jumlah siswa yang lebih besar itu terjadi pada wilayah Kabupaten Indramayu sebesar 6,03%. Penurunan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah tingkat relevansi antara jurusan yang ditawarkan SMK di Indramayu dengan kebutuhan dunia kerja, sehingga lulusan dinilai kurang kompetitif di pasar tenaga kerja (Nugroho et al., 2021). Selain itu, tingginya angka pernikahan dini dan perilaku seksual tidak sehat di kalangan remaja SMK di Indramayu juga menjadi faktor yang mengganggu kelangsungan pendidikan, kondisi ini menyebabkan sebagian siswa berisiko putus sekolah, yang turut berdampak pada menurunnya jumlah siswa SMK di wilayah tersebut (Kurniawan et al., 2021). Penurunan jumlah siswa SMK di Kabupaten Indramayu mengindikasikan bahwa keputusan memilih sekolah belum berjalan secara maksimal (Anam, 2021). Kondisi ini juga sejalan dengan Tabel 1.3 Dua Puluh Kecamatan dengan siswa SMK terbanyak di Indramayu Tahun Ajaran 2023/2024 hingga 2024/2025.

Muhammad Adnan Fanani, 2025

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN REPUTASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

TABEL 1.3
20 KECAMATAN DENGAN SISWA SMK TERBANYAK DI INDRAMAYU
TAHUN AJARAN 2023/2024 HINGGA 2024/2025

Kecamatan	Tahun Ajaran		Persentase
	2023/2024	2024/2025	
Kec. Indramayu	4.772	4.804	+0,67%
Kec. Jatibarang	4.572	4.470	-2,23%
Kec. Kandanghaur	3.099	3.018	-2,61%
Kec. Karangampel	2.711	2.986	+10,14%
Kec. Anjatan	3.096	2.925	-5,53%
Kec. Gantar	2.213	2.205	-0,36%
Kec. Krangkeng	2.192	2.080	-5,11%
Kec. Losarang	2.100	2.017	-3,95%
Kec. Haurgeulis	1.797	1.941	+8,01%
Kec. Sindang	1.575	1.940	+23,05%
Kec. Bongas	2.024	1.928	-4,74%
Kec. Gabuswetan	1.532	1.507	-1,63%
Kec. Lelea	1.580	1.498	-5,19%
Kec. Terisi	1.352	1.484	+9,76%
Kec. Cikedung	1.385	1.444	+4,26%
Kec. Arahan	1.456	1.389	-4,60%
Kec. Balongan	1.352	1.348	-0,30%
Kec Sukra	1.214	1.138	-6,26%
Kec. Juntinyuat	1.000	1.106	+10,60%
Kec. Patrol	978	1.082	+10,63%

Sumber : dapok.kemdikbud.go.id

Tabel 1.3 Dua Puluh Kecamatan dengan Siswa SMK Terbanyak di Indramayu Tahun Ajaran 2023/2024 Hingga 2024/2025 menunjukkan bahwa Kec. Indramayu menjadi wilayah dengan dengan jumlah siswa terbanyak serta mengalami peningkatan siswa dalam 2 tahun terakhir. Berbanding terbalik dengan jumlah siswa SMK di Kec. Sukra yang mengalami penurunan tertinggi yakni sebesar 6,26%. Faktor utama penurunan ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran akan pentingnya pendidikan kejuruan dikalangan masyarakat (Ghiffary, 2016). Selain itu, terbatasnya akses informasi terkait pilihan sekolah membuat orang tua cenderung fokus pada pekerjaan praktis dan tidak cukup memahami manfaat pendidikan jangka panjang (Rizka Nur Faidah, 2024). Kondisi ini menyebabkan banyak siswa yang tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang SMK (Panca et al., 2024). Oleh karena itu, keputusan siswa dalam memilih SMK di wilayah tersebut masih belum optimal (Teuku Syahril Daoed, M Amri Nasution, 2020). Tabel 1.4 Data Sekolah SMK di Kecamatan Sukra Berdasarkan Jumlah Siswa Tahun Ajaran 2022/2023 Hingga 2024/2025.

TABEL 1.4
DATA SEKOLAH SMK DI KECAMATAN SUKRA BERDASARKAN
JUMLAH SISWA TAHUN AJARAN 2022/2023 HINGGA 2024/2025

Sekolah	Tahun Ajaran			Persentase	
	2022/ 2023	2023/ 2024	2024/ 2025	Tahun 2022/2023 - 2023/2024	Tahun 2023/2024 - 2024/2025
SMKS Kesehatan 1 Sukra	479	557	560	+16,28%	+0,54%
SMK 1 Sukra	494	542	556	+9,72%	+2,58%
SMK Al Washliyah Sukra	392	363	343	-7,40%	-5,51%
SMKS NU Sukra	241	251	255	+4,15%	+1,59%

Sumber : dapodik.kemdikbud.go.id

Tabel 1.4 Data Sekolah SMK di Kecamatan Sukra Berdasarkan Jumlah Siswa Tahun Ajaran 2022/2023 Hingga 2024/2025 menunjukkan bahwa tiga SMK yang berada di Kec. Sukra mengalami kenaikan jumlah siswa dalam 2 tahun terakhir. Berbanding terbalik dengan SMK Al Washliyah Sukra yang justru mengalami penurunan terbesar jumlah siswa secara berturut-turut, yakni sebesar 7,40% pada tahun ajaran 2023/2024 dan kembali menurun sebesar 5,51% pada tahun ajaran 2024/2025. Penurunan ini dipengaruhi kondisi ekonomi keluarga, yang menyebabkan sebagian siswa memilih untuk langsung bekerja atau tidak melanjutkan sekolah (Budi Lestari et al., 2020). Keterbatasan finansial ini turut berdampak pada rendahnya motivasi siswa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang SMK, terlebih ketika mereka tidak melihat prospek karier yang jelas dari pendidikan kejuruan (Repi et al., 2021). Kondisi ini secara langsung berdampak pada rendahnya keputusan siswa untuk melanjutkan pendidikan di SMK Al Washliyah Sukra (Selvia & Wahidah Fitriani, 2023).

Penerimaan peserta didik baru (PPDB) merupakan sistem pendaftaran bagi calon peserta didik baru yang baru lulus sekolah dan dapat digunakan untuk mengukur keputusan siswa dalam memilih sekolah (Salim, 2023). Data mengenai PPDB SMK AL Washliyah Sukra disajikan pada Tabel 1.5 Data Jumlah PPDB dan Siswa Masuk SMK Al Washliyah Sukra Tahun Ajaran 2023/2024 Hingga 2024/2025.

TABEL 1.5
DATA JUMLAH PPDB DAN SISWA MASUK SMK AL WASHLIYAH
SUKRA TAHUN AJARAN 2023/2024 HINGGA 2024/2025

Tahun Ajaran	PPDB	Siswa Masuk
2023/2024	126	123
2024/2025	118	115
Persentase	-6,35%	-6,50%

Sumber : SMK Al Washliyah Sukra

Tabel 1.5 Data Jumlah PPDB dan Siswa Masuk SMK Al Washliyah Sukra Tahun Ajaran 2023/2024 Hingga 2024/2025 menunjukkan bahwa jumlah PPDB mengalami penurunan sebesar 6,35%, sementara jumlah siswa yang benar-benar masuk juga menurun sebanyak 6,50%. Penurunan ini mengindikasikan bahwa tidak seluruh siswa yang mendaftar melalui PPDB melanjutkan hingga proses akhir penerimaan (Istriyani & Satyarini, 2021), sehingga jumlah siswa yang benar-benar masuk lebih rendah dibandingkan jumlah pendaftar pada periode tersebut (Warsita, 2015). Penurunan jumlah peserta PPDB dan siswa yang masuk pada tahun ajaran 2024/2025 mempengaruhi rendahnya keputusan memilih sekolah SMK AL Washliyah sehingga keputusan memilih sekolah di SMK Al Washliyah Sukra masih belum optimal (Ningsih et al., 2022). Padahal Semakin meningkatkan siswa yang mendaftar, semakin tinggi keputusan memilih sekolah (Widawati & Siswohadi, 2020).

Keseluruhan uraian fenomena diatas menunjukkan bahwa keputusan siswa memilih sekolah SMK Al Washliyah Sukra masih belum optimal (Anwar et al., 2022). Permasalahan keputusan pemilihan sekolah jika diabaikan akan berakibat pada keberlangsungan institusi pendidikan (Wilantika et al., 2022). Berdasarkan data yang telah disajikan mengenai penurunan jumlah siswa, sekolah perlu mengambil langkah strategis dalam menjaga motivasi siswa dan memperkuat ikatan emosional mereka terhadap sekolah, agar siswa tetap berkomitmen dalam menyelesaikan pendidikan dan memiliki arah yang jelas dalam meraih masa depan (Astuti et al., 2023).

Keputusan memilih sekolah merupakan adaptasi keputusan pembelian. Teori keputusan pembelian pertama kali dikenalkan oleh Jagdish N. Sheth dalam "*Theory Of Family Buying Decision*" pada tahun 1974, yaitu keputusan pembelian yang memiliki hubungan dengan *Theory of Buyer Behavior* (Teori Perilaku Pembeli) yang mana memiliki dua hal yang dapat menimbulkan konflik antar

Muhammad Adnan Fanani, 2025

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN REPUTASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kelompok yaitu perbedaan tujuan dan perbedaan persepsi mengenai objek tujuan (Sulistianingsih, 2020). Keputusan pembelian dipersepsikan oleh konsumen sebagai proses di mana mereka memilih satu dari beberapa alternatif yang tersedia, berdasarkan kombinasi seluruh pengetahuan yang dimiliki untuk mempertimbangkan nilai antara dua atau lebih produk alternatif yang ada dalam menentukan satu produk (Lestiani, 2020).

Perubahan sosial, dinamika budaya serta kebijakan pendidikan yang adaptif telah memicu aspek perilaku siswa (Hartati, 2023). Untuk memahami keputusan siswa dalam memilih sekolah, diperlukan analisis mendalam terhadap karakteristik siswa dan tren lingkungan pendidikan (Nurhayati & , Langlang Handayani, 2020). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan memilih sekolah diantaranya yaitu *psychological factors* (Hamdani et al., 2021), *evaluation of alternative* (Wahdini & Setyobudi, 2022), dan *location* (Ismail & Syed Mohamad, 2021). *price* (Rosmaniar & Asyidatur, 2019), *culture* (Liu & Li, 2018), *promotion* (Rosmaniar & Asyidatur, 2019), *Confidence In A Product* (Hamdani et al., 2021), *Demographic Factors* (Liu & Li, 2018), *Service quality* (Ade Maulida et al., 2023), *reputation* (Arqom, 2022).

Reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah (Kumoro & Krisprimandoyo, 2023). Reputasi sekolah merupakan faktor utama dalam keputusan memilih sekolah, ketika sekolah memiliki reputasi yang baik akan dapat dipercaya masyarakat khususnya bagi siswa (Kirana & Ainun, 2022). Reputasi dapat diartikan sebagai penilaian positif terhadap suatu institusi atau individu yang dibangun melalui waktu dan berbagai faktor (Rejeki Urip & Kurniawati, 2020). Reputasi juga dapat meningkatkan keputusan siswa dalam memilih sekolah dan siswa menjadi lebih percaya diri dalam memilih sekolah yang terbaik untuk masa depan mereka (Astuti et al., 2023).

SMK Al Washliyah Sukra terus berupaya meningkatkan reputasi sekolah dengan memiliki pendidik yang berkompeten dibidangnya, prestasi dibidang akademik, ekstrakurikuler dan bahasa asing yang unggul (Andreas, 2025). Hal itu di tujukan pada Tabel 1.6 Prestasi SMK Al Washliyah Sukra Tahun 2023 Hingga 2024.

TABEL 1.6
PRESTASI SMK AL WASHLIYAH SUKRA TAHUN 2023 HINGGA 2024

Kegiatan	Tingkat	Peringkat	Cabang
Indonesia Paku Bumi Open <i>International Championship</i>	International	Juara 3	Pencak Silat
Teenager challenge Bogor Taekwondo	Nasional	Juara 1	Olahraga Taekwondo
LKBB Pramuka	Nasional	Juara Utama	LKBB Pramuka
Menpora RI Cup	Nasional	Best of the Best Speed Kicking	Olahraga Taekwondo
LBB	Nasional	Juara Perintis	Pramuka
ATDSC Indramayu <i>Try Out</i>	Jawa Barat	Juara 1	Olahraga Taekwondo
Jalakmas Pramuka	Jawa Barat	Juara Utama	Pramuka
Ekstrakurikuler	Jawa Barat	Juara 2	Pramuka
Indramayu Open 1	Kabupaten	Juara 1 (under 62 Kg)	Olahraga Taekwondo
Indramayu Open 1	Kabupaten	Juara 1 (under 48 Kg)	Olahraga Taekwondo
Ekstrakurikuler	Kabupaten	Juara 1	Olahraga Taekwondo
Ekstrakurikuler	Kabupaten	Juara 2	Lomba Puisi
O2SN	Kabupaten	Juara 2	Olahraga Badminton
HUT RI	Kabupaten	Juara 1 Putra	Lari Balok
HUT RI	Kabupaten	Juara 1	Egrang
HUT RI	Kabupaten	Juara 2 Putri	Lari Balok
HUT RI	Kabupaten	Juara 2 Putra	Terompah Bakyak
HUT RI	Kabupaten	Juara 3 Putri	Terompah Bakyak

Sumber : SMK AL Washliyah Sukra

Tabel 1.6 Prestasi SMK Al Washliyah Sukra Tahun 2023 Hingga 2024 menunjukkan bahwa beberapa prestasi yang diraih merupakan acuan penting dalam meningkatkan reputasi sekolah (Widayati, 2021). Selain itu SMK Al Washliyah Sukra juga menjadi sekolah yang mendapatkan Dana Alokasi Khusus Fisik Provinsi (DAK Fisik) untuk pembangunan Ruang Praktik Siswa jurusan keperawatan di wilayah Sukra. Bahkan pada tahun 2024 SMK Al Washliyah juga mendapatkan gelar MPLS 2024 sebagai salah satu sekolah yang cukup diminati karena antusiasnya peserta didik tahun ajaran baru (Suryana, 2024).

Penelitian Herman (2022) juga menunjukkan bahwa keputusan memilih sekolah dipengaruhi oleh *service quality* atau kualitas layanan. Kualitas layanan pada sektor pendidikan merupakan layanan yang mencakup berbagai dimensi termasuk sarana prasarana, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan (Fiandi et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor krusial dalam pengambilan keputusan pembelian (Rofingatun & Larasati, 2021). Konsep kualitas layanan pendidikan menuntut sekolah untuk meningkatkan mutu secara menyeluruh (Fiandi et al., 2021). Peningkatan mutu yang menyeluruh bertujuan untuk memberikan perbaikan berkelanjutan dan meningkatkan hasil keputusan

Muhammad Adnan Fanani, 2025

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN REPUTASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

siswa dalam memilih sekolah (Hasnadi, 2021). Kualitas layanan yang diberikan menciptakan nilai bagi sekolah dalam meningkatkan loyalitas dan motivasi siswa (Subandi & Hamid, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Sekolah SMK Al Washliyah Sukra Bapak Aqiel Sholeh S.Pd.I, pihak sekolah secara konsisten memberikan bimbingan pembelajaran yang dirancang untuk mempersiapkan siswa menghadapi dunia kerja. Selain itu, sekolah juga menanamkan nilai-nilai spiritual dan moral melalui berbagai kegiatan keagamaan, seperti pembacaan Al-Qur'an, tausiyah pada perayaan hari besar Islam, dan program Baca Tulis Al-Qur'an (BTQ). Hal ini sejalan dengan visi sekolah untuk mewujudkan generasi yang unggul, kompetitif, dan berakhlak mulia. SMK Al Washliyah juga menyediakan kegiatan ekstrakurikuler seperti kegiatan *english club*, *japanese club*, paskibra, sepakbola dan bulutangkis secara gratis, sehingga memberikan kesempatan untuk para siswa yang ingin berkreasi dan beraktivitas tanpa perlu memikirkan biaya. Lebih lanjut, sekolah juga telah menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, seperti rumah sakit dan bengkel, guna mendukung pelaksanaan kegiatan magang siswa sebagai bagian dari pembelajaran berbasis praktik.

Berdasarkan uraian permasalahan yang dikemukakan, maka perlu dilakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Reputasi terhadap Keputusan Memilih Sekolah”** (Survei pada Siswa SMK Al Washliyah Sukra Indramayu).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan, reputasi dan keputusan memilih sekolah pada siswa SMK Al Washliyah Sukra.
2. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan memilih sekolah pada siswa SMK Al Washliyah Sukra.
3. Bagaimana reputasi berpengaruh terhadap keputusan memilih sekolah pada siswa SMK Al Washliyah Sukra.
4. Bagaimana kualitas layanan dan reputasi berpengaruh terhadap keputusan memilih sekolah pada SMK Al Washliyah Sukra

Muhammad Adnan Fanani, 2025

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN REPUTASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil temuan mengenai:

1. Mengetahui gambaran kualitas layanan, reputasi dan keputusan memilih sekolah pada siswa SMK Al Washliyah Sukra.
2. Mengetahui kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan memilih sekolah pada siswa SMK Al Washliyah Sukra.
3. Mengetahui reputasi berpengaruh terhadap keputusan memilih sekolah pada siswa SMK Al Washliyah Sukra.
4. Mengetahui kualitas layanan dan reputasi berpengaruh terhadap keputusan memilih sekolah pada SMK Al Washliyah Sukra.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis antara lain:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menjadi pengembangan ilmu pemasaran pada industri pendidikan dengan mengkaji pemahaman terkait keputusan memilih sekolah serta hubungannya dengan kualitas layanan dan reputasi.
2. Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan saran bagi pihak pemerintah daerah, dinas pendidikan, calon siswa, dan pihak SMK Al Washliyah Sukra dalam mengembangkan keputusan siswa dalam memilih sekolah melalui aspek kualitas layanan dan reputasi. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi evaluasi tidak hanya untuk SMK Al Washliyah Sukra, namun juga praktisi lainnya di penelitian mendatang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian berguna untuk memfokuskan penelitian dalam skripsi ini. Maka penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kualitas layanan dan reputasi terhadap keputusan memilih sekolah SMK Al Washliyah Sukra periode tahun 2025. Penelitian ini menggunakan sampel yang diambil dari siswa SMK Al Washliyah Sukra per tanggal 24 April 2025 yang berarti penulis tidak akan melanjutkan sampai kepada tahun-tahun berikutnya.

Skripsi ini dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

- BAB I : PENDAHULUAN**
 Bab ini berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat/kegunaan/signifikansi penelitian.
- BAB II : TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS**
 Bab ini berisi penjelasan atas konsep-konsep, teori-teori, model-model dan rumusan dari kualitas layanan, reputasi dan keputusan memilih sekolah, serta penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka pemikiran penelitian.
- BAB III : METODE PENELITIAN**
 Bab ini berisi bagian yang bersifat prosedural, yakni bagian yang mengarahkan untuk mengetahui alur penelitian dari mulai pendekatan penelitian yang diterapkan, instrumen yang digunakan, tahapan pengumpulan data yang dilakukan, sampai langkah-langkah analisis data yang digunakan.
- BAB IV : TEMUAN DAN PEMBAHASAN**
 Bab ini menyampaikan temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan data analisis serta pembahasan temuan hasil penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.
- BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**
 Bab ini berisi mengenai simpulan, rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil analisis temuan penelitian dan memberikan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian ini.