

Membangun Loyalitas Peserta Didik Melalui Kepuasan Terhadap Layanan Jasa Pendidikan di SMK Kesehatan Al-Ikhlas

Anita Prita Cinta¹, Siti Huraerah², Tiara Nur Ramadhan³, Abdul Kholik⁴

¹Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Djuanda, anitapritacinta@gmail.com

²Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Djuanda, sitihuraerah09@gmail.com

³Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Djuanda, tiaranurramadhan222@gmail.com

⁴Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Djuanda, abdul.kholik@unida.ac.id

ABSTRAK

Dalam persaingan pendidikan yang semakin ketat, sekolah diharapkan tidak hanya menonjol dalam aspek akademik saja tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Namun, belum semua lembaga pendidikan mampu menjawab ekspektasi siswa dan orang tua yang terus berkembang. Studi ini bertujuan untuk mengulas strategi pelayanan pendidikan di SMK Kesehatan Al-Ikhlas dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Studi ini mengaplikasikan metode kualitatif, dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi secara langsung, serta pengumpulan dokumentasi yang relevan. Hasil temuan mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan siswa dapat meningkat dengan cara menerapkan pendekatan pendidikan yang berpusat pada siswa, komunikasi guru-orang tua yang intensif, serta program khusus seperti parenting, pemetaan minat, dan pemberian penghargaan. Loyalitas terbentuk melalui hubungan emosional yang konsisten, keterlibatan orang tua, dan dukungan terhadap aspirasi siswa. Selain itu, keterlibatan alumni dan kerja sama dengan industri memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Tantangan utama yang dihadapi adalah beragamnya harapan dari siswa dan orang tua, yang diatasi melalui komunikasi dua arah yang terbuka. Penelitian ini menunjukkan pentingnya strategi layanan yang responsif dan berkelanjutan dalam membangun loyalitas pendidikan jangka panjang. **Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Siswa, Jasa Pendidikan, SMK kesehatan Al-Ikhlas

PENDAHULUAN

Dalam lingkungan pendidikan yang kompetitif, sekolah harus unggul secara akademik sekaligus menghadirkan layanan yang memuaskan bagi peserta didik dan orang tua (Ma'sum et al., 2023). Pelanggan saat ini memiliki banyak pilihan dan

ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan yang mereka terima. Mereka mengharapkan pelayanan yang efisien, efektif, dan Tingkat pelayanan di lembaga pendidikan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan siswa dan orang tua. (Karina Rachmi, 2025). Namun, tidak semua institusi pendidikan dapat memenuhi harapan itu (Putri Yulia, 2023).

Di lapangan, tidak semua lembaga pendidikan mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan ekspektasi peserta didik (Nurdiana, 2022). Permasalahan utama dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pada jasa pendidikan terletak pada tingginya ekspektasi siswa dan orang tua terhadap mutu layanan. Sementara itu, banyak lembaga pendidikan belum mampu menyediakan layanan yang benar-benar relevan, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan individu. Ketika kepuasan tidak tercapai, hal ini dapat mendorong pelanggan untuk berpindah ke lembaga pendidikan lain

Hasil penelitian terdahulu oleh (Faizin Imam, 2022) menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa citra positif sekolah terbentuk melalui pelayanan yang baik dan komunikasi efektif, yang mempengaruhi daya saing lembaga. Hal ini sejalan dengan penelitian (Adiyanto Yoga, 2019) yang menyatakan pentingnya menjaga mutu untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas masyarakat. Penelitian oleh (Hadiwijaya, 2023) menyoroti peran komunikasi antara sekolah dan orang tua dalam membangun hubungan yang loyal. Penelitian lain oleh (Sarifudin & Maya, 2021) menemukan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan layanan. Penelitian oleh (Dakhori et al., 2024) yang mengungkapkan bahwa inovasi layanan berbasis kebutuhan siswa dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Penelitian ini memperbarui dengan menggali pengalaman langsung peserta didik di SMK Kesehatan Al-Ikhlas dalam mengaitkan kepuasan terhadap layanan dengan loyalitas mereka terhadap sekolah.

Artikel ini bertujuan untuk mengulas bagaimana SMK Kesehatan Al-Ikhlas mengukur dan meningkatkan kepuasan melalui berbagai strategi pelayanan, serta

dampaknya dalam membentuk loyalitas peserta didik berdasarkan hasil wawancara dengan pihak sekolah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif. Menurut (Waruwu, 2023) Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang bersifat deskriptif dan analitis, yang digunakan untuk menggambarkan serta memaknai fenomena sosial secara mendalam dan menyeluruh. Penelitian dilakukan pada tanggal 21 April 2025 di SMK Kesehatan Al-Ikhlas, Cisarua, Kabupaten Bogor. Data diperoleh melalui wawancara dan observasi untuk mendapatkan gambaran nyata di lapangan.

Narasumber utama adalah seorang guru berpengalaman lebih dari dua dekade yang juga menjabat sebagai wali kelas. Metode pengumpulan informasi dilakukan dengan cara wawancara semi-terstruktur dan pengamatan langsung di area sekolah, serta dilengkapi dokumentasi pendukung. Analisis data dilakukan dengan cara mengurangi jumlah informasi, menyampaikan informasi dalam bentuk narasi, serta membuat simpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SMK Kesehatan Al-Ikhlas adalah sekolah yang berkomitmen pada pendekatan pendidikan berbasis minat dan potensi siswa. Sejak proses penerimaan, siswa diarahkan memilih jurusan sesuai preferensi masing-masing, baik dalam jalur akademik seperti Perkantoran dan Teknik Jaringan, maupun kegiatan non-akademik seperti ekstrakurikuler olahraga dan bahasa. Guru tidak hanya mengajar, tetapi juga aktif membimbing serta memantau perkembangan siswa secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Fadhilah & Nainggolan, 2024) yang menekankan pentingnya kesesuaian antara harapan dan pengalaman dalam menciptakan kepuasan.

Kepuasan peserta didik dan orang tua tercermin dari antusiasme mereka terhadap program sekolah seperti parenting dan kunjungan industri. Sekolah menjaga komunikasi dua arah dengan membuka ruang saran dan masukan bagi orang tua. Pelayanan yang paling dihargai adalah pendekatan personal seperti kunjungan wali kelas ke rumah siswa yang tidak hadir. Penelitian oleh (Siswadi & Muharam, 2018) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang berorientasi hubungan jangka panjang adalah kunci membangun loyalitas.

Meskipun menghadapi tantangan dalam hal keragaman karakter dan ekspektasi, sekolah mampu mengelola hubungan dengan komunikasi yang terbuka dan terstruktur. Pendekatan yang konsisten dan fleksibel menjadikan layanan pendidikan terasa lebih personal dan relevan. Komitmen sekolah untuk terus mengembangkan program dan meningkatkan fasilitas memperkuat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, SMK Kesehatan Al-Ikhlas tetap menjadi pilihan utama dan direkomendasikan oleh masyarakat.

Kepuasan Peserta Didik dan Orang Tua terhadap Pelayanan Pendidikan

SMK Kesehatan Al-Ikhlas menerapkan metode yang berorientasi pada siswa sebagai fondasi dalam mengukur kepuasan layanan pendidikan. Pendekatan ini memberi ruang bagi siswa untuk memilih jalur akademik dan non-akademik sesuai minat mereka, menentukan metode belajar yang paling sesuai dengan gaya belajarnya, serta mengakses sumber belajar yang dianggap menyenangkan.

Kepercayaan serta kepuasan dari siswa dan orang tua terhadap layanan pendidikan merupakan indikator kunci dalam mengukur keberhasilan layanan pendidikan. Ketika layanan yang diberikan sekolah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan pendidikan, maka tingkat kepercayaan dan dukungan terhadap sekolah akan semakin kuat.

Peran guru juga menjadi elemen penting dalam menjaga kepuasan peserta didik. Di SMK Kesehatan Al-Ikhlas, pendidik tidak hanya berfungsi sebagai pengajaran, tetapi juga sebagai mentor. yang siap mendampingi peserta didik

menghadapi tantangan belajar. Komunikasi yang intensif antara pendidik dan orang tua berperan dalam meningkatkan partisipasi orang tua di dalam proses belajar anak, yang pada akhirnya menciptakan rasa percaya dan kepuasan terhadap layanan sekolah.

Indikator lain yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan adalah bertambahnya jumlah pendaftar baru dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kian banyak orang tua yang memiliki kepercayaan dan puas dengan layanan pendidikan yang diberikan sekolah. Program-program seperti parenting dan kunjungan industri juga menjadi jembatan interaksi yang baik antara institusi dan orang tua.

Penelitian oleh (Edison, 2024) mengungkapkan bahwa kepuasan peserta didik berkontribusi pada peningkatan motivasi belajar, kehadiran, dan prestasi akademik. Lebih jauh, kepuasan ini berdampak pada meningkatnya kepercayaan orang tua, yang secara tidak langsung memperkuat citra sekolah di masyarakat. Ketika siswa dan orang tua merasa puas, loyalitas terhadap sekolah pun terbentuk, sehingga mereka tidak hanya tetap memilih sekolah tersebut, tetapi juga merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian oleh (Suharta Tata, 2023) menekankan bahwa kualitas layanan pendidikan lebih ditentukan oleh kepuasan siswa sebagai penerima utama layanan, bukan sekadar dari fasilitas fisik yang dimiliki sekolah.

Sejalan dengan penelitian oleh (Salsabila Anis, 2024) menyebutkan bahwa pembelajaran yang berpihak pada minat dan kebutuhan siswa akan meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses pendidikan. Dengan strategi yang telah diterapkan, SMK Kesehatan Al-Ikhlas berhasil menciptakan sistem pendidikan yang tidak hanya berpusat pada capaian akademis, tetapi juga pada kepuasan dan loyalitas jangka panjang siswa serta orang tua.

Program Khusus untuk Meningkatkan Loyalitas Siswa dan Orang Tua

Loyalitas dalam dunia pendidikan tidak dapat dibentuk secara instan, melainkan melalui proses yang melibatkan kepercayaan, pengalaman positif, dan keterlibatan emosional yang kuat antara sekolah dan keluarga. Bukan hanya hasil akademik yang diperhitungkan, tetapi juga kualitas interaksi dan perhatian terhadap kebutuhan personal siswa dan orang tua. SMK Kesehatan Al-Ikhlas telah menerapkan berbagai program yang mendukung terbentuknya loyalitas tersebut, mulai dari pelibatan orang tua dalam kegiatan sekolah hingga pemetaan minat siswa sejak awal.

SMK Kesehatan Al-Ikhlas memiliki berbagai program yang dirancang untuk memperkuat loyalitas siswa dan orang tua, salah satunya melalui komunikasi dua arah yang intensif. Sekolah secara rutin melibatkan orang tua dalam berbagai kegiatan seperti parenting, rapat, serta program kunjungan industri yang fleksibel dan mempertimbangkan masukan keluarga. Pendekatan ini menghasilkan tingkat partisipasi yang signifikan dari orang tua, sehingga mereka merasakan diri mereka sebagai bagian penting dalam proses pendidikan anak. Selain itu, pemetaan minat siswa sejak awal juga menjadi bagian dari strategi, di mana sekolah menyesuaikan jalur akademik maupun non-akademik dengan bakat dan preferensi siswa.

Di luar kegiatan akademik, SMK Kesehatan Al-Ikhlas memberikan penghargaan dan dukungan nyata kepada siswa, seperti reward bagi siswa berprestasi, keringanan biaya untuk anak yatim piatu, hingga penyediaan pelatih khusus untuk ekstrakurikuler berdasarkan permintaan siswa. Sekolah juga membangun hubungan yang erat dengan alumni melalui komunitas yang aktif, serta menjalin kerja sama dengan berbagai mitra industri untuk mendukung keberlanjutan karier lulusan.

Penelitian terdahulu oleh (Dhani et al., 2024) menekankan bahwa loyalitas pelanggan pendidikan ditentukan oleh sejauh mana lembaga mampu menjaga kualitas hubungan secara konsisten dari waktu ke waktu. Temuan dari (Yurasti, 2024) menguatkan bahwa hubungan emosional yang positif, kepercayaan yang tumbuh,

dan pelayanan yang konsisten merupakan tiga elemen utama dalam menumbuhkan loyalitas peserta didik terhadap institusi pendidikan.

Tantangan Utama dalam Menjaga Kepuasan dan Cara Mengatasinya

Dalam dunia pendidikan, menjaga kepuasan peserta didik dan orang tua merupakan proses yang penuh tantangan. Tantangan utama yang sering dihadapi adalah keberagaman karakteristik individu, baik dari sisi latar belakang sosial, budaya, hingga ekspektasi terhadap pendidikan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, sekolah menerapkan komunikasi dua arah yang terbuka dan partisipatif. Setiap informasi tidak hanya disampaikan secara satu arah, tetapi juga disertai dengan ruang dialog agar orang tua dapat memberikan tanggapan, saran, maupun kritik. Melalui pendekatan ini, pihak sekolah dapat memahami berbagai sudut pandang yang ada dan merumuskan langkah yang lebih sesuai dengan kebutuhan bersama.

Pendekatan ini diterapkan secara nyata dalam program kunjungan industri yang merupakan bagian dari Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila (P5). Sebelum pelaksanaan, pihak sekolah memberikan penjelasan secara detail kepada orang tua dan memberi kebebasan dalam memilih lokasi kegiatan. Karena tidak ada unsur pemaksaan dan orang tua dilibatkan sejak awal, program ini mendapat respons yang sangat positif dan dukungan penuh dari berbagai pihak.

Hasil dari komunikasi yang terbuka ini terlihat dalam meningkatnya kepercayaan dan partisipasi orang tua terhadap program sekolah. Ketika semua pihak merasa dilibatkan dan dihargai, suasana pendidikan menjadi lebih harmonis, dan kepuasan pun dapat terjaga dengan baik. Pendekatan ini menjadi salah satu kunci keberhasilan SMK Kesehatan Al-Ikhlas dalam membina hubungan yang kuat antara sekolah, siswa, dan orang tua. Menurut (Nurazizah et al., 2023), perbedaan persepsi dan preferensi dalam layanan pendidikan dapat memunculkan potensi konflik jika tidak dikelola secara terbuka dan komunikatif. Oleh karena itu, sekolah dituntut tidak

hanya memberikan pelayanan, tetapi juga memahami konteks kebutuhan pelanggan secara menyeluruh.

Peran Komunitas Alumni dan Kerjasama Industri dalam Memperkuat Loyalitas

Mempertahankan keterhubungan dengan para alumni adalah elemen krusial dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMK Al-Ikhlas. Melalui wadah alumni yang dikelola secara profesional dan berkelanjutan, sekolah berupaya membangun koneksi jangka panjang yang tidak hanya mempererat silaturahmi, tetapi juga membuka ruang kolaborasi antara alumni, sekolah, dan dunia industri. Komunikasi dengan alumni mulai dilakukan secara intensif sejak tiga bulan setelah mereka resmi lulus dan menerima ijazah. Pada tahap ini, sekolah mulai memetakan perkembangan lulusan, baik yang melanjutkan pendidikan maupun yang telah memasuki dunia kerja.

Untuk mendukung proses tersebut, SMK Al-Ikhlas menerapkan sistem perekrutan alumni yang terorganisasi dan terpusat dalam naungan Wakil Kepala Sekolah yang mengurus Hubungan dengan Dunia Industri dan masyarakat. Sistem ini dirancang agar hubungan antara alumni dan sekolah tetap terjaga melalui berbagai kegiatan seperti penelusuran lulusan (*tracer study*), identifikasi minat karier, serta fasilitasi penempatan kerja. Peran Wakahubin menjadi sangat vital dalam menghubungkan kebutuhan dunia industri dengan kompetensi lulusan, sehingga sekolah dapat memastikan bahwa para alumni memiliki akses yang lebih besar terhadap berbagai peluang kerja yang relevan.

Kemitraan dengan dunia industri pun terus diperkuat, salah satunya dengan perusahaan Indomaret yang menjadi salah satu mitra aktif sekolah. Bentuk kerja sama ini sangat membantu menjawab harapan banyak orang tua yang mendambakan kesiapan anak mereka dalam bekerja di sekitar lingkungan tempat tinggal setelah lulus. Dengan adanya hubungan baik dengan perusahaan-perusahaan lokal, alumni SMK Al-Ikhlas memiliki peluang lebih besar untuk segera terserap ke dunia kerja. Keberhasilan para lulusan dalam dunia industri turut menjadi cerminan kualitas

pendidikan sekolah sekaligus memperkuat citra positif SMK Al-Ikhlas melalui kesaksian, pengalaman, dan jejaring yang mereka bangun di luar lingkungan sekolah.

Alumni bukan hanya representasi keberhasilan pendidikan di masa lalu, tetapi juga aset strategis yang dapat memperkuat loyalitas dan keberlanjutan lembaga pendidikan. Keterlibatan alumni dalam berbagai kegiatan sekolah menciptakan jejaring sosial dan profesional yang berdampak luas. Penelitian terdahulu oleh (Indrayani et al., 2025) menunjukkan bahwa partisipasi alumni dalam kegiatan sekolah dapat memperkuat reputasi institusi dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu pendidikan yang diberikan.

Pengembangan Sekolah untuk Memperkuat Loyalitas di Masa Depan

Sekolah Smk Al-Ikhlas selalu membuka diri terhadap berbagai masukan dari siswa, terutama yang berkaitan dengan peningkatan mutu pembelajaran maupun pengembangan kegiatan ekstrakurikuler. Upaya perbaikan ini dilakukan secara bertahap, baik dari aspek tenaga pengajar maupun sarana pendukung guru yang memiliki loyalitas tinggi biasanya menunjukkan tingkat kehadiran yang lebih konsisten dan berpartisipasi secara aktif dalam berbagai aktivitas sekolah. Hal ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja mereka sekaligus menjadi teladan perilaku positif bagi para siswa.

Sebagai contoh, pada kegiatan ekstrakurikuler basket yang dilaksanakan baru-baru ini, para siswa mengusulkan agar pelatih berasal dari lingkungan sekitar. Menindaklanjuti hal tersebut, guru smk al ikhlas segera mengambil langkah dengan menghadirkan dua pelatih lokal yang kompeten, agar proses latihan dapat berlangsung lebih nyaman dan sesuai harapan siswa. Hal serupa juga diterapkan pada kegiatan ekstrakurikuler bahasa Jepang. Menyikapi aspirasi siswa yang menginginkan pengajar dengan pendekatan yang lebih sesuai dan relevan.

Tindakan-tindakan ini mencerminkan komitmen para guru dalam mendengarkan aspirasi siswa dan menggunakannya sebagai dasar dalam

merumuskan kebijakan, dengan tujuan membangun lingkungan belajar yang nyaman, aktif, dan mendukung proses pembelajaran secara optimal.

Loyalitas guru mencerminkan komitmen mereka terhadap lembaga pendidikan, kesungguhan dalam menjalankan tanggung jawab, serta motivasi untuk terus meningkatkan kompetensi diri demi kemajuan sekolah (Zahria, 2024). Guru yang memiliki loyalitas tinggi umumnya merasa puas dengan pekerjaannya, jarang absen, dan kecil kemungkinan untuk berpindah ke sekolah lain. Sebaliknya, tingkat loyalitas yang rendah dapat menimbulkan dampak negatif terhadap suasana sekolah dan prestasi belajar siswa (Musthofa et al., 2022).

KESIMPULAN

Kepuasan dan loyalitas peserta didik serta orang tua di SMK Kesehatan Al-Ikhlas dibentuk melalui pelayanan pendidikan yang adaptif terhadap kebutuhan individu, komunikasi dua arah yang konsisten, Serta partisipasi aktif seluruh pihak dalam proses belajar mengajar. Pelayanan yang diberikan tidak sekadar memperhatikan pada capaian akademik, pengalaman belajar yang membangun kepercayaan dan keterikatan emosional. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang terjaga secara berkelanjutan dapat menjadi landasan kuat bagi tumbuhnya loyalitas terhadap lembaga pendidikan. Kontribusi penelitian ini terletak pada penekanan terhadap pentingnya strategi pelayanan yang responsif dan kolaboratif dalam memperkuat hubungan antara sekolah, siswa, dan orang tua.

REFERENSI

- Adiyanto Yoga. (2019). Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Sekolah Madrasah Aliyah Sumur Tujuh Kadumerak KarangTanjung Pandeglang. *Jurnal Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 14.

- Dakhori, Apriliani, D., & Sudiby, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMP. *Journal of Education Research*, 5(3), 3262–3271.
- Dhani, A., Putra, E. S., & Bakhri, S. (2024). Analisis Tangible, Reability dan Assurance terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan (Studi Kasus Layanan di MA Negeri 1 Lamongan). *Journal of Islamic Education Leadership*, 4. <https://ejournal.iain-manado.ac.id/index.php/jmpi/index>
- Edison. (2024). Manajemen Pemasaran Internal dalam Meningkatkan Kepuasam dan Retensi Siswa. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan*, 3, 103–113.
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *INOVASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11(1), 150–163.
- Faizin Imam. (2022). Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Nilai Jual Madrasah. *Jurnal Madaniyah*, 7.
- Hadiwijaya, H. (2023). Presepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, 1.
- Indrayani, E., Wahyudin, A., & Sarto, J. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Alumni Melalui Kepuasan Pelanggan dan Promosi Sebagai Variabel Moderasi di SMP Negeri 3 Kaloran Kabupaten Temanggung. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10, 221–241.
- Karina Rachmi. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Syntax*, 6.
- M Amizah, & Husna, L. (2024). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Menerapkan Nilai Dan Perilaku Islami Terhadap Loyalitas Guru di KB Kapalo Koto Padang Pariaman. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Ma'sum, T., Inam, A., & Alpiansih, D. (2023). Strategi Membangun Brand Image dalam Meningkatkan Daya Saing Lembaga Pendidikan. *Journal of Islamic Education Management*, 2.

- Musthofa, M. D., Baharun, H., & Yakin, A. (2022). Melibatkan Stakeholder: Strategi Kunci Untuk Meningkatkan Loyalitas Merek Madrasah. *Jurnal Ilmiah Pendidik Indonesia*, 3(2).
- Nurazizah, S., Fauzi, A., & Supardi. (2023). Strategi Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Konseling Pendidikan Islam*, 2.
- Nurdiana. (2022). Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 3(1), 2022. <https://ojs.unm.ac.id/JE3S>
- Putri Yulia, L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Presepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)*.
- Salsabila Anis. (2024). Implementasi Student Centered Learning (SCL) dalam Meningkatkan Prestasi Siswa. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13, 4057–4066.
- Sarifudin, S., & Maya, R. (2021). Implementasi Manajemen Pemesaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Terpadu (MAT) Darul Fallah Bogor. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(02), 133. <https://doi.org/10.30868/im.v2i02.513>
- Siswadi, F., & Muharam, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1).
- Suharta Tata. (2023). Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8(2).
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 1.
- Yurasti. (2024). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Siswa SMP IT Pasaman Barat. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 2, 119–128.
- Zahria, I. (2024). Komunikasi Partisipatif Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Kolaborasi dengan Komunitas dan Stakeholder. *Journal Of Communication*, 1(1), 1–9.