

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA SEKOLAH, DAN
PROGRAM UNGGULAN TERHADAP KEPUTUSAN ORANG
TUA MEMILIH SDIT DI MAMPANG PRAPATAN JAKARTA
SELATAN**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING
DIPERSYARATKAN UNTUK YUDISIUM MAGISTER**

Pembimbing I



Prof. Dr. R Madhakomala, M.Pd

Pembimbing II



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.Pd

Tanggal: 23 Juli 2026

Tanggal: 23 Juli 2026

Nama

Tanda Tangan

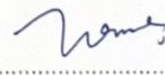
Tanggal

Dr. Aip Badrujaman, M.Pd
(Ketua)¹




7 Agustus 2026

Winda Dewi Listyasari, M.Pd., Ph.D
(Koordinator Program Studi)²



23 Juli 2026

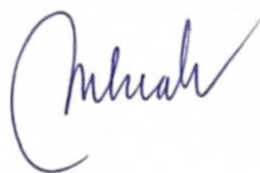
Nama : Maya Diaz Restarie
Nomor Induk Mahasiswa : 1111824002
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan
Tanggal Lulus : 16 Juli 2026
Angkatan : 2024

¹ Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

² Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TESIS**

Pembimbing I



Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd
Tanggal: 22 Juni 2026

Pembimbing II



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd
Tanggal: 22 Juni 2026

Mengetahui
Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan

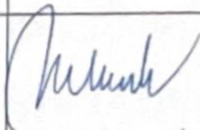
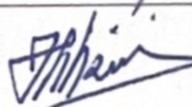


Winda Dewi Listyasari, M.Pd, Ph.D
Tanggal: 22 Juni 2026

Nama : Maya Diaz Restarie
Nomor Induk Mahasiswa : 1111824002
Angkatan : 2024

BUKTI PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN TESIS

Nama : Maya Diaz Restarie
Nomor Induk Mahasiswa : 1111824002
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Winda Dewi Listyasari, M.Pd., Ph.D. (Koordinator Program Studi dan Ketua Penguji)		23 Juli 2026
2	Prof. Dr. R Madhakomala, M.Pd (Pembimbing I)		23 Juli 2026
3	Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.Pd (Pembimbing II)		23 Juli 2026
4	Prof. Dr. Supadi, M.Pd (Penguji I)		23 Juli 2026
5	Dr. Heru Santosa, M.Pd (Penguji II)		23 Juli 2026



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra sekolah, dan program unggulan terhadap keputusan orang tua memilih Sekolah Dasar Swasta (SDS) Islam di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan. Penelitian dilatarbelakangi oleh semakin meningkatnya persaingan antar lembaga pendidikan dasar swasta Islam dalam menarik minat masyarakat, sehingga diperlukan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah bagi anaknya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah orang tua peserta didik pada beberapa SDIT di Kecamatan Mampang Prapatan Jakarta Selatan. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik proportional random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji persyaratan analisis, dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua memilih SDIT dengan koefisien jalur sebesar 0,206 dan nilai signifikansi 0,010; (2) citra sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua memilih SDIT dengan koefisien jalur sebesar 0,373 dan nilai signifikansi $< 0,001$; (3) program unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua memilih SDIT dengan koefisien jalur sebesar 0,299 dan nilai signifikansi $< 0,001$; dan (4) kualitas layanan, citra sekolah, dan program unggulan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua memilih SDIT dengan nilai Fhitung sebesar 135,505 pada taraf signifikansi $< 0,001$. Temuan penelitian menunjukkan bahwa citra sekolah merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap keputusan orang tua memilih SDIT. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan, penguatan citra sekolah, dan pengembangan program unggulan secara berkelanjutan merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong keputusan orang tua dalam memilih SDIT. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola sekolah, kepala sekolah, orang tua, serta pemangku kebijakan dalam meningkatkan mutu dan daya saing pendidikan dasar Islam.

Kata Kunci: kualitas layanan, citra sekolah, program unggulan, keputusan orang tua, SDIT.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of service quality, school image, and flagship programs on parents' decisions in choosing Islamic Private Elementary Schools (SDIT) in Mampang Prapatan District, South Jakarta. The study was motivated by the increasing competition among Islamic private elementary schools in attracting public interest, highlighting the need to understand the factors that influence parents' school selection decisions for their children. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of parents of students enrolled in several Islamic private elementary schools in Mampang Prapatan, South Jakarta. A total of 275 respondents were selected through proportional random sampling. Data were collected using questionnaires that had met validity and reliability requirements. Data analysis was conducted using descriptive statistics, prerequisite tests, and multiple linear regression analysis. The results revealed that: (1) service quality had a positive and significant effect on parents' decisions to choose Islamic private elementary schools, with a path coefficient of 0.206 and a significance value of 0.010; (2) school image had a positive and significant effect on parents' decisions, with a path coefficient of 0.373 and a significance value of less than 0.001; (3) flagship programs had a positive and significant effect on parents' decisions, with a path coefficient of 0.299 and a significance value of less than 0.001; and (4) service quality, school image, and flagship programs simultaneously had a positive and significant effect on parents' decisions to choose Islamic private elementary schools, with an F-value of 135.505 at a significance level of less than 0.001. The findings indicate that school image was the most dominant variable influencing parents' school choice decisions. This study concludes that continuous improvement of service quality, strengthening of school image, and development of flagship programs are effective strategies for enhancing public trust and encouraging parents to choose Islamic private elementary schools. The findings are expected to provide valuable insights for school administrators, principals, parents, and policymakers in improving the quality and competitiveness of Islamic elementary education.

Keywords: service quality, school image, flagship programs, parents' decision, Islamic private elementary school.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama lengkap : Maya Diaz Restarie
NIM : 1111824002
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 26 Oktober 1998
Program : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Dengan ini menyatakan bahwa tesis dengan judul "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA, DAN PROGRAM UNGGULAN TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA MEMILIH SDS ISLAM DI MAMPANG PRAPATAN JAKARTA SELATAN**" merupakan karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiat dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di pascasarjana universitas negeri Jakarta.

Jakarta, 23 juni 2026

Yang menyatakan,



Maya Diaz Restarie

NIM. 1111824002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, dan Program Unggulan terhadap Keputusan Orang Tua Memilih SDIT di Mampang Prapatan Jakarta Selatan".

Penulisan Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi magister pada program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran guna perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, citra, dan program unggulan sehingga berpengaruh terhadap keputusan orang tua memilih SDIT.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, penulis menyadari bahwa dalam pembuatan proposal ini banyak menerima bantuan, petunjuk, saran-saran, maupun arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Dr. Aip Badrujaman, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
2. Karta Sasmita, S.Pd, M.Si., Ph.D selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Cecep Kustandi, M.Pd selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Pendidikan serta dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan Tesis ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Winda Dewi Listyasari, M.Pd., Ph. D selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Pendidikan.
6. Prof. Dr. R Madhakomala, M.Pd selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan Tesis ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

7. Seluruh Dosen Magister Manajemen Pendidikan yang telah mengajarkan dengan professional sehingga saya bisa menyelesaikan studi Magister.
8. Satuan Pelaksana Mampang Prapatan Jakarta Selatan yang telah membantu dan memberikan izin sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
9. SDIT Al Quran El Fawaz, SDIT Daarul Ulum, SDIT Al Hikmah, SDS Islam Ahdi, dan SD IT An-Nuriyah yang telah mendukung dan bekerja sama dalam penelitian ini.
10. Teman-teman Magister Manajemen Pendidikan Kelas Non Regular A Angkatan 2024 yang telah menjadikan hari-hari belajar menjadi lebih menyenangkan.
11. Ratu Tsamara, Monichawati, Gadisa, Dilla Fauziah, dan Dea Amelia sebagai teman saya yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan, khususnya dalam bidang pengelolaan mutu SDIT.

Jakarta, 16 Juli 2026

Penulis

ACKNOWLEDGEMENT

*First and foremost, the researcher expresses sincere gratitude to Allah SWT for His endless blessings, mercy, and guidance, which have enabled the completion of this thesis entitled **“The Influence of Service Quality, School Image, and Flagship Programs on Parents’ Decisions in Choosing Islamic Private Elementary Schools in Mampang Prapatan, South Jakarta.”** This thesis was prepared as a partial fulfillment of the requirements for obtaining a Master’s Degree in Educational Management at Universitas Negeri Jakarta.*

The researcher would like to extend heartfelt appreciation to Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd. and Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd., as thesis advisors, for their invaluable guidance, constructive feedback, patience, and continuous encouragement throughout the research and writing process. Deep gratitude is also addressed to the Dean of the Faculty of Education, the Coordinator of the Master’s Program in Educational Management, and all lecturers of Universitas Negeri Jakarta for the knowledge, support, and academic experiences provided during the researcher’s study.

The researcher is also grateful to the principals, teachers, staff members, and parents of students from the participating Islamic private elementary schools in Mampang Prapatan, South Jakarta, for their cooperation and willingness to contribute to this research. Their support and participation were essential to the successful completion of this study.

Special appreciation is dedicated to the researcher’s family, friends, and classmates for their prayers, motivation, understanding, and unwavering support throughout this academic journey. Their encouragement has been a source of strength and inspiration in overcoming various challenges encountered during the completion of this thesis.

Finally, the researcher realizes that this thesis may still have limitations. Therefore, constructive suggestions and feedback are highly appreciated for future improvement. It is hoped that this study will contribute to the development of educational management knowledge and provide practical benefits for improving the quality and competitiveness of Islamic private elementary schools.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PESETUJUAN KOMISI PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK YUDISIUM MAGISTER	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
BUKTI PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN TESIS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN HASIL SIDANG TESIS.....	v
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ACKNOWLEDGEMENT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
G. Kebaruan Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	15
A. Deskripsi Konseptual	15
1. Keputusan orang tua memilih SDIT	15
2. Kualitas Layanan	26
3. Citra Sekolah	38
4. Program Unggulan.....	53
B. Penelitian yang Relevan	65
C. Kerangka Teori.....	72
D. Hipotesis Penelitian	78

E. Model Teoritik	79
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	80
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	80
B. Metode Penelitian	80
C. Populasi dan Sampel	81
D. Teknik Pengumpulan Data.....	85
E. Instrumen Penelitian	86
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
G. Teknik Analisa Data.....	94
H. Hipotesis Statistik	97
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	98
A. Deskripsi Data.....	98
B. Pengujian Persyaratan Analisis	108
C. Pengujian Hipotesis	124
D. Temuan Penelitian.....	131
E. Pembahasan	133
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	141
A. Kesimpulan.....	141
B. Implikasi.....	141
C. Saran.....	142
DAFTAR PUSTAKA.....	144
RIWAYAT HIDUP	148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah SD Negeri dan Swasta di Mampang Prapatan Jakarta Selatan	5
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Murid SD Negeri dan Swasta di Mampang Prapatan Jakarta Selatan.....	6
Gambar 2. 1 Model Teoritik	79
Gambar 4. 1 Histogram dan Polygon Frekuensi Keputusan Orang Tua.....	100
Gambar 4. 2 Histogram dan Polygon Frekuensi Kualitas Layanan	103
Gambar 4. 3 Histogram dan Polygon Frekuensi Citra	105
Gambar 4. 4 Histogram dan Polygon Frekuensi Program Unggulan	108
Gambar 4. 5 Grafik Garis Persamaan Regresi Y atas X_1	116
Gambar 4. 6 Grafik Garis Persamaan Regresi Y atas X_2	118
Gambar 4. 7 Grafik Garis Persamaan Regresi Y atas X_3	120
Gambar 4. 8 Grafik Garis Persamaan Regresi Y atas X_1, X_2, X_3	122



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data SDIT Mampang Prapatan Jakarta Selatan	82
Tabel 3.2 Alokasi Sampel Proporsional per Sekolah.....	84
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Keputusan Orang Tua Memilih SDIT	87
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	89
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Citra	90
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Program Unggulan	92
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif Keputusan Orang Tua Memilih SDIT (Y).....	98
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Skor Keputusan Orang Tua	99
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	101
Tabel 4. 4 Tabel Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Layanan	102
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Citra	103
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Skor Citra	104
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Program Unggulan.....	106
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Skor Program Unggulan.....	107
Tabel 4. 9 Uji Normalitas Y atas X_1	109
Tabel 4. 10 Uji Normalitas Y atas X_2	110
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Y atas X_3	112
Tabel 4. 12 Uji Normalitas Y atas X_1, X_2, X_3	113
Tabel 4. 13 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Y atas X_1 .	115
Tabel 4. 14 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Y atas X_2 .	117
Tabel 4. 15 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Y atas X_3 .	119
Tabel 4. 16 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Y atas X_1, X_2, X_3	121
Tabel 4. 17 Uji Multikolinearitas	123
Tabel 4. 18 Koefisien jalur Pengaruh X_1 terhadap Y	124
Tabel 4. 19 Koefisien jalur Pengaruh X_2 terhadap Y	125
Tabel 4. 20 Koefisien jalur Pengaruh X_3 terhadap Y	126
Tabel 4. 21 Koefisien jalur Pengaruh X_1, X_2, X_3 terhadap Y	127
Tabel 4. 22 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	128

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian Sebelum Uji Coba	150
Lampiran 2. Instrumen Penelitian Setelah Uji Coba.....	171
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	188
Lampiran 4. Hasil Uji Deskriptif Penelitian	198
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas	200
Lampiran 6. Uji Linearitas	205
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis	208
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	211
Lampiran 9. Pertanyaan Studi Pendahuluan	224
Lampiran 10. Dokumentasi.....	228
Lampiran 11. Matriks Jurnal	230





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Maya Diaz Restarie
NIM : 1111824002
Fakultas/Prodi : FIP/ Magister Manajemen Pendidikan
Alamat email : mayaadr66@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☐ Skripsi ☒ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh kualitas layanan, Citra Sekolah, dan Program Unggulan
Terhadap keputusan Orang Tua Memilih SDIT di Mampang
Prapatan Jakarta Selatan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 7 Agustus 2026

Penulis

(Maya Diaz Restarie)
nama dan tanda tangan