

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sekolah adalah sebuah lembaga pendidikan tempat siswa mendapatkan ilmu pengetahuan dan materi pembelajaran yang disampaikan oleh guru. Sekolah mempersiapkan siswa mendapatkan berbagai ilmu baik dari kegiatan pembelajaran yang disampaikan guru di dalam kelas maupun dari kegiatan ekstrakurikuler di luar kelas, mengembangkan kemampuan, membentuk karakter, dan meningkatkan ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa sehingga kedepannya mampu membekali siswa tersebut menuju jenjang pendidikan yang lebih tinggi serta sebagai tatanan kehidupan di masyarakat.

Kemajuan zaman yang begitu pesat ditandai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong pemerintah untuk selalu merevisi sistem pendidikan yang ada di Indonesia, seperti standar nilai kelulusan, desain kurikulum pelajaran, serta sistem kegiatan belajar mengajar antara guru dan siswa di kelas. Hal ini dilakukan mengingat siswa adalah generasi penerus bangsa yang akan membangun negara ini sehingga pemerintah perlu mempersiapkan siswa yang merupakan aset negara yang berharga dengan kemampuan dan keterampilan yang baik melalui kebijakan – kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah. Saat ini, sudah banyak sekolah yang didirikan baik sekolah swasta maupun sekolah negeri di kota Medan Provinsi Sumatera Utara, mulai dari pusat kota Medan hingga pinggiran kota Medan. Berikut peneliti sajikan jumlah sekolah dasar yang ada di kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 1.1
Jumlah Sekolah Dasar di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara
Periode Tahun Ajaran 2018/2019 – 2021/2022

| Tahun Ajaran | Jumlah Sekolah Dasar Negeri | Jumlah Sekolah Dasar Swasta | Jumlah Sekolah Secara Keseluruhan |
|---------------------|------------------------------------|------------------------------------|--|
| 2018/2019 | 382 | 493 | 875 |
| 2019/2020 | 382 | 503 | 885 |
| 2020/2021 | 382 | 505 | 887 |
| 2021/2022 | 382 | 509 | 891 |

Sumber: <https://dapo.kemdikbud.go.id>, 2021

Berdasarkan data yang ada pada Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa dari tahun ajaran 2018 sampai dengan tahun ajaran 2021 terjadi peningkatan jumlah sekolah dasar yang cukup pesat. Dari data tersebut diketahui juga bahwa jumlah sekolah dasar selalu meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini sangat wajar karena kebutuhan masyarakat akan pendidikan yang semakin meningkat dan besarnya persaingan di dunia pendidikan. Setiap sekolah di kota Medan selalu berinovasi dalam memberikan pendidikan terbaik untuk menarik minat orang tua siswa ataupun siswa agar memilih sekolah tersebut sebagai tempat untuk menimba ilmu.

Seiring perkembangan zaman, setiap sekolah menghadapi tantangan yang semakin besar dalam mempersiapkan siswa yang unggul atau berpotensi untuk bersaing di era globalisasi. Sistem pendidikan di kota Medan khususnya di Kecamatan Medan Johor saat ini sudah berkembang dengan begitu pesatnya. Saat ini setiap orang tua dihadapkan dengan berbagai kehadiran sekolah yang jumlahnya sudah semakin banyak. Hal ini tentu saja membuat orang tua bingung dalam membuat keputusan untuk memilih sekolah yang tepat untuk anak – anak. Berikut peneliti lampirkan data sekolah dasar yang ada di kota Medan, Kecamatan Medan Johor.

Tabel 1.2
SD Swasta dan SD Negeri di Kota Medan, Kecamatan Medan Johor

| Nama Sekolah | Alamat |
|---|---|
| UPT SD Negeri 060900 | Jalan Brig Jend. Zein Hamid, Gg. Tapian Nauli, km 7, 20146 |
| UPT SD Negeri 060927 | Jl. Brig Jend. Zein Hamid, Kedai Durian, 20147 |
| UPT SD Negeri 060928 | Jl. Sempurna, Kedai Durian, 20147 |
| UPT SD Negeri 060929 | Jl. Karya Jaya No.52, Pangkalan Masyhur, 20143 |
| UPT SD Negeri 060930 | Jl. Karya Jaya No.52, Pangkalan Masyhur, 20143 |
| UPT SD Negeri 060933 | Jl. Pintu Air II No. Kel, Kwala Bekala, 20146 |
| UPT SD Negeri 060934 | Jl. Luku II, Kwala Bekala, 20142 |
| UPT SD Negeri 060935 | Jl. Pintu Air II, Kwala Bekala, dengan kode pos 20142. |
| UPT SD Negeri 060936 | Jl. Pintu Air II, Kwala Bekala |
| UPT SD Negeri 060937 | Jl. Pintu Air II, Kwala Bekala, 20146 |
| UPT SD Negeri 060938 | Jl. Luku II, Kwala Bekala, 20142 |
| UPT SD Negeri 064032 | Jl. Berlian Sari, Kedai Durian, 20147 |
| UPT SD Negeri 064033 | Jl. Parang II No.16, Kwala Bekala, 20142 |
| UPT SD Negeri 064034 | Jl. STM No.13, Suka Maju |
| UPT SD Negeri 064988 | Jl. Karya Jaya No.52, Pangkalan Masyhur, 20143 |
| UPT SD Negeri 064990 | Jl. Pintu Air IV Jl. Ps. VIII, Kwala Bekala, 20142 |
| UPT SD Negeri 066668 | Jl. Eka Sekolah, Gedung Johor, 20147 |
| UPT SD Negeri 067259 | Gg. Inpres, Pangkalan Masyhur, 20146 |
| UPT SD Negeri 067690 | Jl. Karya Jaya No.52, Pangkalan Masyhur, 20143 |
| UPT SD Negeri 067774 | Jl. Suka Cerdas, Suka Maju, 20147 |
| UPT SD Negeri 067775 | Kwala Bekala, 20146 |
| UPT SD Negeri 067776 | Jl. Pintu Air IV Gang Sekolah, Kwala Bekala, dengan kode pos 20142. |
| UPT SD Negeri 067952 | Jl. Karya Bersama No.13, 20143 |
| SD Swasta Alam Islam Terpadu (SDA – IT) | JL Eka Suka 14 No 11, Gedung Johor |

| Nama Sekolah | Alamat |
|------------------------------------|--|
| SD Swasta Islam Terpadu AL – Manar | Jl. Karya Bakti No. 34, Pangkalan Masyhur |
| SD Swasta Islam Ulun Nuha Medan | Jl. Karya Jaya GG. Ekawali Pribadi No. 8, Gedung Johor |
| SD Swasta Putri Indah EL Shadai | Jl. Pintu Air IV, Kwala Bekala, 20142 |
| SD Swasta Semangat Bangsa | Jl. Karya Jaya No.75, Pangkalan Masyhur, 20143 |
| SDS Abdi Sukma | Jl. STM No.42, Suka Maju, 20219 |
| SDS AL Azhar 1 | Jl. Pintu Air IV No.214, Kwala Bekala, 20146 |
| SDS AL Azhar 2 | Jl. Pintu Air IV No. 214 Kwala Bekala Padang Bulan Medan, dengan kode pos 20142. |
| SDS AL Fithriah | Jl. Eka Surya No.66, Gedung Johor, 20146 |
| SDS AL Washliyah 4 RT. 1 | Jl.M. Basyir No. 9, Pangkalan Masyhur, dengan kode pos 20143. |
| SDS AL Washliyah 5 | Jl. Brigjend Zein Hamid km 6,5, Titi Kuning, dengan kode pos 20146. |
| SDS Alif Inayah | Jl. Eka Warni No.30, Gedung Johor, 20147 |
| SDS AS – Syafiiyah | Gg. Wisata II Jl. Karya Tani No.1, Pangkalan Masyhur, 20146 |
| SDS Asri School | Jl. Ngumban Surbakti No.38, Kwala Bekala, 20142 |
| SDS Darma | Jl. Karya Sehati No.6 |
| SDS Harapan Baru | Jl. Pintu Air Iv, Kwala Bekala, dengan kode pos 20142. |
| SDS Harapan Mandiri | Jl. Brigjend Zein Hamid No.40, Suka Maju, 20219 |
| SDS Islam ASH Sholihah | Jl. Eka Bakti GG. Bonsai No. 47-A, Gedung Johor |
| SDS IT Khairul Imam | Jl. Suka Teguh No.1, Suka Maju, 20147 |
| SDS IT Nurul Azizi | Jl. Suka Elok No.10, Suka Maju |
| SDS Methodist 11 | Jl. Berlian Sari III No.151 A, Kedai Durian, 20147 |
| SDS Model AL Azhar | Jl. Pintu Air IV No.214, Kwala Bekala, 20146 |
| SDS Nurul Huda | Jl. Letjen Jamin Ginting km 8, Kwala Bekala, dengan kode pos 20142. |
| SDS Primbana | Jl. Jenderal Besar A.H. Nasution No.45, Pangkalan Masyhur, 20143 |

| Nama Sekolah | Alamat |
|---------------------|---|
| SDS Sriwijaya | Jl. Brigjend Zein Hamid Gg. Pembangunan No.25, Titi Kuning, 20219 |
| SDS ST Ignatius | Jl. Karya Wisata No.6, Gedung Johor, 20144 |
| SDS ST Petrus | Jl. Luku I No. 1 Medan, Kwala Bekala, dengan kode pos 20142. |
| SDS WR Supratman 2 | Jl. Brigjend Zein Hamid No.33, Titi Kuning, 20217 |
| SDS Yaperi | Gg. Era Ibang, Kwala Bekala, 20142 |
| SDS Yapsi | Jl. Karya Jaya No.165, Gedung Johor |

Sumber: <https://referensi.data.kemdikbud.go.id>, 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa terdapat banyak sekolah dasar di kota Medan, Kecamatan Medan Johor yang bisa menjadi pilihan alternatif bagi setiap orang tua dalam memilih sekolah yang tepat untuk anak - anak baik sekolah swasta maupun sekolah negeri. Keberadaan sekolah yang jumlahnya sudah semakin banyak membuat setiap sekolah harus memberikan yang terbaik sehingga dapat menarik perhatian orang tua. Salah satunya adalah SD Methodist – 11.

SD Methodist – 11 adalah sekolah dasar swasta yang menerapkan pendidikan berstandar nasional dengan kurikulum 2013. Waktu kegiatan belajar mengajar diselenggarakan dipagi hari dari hari Senin sampai hari Sabtu. SD Methodist – 11 merupakan sekolah berbasis karakter, artinya sekolah yang disamping memberikan pengajaran juga membentuk karakter setiap siswa dari sejak dini melalui kegiatan kebaktian siswa yang diselenggarakan setiap minggunya. Berikut disajikan tabel data yaitu Tabel 1.3 mengenai jumlah siswa di SD Methodist – 11 dari tahun ajaran 2018/2019 sampai dengan tahun ajaran 2021/2022.

Tabel 1.3
Jumlah Siswa SD Methodist – 11

| Tahun Ajaran | Jumlah |
|--------------|--------|
| 2018/2019 | 373 |
| 2019/2020 | 385 |
| 2020/2021 | 386 |
| 2021/2022 | 396 |

Sumber: SD Swasta Methodist – 11, 2021

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah siswa di SD Methodist – 11. Jumlah siswa di setiap tahunnya selalu meningkat dimulai dari angkatan 2018 sebanyak 373 siswa, angkatan 2019 sebanyak 385 siswa, angkatan 2020 sebanyak 386 siswa, dan untuk tahun ajaran 2021 jumlah siswa meningkat menjadi 396 siswa. Dapat diduga tingginya minat orang tua siswa memilih sekolah SD Methodist – 11 dapat disebabkan oleh citra sekolah.

Akbar, dkk (2021:109), menjelaskan bahwa citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertian tentang fakta – fakta atau kenyataan. Bagi sekolah citra bisa didefinisikan sebagai gambaran yang memberi kesan kuat terhadap setiap orang tua ataupun siswa berupa persepsi terhadap suatu sekolah. Citra sekolah dapat dibedakan menjadi dua karakteristik, yaitu citra sekolah yang bersifat positif (baik) dan citra sekolah yang bersifat negatif (buruk). Namun yang dimaksud dalam kajian ini adalah citra sekolah yang bersifat positif yaitu citra yang menggambarkan sekolah yang unggul dengan berbagai perangkatnya.

Citra SD Methodist – 11 yang positif berperan dalam pengambilan keputusan orang tua untuk menyekolahkan anaknya di sekolah ini. Citra SD Methodist – 11 yang positif dapat diketahui dari sekolah Methodist – 11 yang

merupakan salah satu sekolah nasrani dengan pendidikan berbasis karakter yang sudah mendapat akreditasi A, jumlah siswa yang tidak mengalami penurunan dari tahun ke tahun, serta sekolah yang memiliki rasa kepedulian sosial terhadap keluarga siswa yang kurang beruntung dari segi ekonomi. Berikut peneliti sajikan berupa daftar seluruh SD dengan akreditasi A di kota Medan, Kecamatan Medan Johor dan data berupa gambar mengenai bentuk kepedulian sosial SD Methodist – 11 terhadap siswa yang kurang beruntung dari segi ekonomi yang dapat dilihat pada bagian lampiran.

Tabel 1.4
SD dengan Akreditasi A di Kota Medan, Kecamatan Medan Johor

| Nama Sekolah | Alamat |
|---------------------------------|---|
| UPT SD Negeri 060927 | Jl. Brig Jend. Zein Hamid, Kedai Durian, 20147 |
| UPT SD Negeri 060929 | Jl. Karya Jaya No.52, Pangkalan Masyhur, 20143 |
| UPT SD Negeri 064034 | Jl. STM No.13, Suka Maju |
| UPT SD Negeri 064990 | Jl. Pintu Air IV Jl. Ps. VIII, Kwala Bekala, 20142 |
| UPT SD Negeri 067690 | Jl. Karya Jaya No.52, Pangkalan Masyhur, 20143 |
| UPT SD Negeri 067774 | Jl. Suka Cerdas, Suka Maju, 20147 |
| UPT SD Negeri 067775 | Kwala Bekala, Medan Johor, 20146 |
| UPT SD Negeri 067952 | Jl. Karya Bersama No.13, 20143 |
| SD Swasta Islam Ulun Nuha Medan | Jl. Karya Jaya GG. Ekawali Pribadi No. 8, Gedung Johor, 20144 |
| SD Swasta Semangat Bangsa | Jl. Karya Jaya No.75, Pangkalan Masyhur, 20143 |
| SDS AL Azhar 1 | Jl. Pintu Air IV No.214, Kwala Bekala, 20146 |
| SDS AL Azhar 2 | Jl. Gn. Tanggamus Raya No.34 |
| SDS AL Fithriah | Jl. Eka Surya No.66, Gedung Johor, 20146 |
| SDS AS – Syafiiyah | Gg. Wisata II Jl. Karya Tani No.1, Pangkalan Masyhur, 20146 |
| SDS Darma | Jl. Karya Sehati No. 6 |

| Nama Sekolah | Alamat |
|---------------------|---|
| SDS Harapan Baru | Jl. Pintu Air IV Jl. Lingga Raya, Kwala Bekala, 20142 |
| SDS Harapan Mandiri | Jl. Brigjend Zein Hamid No.40, Suka Maju, 20219 |
| SDS IT Khairul Imam | Jl. Suka Teguh No.1, Suka Maju, 20147 |
| SDS IT Nurul Azizi | Jl. Suka Elok No.10, Suka Maju, 20148 |
| SDS Methodist 11 | Jl. Berlian Sari III No.151 A, Kedai Durian, 20147 |
| SDS Nurul Huda | Jl. letjen Jamin Ginting km 8, Kwala Bekala, 20142 |
| SDS Primbana | Jl. Jenderal Besar A.H. Nasution No.45, Pangkalan Masyhur, 20143 |
| SDS Sriwijaya | Jl. Brigjend Zein Hamid Gg. Pembangunan No.25, Titi Kuning, 20219 |
| SDS ST Ignatius | Jl. Karya Wisata No.6, Gedung Johor, 20144 |
| SDS ST Petrus | Jl. Luku I No. 1 Medan, Kwala Bekala, dengan kode pos 20142. |
| SDS WR Supratman 2 | Jl. Brigjend Zein Hamid No.33, Titi Kuning, 20217 |
| SDS Yaperi | Gg. Era Ibang, Kwala Bekala, 20142 |

Sumber: <https://dapo.kemdikbud.go.id>, 2021

Pada lampiran gambar kita dapat melihat bahwa benar SD Methodist – 11 sangat memperhatikan kondisi siswanya yang kurang beruntung dari segi ekonomi dengan memberikan paket alat tulis, sembako, makanan, dan obat – obatan setiap bulannya. Selain itu, SD Methodist – 11 juga memberikan potongan biaya sekolah kepada orang tua siswa yang tidak mampu membayar dengan biaya yang sudah ditetapkan. Hal ini dilakukan dalam rangka turut mengurangi beban yang orang tua siswa rasakan sehingga setiap siswa dapat tetap belajar dengan nyaman di SD Methodist – 11 dan mewujudkan cita – cita yang gemilang di masa yang akan datang.

Dalam proses pengambilan keputusan oleh orang tua siswa dalam memilih sekolah yang tepat untuk anaknya, fasilitas menjadi salah satu elemen penting yang diperhatikan setiap orang tua sebelum menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Menurut Nirwana dalam buku Rauf (2021:105), menuturkan bahwa fasilitas merupakan bagian dari pemasaran jasa yang mempunyai peran penting. Dengan adanya fasilitas maka memperkuat keberadaan jasa tersebut. Hal ini dikarenakan dengan adanya fasilitas maka dapat memperlancar segala aktivitas di sekolah, sehingga fasilitas harus dikelola dengan baik. Sarana pembelajaran digunakan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar, seperti buku pelajaran, buku tulis, alat peraga, dan segala peralatan di laboratorium IPA, komputer, serta bahasa Inggris. Sedangkan prasarana pembelajaran merupakan fasilitas yang secara tidak langsung juga turut memperlancar kegiatan belajar mengajar seperti ruangan kelas, laboratorium IPA, laboratorium komputer, laboratorium Bahasa Inggris, lapangan sekolah, kolam renang, *roof top*, dan aula sekolah. Berikut peneliti sajikan data berupa gambar mengenai fasilitas yang ada di SD Methodist – 11 yang dapat dilihat pada bagian lampiran.

Selain faktor citra dan fasilitas, faktor lain yang juga turut memberikan dampak terhadap pengambilan keputusan orang tua untuk memilih suatu sekolah adalah faktor kualitas pelayanan. Saat ini sekolah yang ada di Kota Medan, Kecamatan Medan Johor bisa dikatakan memiliki jumlah yang banyak sehingga persaingan yang dihadapi juga semakin sengit. Setiap sekolah bersaing dengan selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dengan tujuan agar

orang tua merasa puas dan memutuskan untuk tetap memilih sekolah tersebut dan tidak beralih ke sekolah yang lain.

Menurut Tjiptono dalam buku Indrasari (2019:61), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan pendidikan dapat diketahui dari persepsi orang tua ataupun siswa atas pelayanan yang telah diterima secara nyata dengan pelayanan yang benar – benar diharapkan di sekolah tersebut. Jika pelayanan secara nyata lebih dari yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan secara nyata kurang dari apa yang sesungguhnya diharapkan orang tua ataupun siswa, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak memuaskan.

Tabel 1.5
Data Staff dan Guru
SD Swasta Methodist – 11 Tahun Ajaran 2021/2022

| No. | Jabatan | Jenis Kelamin | | | Ijazah Tertinggi | | | | |
|--------------|--------------------|---------------|-----------|-----------|------------------|----------|-----------|----------|-----------|
| | | L | P | Jumlah | SMA | D3 | S1 | S2 | Jumlah |
| 1. | Kepala Sekolah | | 1 | 1 | | | | 1 | 1 |
| 2. | Staff | 1 | 1 | 2 | | 1 | 1 | | 2 |
| 3. | Guru | 4 | 17 | 21 | 4 | | 15 | 2 | 21 |
| 4. | Satpam | 1 | | 1 | 1 | | | | 1 |
| 5. | Petugas Kebersihan | | 4 | 4 | 4 | | | | 4 |
| 6. | Supir | 1 | | 1 | 1 | | | | 1 |
| Total | | 7 | 23 | 30 | 10 | 1 | 16 | 3 | 30 |

Sumber: SD Swasta Methodist – 11, 2021

Berdasarkan penyajian data pada Tabel 1.5 di atas, kita dapat melihat data pegawai di SD Methodist – 11. Seluruh pegawai SD Methodist – 11 diharapkan dapat memberi pelayanan yang terbaik sehingga apa yang menjadi harapan setiap orang tua maupun siswa dapat terpenuhi. Ketika pelayanan yang diberikan secara

nyata memenuhi apa yang diharapkan orang tua maupun siswa, maka terciptalah kepuasan dan dari kepuasan inilah membuat orang tua yakin bahwa SD Methodist – 11 merupakan pilihan yang tepat dan terbaik untuk anak – anak sebagai tempat menimba ilmu untuk mewujudkan cita – cita anak tersebut di kemudian hari. Selama kegiatan peneliti di SD Methodist – 11, peneliti melihat bahwa guru SD Methodist – 11 memberikan pelayanan yang baik untuk setiap orang tua maupun siswa, seperti:

1. Guru yang memiliki kehandalan dalam menyampaikan materi pembelajaran sehingga siswa tidak merasa jenuh selama mendengar penjelasan guru.
2. Guru yang selalu bersedia membantu kesulitan belajar siswa meskipun di luar jam pelajaran.
3. Guru yang menghargai setiap kekurangan dan kelebihan siswa serta tidak membeda – bedakan siswa.
4. Guru yang mampu bekerja sama dengan orang tua untuk perkembangan anak didik.
5. Guru yang penuh perhatian terhadap setiap siswa sehingga siswa merasa nyaman mengikuti kegiatan belajar mengajar.

Dengan pelayanan terbaik yang diberikan oleh setiap guru diharapkan dapat berimbas dengan semakin meningkatnya jumlah siswa di SD Methodist – 11. Jumlah siswa yang selalu meningkat sudah pastinya dapat mendongkrak SD Methodist – 11 semakin jaya dan eksis dari generasi ke generasi.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian di SD Methodist – 11 dengan judul **“PENGARUH CITRA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SD METHODIST – 11.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, meningkatnya keputusan memilih SD Methodist – 11 disebabkan faktor berikut:

1. Citra sekolah yang positif. Sekolah yang memahami setiap kondisi siswanya yang kurang beruntung dari segi ekonomi melalui pemberian paket alat tulis, sembako, obat – obatan, dan makanan serta pengurangan biaya sekolah agar siswa tidak kehilangan harapannya untuk mewujudkan cita – cita yang diimpikan.
2. Fasilitas yang disediakan sekolah sangat mendukung seperti seluruh ruangan kelas yang sudah dilengkapi AC, CCTV, dan proyektor, kolam berenang untuk siswa, toilet yang bersih, ruangan bermain, laboratorium IPA, laboratorium komputer, laboratorium Bahasa Inggris, lapangan sekolah yang rindang, ruangan kebaktian, perpustakaan yang menyediakan beragam buku untuk menambah wawasan siswa, ruang belajar *roof top* sebagai tempat alternatif dilaksanakannya kegiatan olahraga jika cuaca sedang panas, aula sekolah dengan dekorasi yang mampu membuat siswa takjub sehingga siswa menjadi semangat mengikuti KKR, serta ruangan rekaman yang kedap suara.

3. Sekolah dengan kualitas pelayanan yang terbaik akan selalu dicari setiap orang tua. Sehingga diperlukannya guru yang handal dalam menyampaikan materi pembelajaran, selalu bersedia membantu siswa yang kesulitan belajar, tidak membeda – bedakan siswa, mampu bekerja sama dengan orang tua dalam hal perkembangan prestasi anak didik, serta guru yang mampu menciptakan suasana yang nyaman selama kegiatan belajar mengajar.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokuskan dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian meliputi citra (X_1), fasilitas (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) sebagai variabel bebas, dan keputusan memilih (Y) sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilakukan di SD Swasta Methodist – 11.

1.4 Rumusan Masalah

Berikut perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah citra berpengaruh terhadap keputusan memilih SD Methodist – 11?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan memilih SD Methodist - 11?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih SD Methodist – 11?

4. Apakah citra, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih SD Methodist – 11?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh citra terhadap keputusan memilih SD Methodist - 11.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan memilih SD Methodist – 11.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih SD Methodist – 11.
4. Untuk mengetahui pengaruh citra, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara bersama – sama terhadap keputusan memilih SD Methodist – 11.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, yaitu:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini secara teoritis bermanfaat untuk menambah wawasan teori mengenai variabel – variabel yang mempengaruhi keputusan memilih, seperti citra, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat juga dijadikan sebagai acuan untuk penelitian dibidang yang sama secara mendalam dimasa yang akan datang.

2. Aspek Praktis

- a. Manfaat bagi SD Methodist – 11 adalah dapat dijadikan sebagai acuan penilaian dari pengaruh citra, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih sehingga kedepannya sekolah tetap dapat menerapkan strategi yang tepat dengan harapan agar jumlah siswa terus mengalami peningkatan.
- b. Manfaat secara akademis adalah dapat dijadikan sebagai bahan studi kepustakaan untuk memperkaya penulisan karya ilmiah serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang dilakukan oleh peneliti di masa yang akan datang untuk mengkaji penelitian yang sama dengan peneliti saat ini.