

Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Jasa Pendidikan dan Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA XYZ Bogor

Irene Setiawati^{a*}

^aUniversitas Pelita Harapan, Indonesia

*irene.betlehem@gmail.com

ARTICLE INFO

DOI: 10.19166/jkp.v3i2.10509

Article history:

Received:

13 November 2025

Accepted:

26 November 2025

Available online:

28 November 2025

Keywords:

student's satisfaction, educational service quality, principal leadership

ABSTRACT

Customer satisfaction has become a crucial concern for many organizations, as it directly influences the sustainability and success of the business. Similarly, in the educational context, student satisfaction plays a vital role in determining a school's reputation, competitiveness, and long-term development. Schools are expected to provide high-quality educational services and effective leadership to ensure that students' academic and personal needs are met. This study aims to examine the influence of educational service quality and the school principal's leadership on students' satisfaction. The research was conducted at XYZ Christian High School in Bogor, involving 135 students as respondents. Using a quantitative approach, the data were analyzed with the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method supported by the PASW software. The findings reveal that students' perceptions of educational service quality and principal leadership have a significant positive effect on their satisfaction. Furthermore, the study also found that the principal's leadership positively influences students' perceptions of educational service quality. These results suggest that effective school leadership contributes not only to better service quality but also to higher student satisfaction, which is essential for maintaining the school's overall performance and competitive advantage.

PENDAHULUAN

Pemerintah berkomitmen untuk menciptakan Pelajar Pancasila dengan mengukung kebijakan Merdeka Belajar yang berusaha mewujudkan pendidikan berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia. Sekolah sebagai institusi juga harus turut berpartisipasi dalam memberikan layanan pendidikan berkualitas dan memantau prosesnya lewat evaluasi target kinerjanya. Mengingat kepuasan pelanggan dikatakan terdiri dari kualitas layanan sebagai inputnya (Lovelock *et al.*, 2011) maka salah satu target kinerja yang dapat dievaluasi oleh sekolah adalah kepuasan pelanggannya yaitu peserta didik.

Peserta didik yang mengalami kepuasan terhadap sekolah meningkat pencapaian akademiknya dan berkurang tingkat absennya di sekolah (Daily *et al.*, 2020). Elmore & Huebner (2010) juga menyatakan bahwa peserta didik yang puas akan memfasilitasi perkembangan *student engagement* itu sendiri khususnya dalam hal partisipasi aktif peserta didik selama proses pembelajaran.

Memahami kepuasan peserta didik akan memberikan *insights* bagi sekolah untuk bisa bertahan dalam perkembangan dan persaingan yang terjadi dalam industri jasa pendidikan. Biesok & Wyród-Wróbel (2011) menyatakan bahwa eksistensi banyak perusahaan di pasar dikondisikan dengan jumlah pelanggannya yang puas. Hal ini didukung oleh Mark (2013) yang juga menyimpulkan bahwa peserta didik yang puas adalah sangat krusial bagi keberhasilan institusi pendidikan tinggi manapun. Kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami konsumen akan berhubungan dengan keputusan konsumen untuk mengkonsumsi lagi jasa tersebut di masa yang akan datang ataupun merekomendasikannya pada orang lain (Lovelock *et al.*, 2011).

SMA Kristen XYZ di Bogor telah mengalami penurunan jumlah Penerimaan Siswa Baru (PSB) dalam lima tahun terakhir. Penurunan jumlah peserta didik yang diterima sebagai pelanggan utama sekolah tentu merupakan hal serius bagi sekolah. Lovelock *et al.* (2011) mengatakan bahwa pelanggan tidak serta merta menghilang, mereka sering kali menandai ketidakpuasan mereka dengan sedikit demi sedikit mengurangi pembelian dan beralih ke produk lain. Dengan demikian dasar loyalitas pelanggan terletak pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas layanan menjadi *input* utamanya (Lovelock *et al.*, 2011).

Dari wawancara awal yang dilakukan dengan beberapa peserta didik secara acak ditemukan indikasi ketidakpuasan peserta didik terhadap hal-hal kualitas layanan jasa pendidikan dan kepemimpinan sekolah yang ada. Oleh karena itu kepuasan peserta didik di SMA serta kaitannya dengan kualitas layanan jasa pendidikan dan kepemimpinan sekolah akan menjadi variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik terhadap jasa pendidikan yang diberikan sekolah dapat dipahami sebagai perilaku yang dihasilkan dari evaluasi peserta didik tersebut terhadap pengalaman pendidikan di sekolah (Shahsavari & Sudzina, 2017). Che Din *et al.* (2007) menyatakan bahwa perubahan pasar pendidikan tinggi mendorong para administratornya menerapkan prinsip-prinsip yang berorientasi pelanggan seperti yang digunakan oleh institusi-institusi penghasil laba. Dengan demikian, mengukur kepuasan pelanggan eksternal primer, yaitu peserta didik, terhadap jasa yang diberikan merupakan hal yang penting untuk dapat dilakukan sekolah. Ruffalo (2016) mendefinisikan kepuasan peserta didik sebagai penilaian dan evaluasi atas pengalaman pendidikan mereka dan hal-hal yang berkontribusi pada pengalaman tersebut seperti *financial aid, academic advising, the ability to register for classes, school/faculty interaction, school/ campus culture and climate* serta fasilitas dan

layanan jasa pendidikan yang diberikan sekolah.

Selain hal-hal di atas, masih ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan peserta didik seperti iklim sekolah (Coelho & Dell'Aglio, 2019), gaya kepemimpinan seorang guru dapat mempengaruhi kepuasan peserta didik (Adhikary, 2017), *stress* atau tekanan yang dialami peserta didik (Lovenjak *et al.*, 2016) ataupun kompetensi guru, teman sekelas dan evaluasi pembelajaran yang dilakukan (Shirazi, 2017).

Kualitas Jasa Pendidikan

Sallis (2014) menyatakan bahwa pendidikan merupakan penyedia jasa yang di dalamnya termasuk jasa konseling, penilaian dan bimbingan pada peserta didik, orang tua dan para sponsor. Sementara Meštrović (2017) mengartikan persepsi kualitas jasa pendidikan sebagai evaluasi subyektif peserta didik atas performa jasa yang diberikan oleh sekolah. Parasuraman *et al.* (1988) mendefinisikan bahwa kualitas yang dipersepsikan pelanggan sebenarnya merupakan “*consumer’s judgment about an entity’s overall excellence and superiority*”, dimana penilaian judgment yang diberikan konsumen adalah dalam dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dari jasa itu sendiri.

Kepemimpinan Kepala Sekolah

Smith & Andrews (1989) mengatakan kepemimpinan sekolah merupakan perilaku yang dibentuk oleh persepsi orang lain (pengawas, sesama kepala sekolah, guru, peserta didik atau orang tua) yang menginginkan kepala sekolah berperilaku tertentu.

Menurut Pemendikbud No. 6 tahun 2018, kepala sekolah adalah guru yang diberi tugas untuk melaksanakan tugas pokok manajerial, pengembangan kewirausahaan, dan supervisi kepada Guru dan tenaga kependidikan. Dari pengertian tersebut maka seorang kepala sekolah merupakan pemimpin sekaligus pengelola satuan pendidikan. Smith & Piele (1996) menyatakan bahwa sekolah memang memerlukan seorang manajer atau pengelola, namun sekolah juga merupakan produk dari seorang pemimpin. West & Burnham (1997) dalam ‘*Successful School Leadership*’ (Day & Sammons 2016) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah mengenai visi, isu strategis, transformasi, hasil akhir, orang dan melakukan hal yang benar. Sementara pengelolaan adalah mengenai implementasi, isu operasional, transaksi, cara dan sistem. Oleh karena itu, penting bagi seorang kepala sekolah untuk menjalani perannya tidak hanya sebagai manajer namun juga sebagai seorang pemimpin. Kouzes (2007) mengatakan bahwa kepemimpinan bukanlah kepribadian namun sebuah perilaku yang ditunjukkan oleh mereka yang menerima tantangan kepemimpinan.

Kepemimpinan kepala sekolah menjadi penting bagi sekolah karena pemimpin sekolah memiliki peran krusial dalam memandu dan mempengaruhi seluruh warga atau komunitas sekolah untuk berperilaku dan berkinerja demi mencapai tujuan pendidikan dan bahwa peningkatan performa kepala sekolah juga akan meningkatkan performa institusi sekolah (Alam *et al.*, 2019).

Selain dipengaruhi oleh praktek baik kepemimpinan yang dilakukannya, kepemimpinan seorang kepala sekolah juga bisa dipengaruhi oleh hal lain semisal gaya kepemimpinan (Pedraja *et al.*, 2016) dan kemampuan menghormati penilaian profesional dan pendapat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analisa hubungan dengan menggunakan menggunakan aplikasi *Smart-PLS 3.0* dan *PASW Statistics 18*. Penelitian ini dilakukan di SMAK XYZ, Jl. Pahlawan No. 140, Bogor pada bulan Januari 2020 dengan subyek penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas 10 sampai kelas 12 sejumlah 135 orang

dengan komposisi 31 orang kelas 10, 49 orang kelas 11 dan 55 orang kelas 12.

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner paper based yang berskala Likert untuk pengumpulan datanya. Sebelum instrumen dibagikan kepada responden, peneliti melakukan tanya jawab dengan beberapa perwakilan responden dan guru wali kelas yang akan mendampingi responden saat pengisian kuesioner untuk memastikan apakah umumnya responden dapat memahami pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut.

Saat instrumen telah siap digunakan, ditentukanlah hari pengisian kuesioner yang mana pada hari tersebut kuesioner dibagikan kepada setiap responden di masing-masing ruang kelas. Peneliti mendampingi sepenuhnya proses pengumpulan data ini untuk mengantisipasi jikalau ada pertanyaan dan penjelasan yang perlu diberikan oleh peneliti pada responden. Kuesioner yang telah diisi responden dikumpulkan dan diperiksa untuk memastikan jumlahnya sudah sesuai dengan jumlah responden yang ada lalu langsung diserahkan kepada peneliti pada hari yang sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan memeriksa nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan nilai loading factor variabel. Nilai AVE variabel Kepuasan, Kualitas dan Kepemimpinan berturut-turut adalah sebesar 0.509, 0.548 dan 0.513 yang menunjukkan bahwa semua variabel/konstruk memiliki nilai AVE lebih dari 0,50. Oleh sebab itu, dapat dinyatakan bahwa setiap item memenuhi persyaratan validitas konvergen. Selanjutnya, pengecekan validitas konvergen dilihat dari besarnya *cross loading factor* dimana dinyatakan valid jika nilainya di atas 0,70. Hasil pengolahan data untuk *cross loading* hampir seluruh variabel memiliki nilai loading factor di atas 0.7. Sekalipun ada beberapa variabel di bawah 0.7, namun konstruk masih tetap dapat dikatakan valid karena nilai AVE tiap konstruk sudah di atas 0.5. Untuk menguji validitas diskriminan maka nilai akar kuadrat AVE harus diperiksa apakah setiap variabel laten lebih tinggi dari korelasinya dengan variabel laten lainnya (Garson, 2016). Salah satu contoh, *cross loading factor Academic Advising* terhadap variabel kepuasan adalah 0.796. Umumnya, nilai ini lebih tinggi daripada *loading factor Academic Advising* terhadap misalnya *tangible* (0.483), *empathy* (0.333) ataupun *Insp* (0.255). Hal serupa terjadi pada *cross loading factor* variabel lainnya dalam penelitian ini. Sementara Nilai akar pangkat AVE sebesar 0.713, 0.74 dan 0.716 lebih besar dari nilai korelasi antar variabel lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kualitas dan kepemimpinan telah memiliki validitas diskriminan yang baik.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Diskriminan

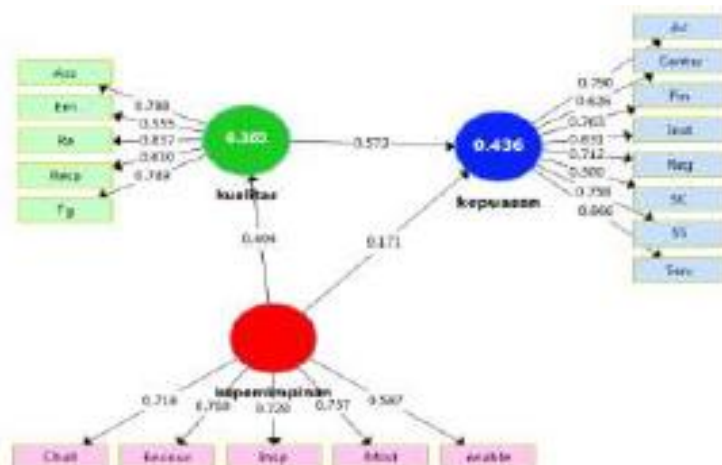
	Kepuasan	Kualitas	Kepemimpinan
Kepuasan	0,713		
Kualitas	0,402	0,740	
Kepemimpinan	0,404	0,642	0,716

Dalam penelitian ini, nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan, variabel kualitas dan kepemimpinan berturut-turut adalah 0.76, 0.88 dan 0.76. Dengan semua nilai di atas 0.7 maka dapat dikatakan semua variabel sudah memiliki nilai realibilitas konsistensi internal yang baik.

Pengujian *inner model* pada penelitian ini diperoleh dengan memeriksa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tiap variabel dan nilai *R-square*. Koefisien VIF variabel kepuasan adalah 1.195 dan 1 untuk variabel Kualitas. Dengan nilai VIF di bawah lima maka disimpulkan tidak ada indikasi multikolinearitas struktural dalam model (Garson, 2016). Variabel kepuasan dan kualitas sebagai variabel endogen memiliki Nilai *R-square* masing-masing 0.436 dan 0.163 yang menunjukkan variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas dan kepemimpinan

sebesar 43.6% dan sisanya 56.4% dijelaskan oleh variabel lain. Sementara variabel kualitas dijelaskan oleh variabel kepemimpinan sebesar 16.3% dan sisanya 83.7% dijelaskan oleh variabel lain.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan aplikasi *SmartPLS* 3.0 dengan melihat besarnya nilai *path coefficient* (koefisien jalur) serta menggunakan aplikasi PASW melalui metoda tabulasi silang. Berikut adalah gambar hasil analisis model dengan *Smart-PLS*.



Gambar 1. Hasil Analisis Model dengan *SmartPLS*

Berdasarkan model yang ada, diperoleh persamaan struktural sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan} = 0.171 \text{ kepemimpinan} + 0.573 \text{ Kualitas} + 0.564$$

yang berarti peningkatan satu satuan pada variabel kepemimpinan dan kualitas akan diikuti dengan peningkatan sebesar 0.171 ditambah 0.573 atau sebesar 0.724 pada variabel kepuasan dengan konstanta 0.564.

Persepsi Peserta Didik tentang Kepemimpinan Kepala Sekolah Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Peserta Didik

Nilai koefisien jalur kepemimpinan terhadap kepuasan sebesar 0.171 menunjukkan kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh secara positif terhadap persepsi kepuasan peserta didik. Sekalipun pengaruhnya positif dan signifikan, nilai koefisien jalur kepemimpinan terhadap kepuasan sebesar 0.171 memang lebih kecil daripada koefisien jalur kepemimpinan terhadap kualitas sebesar 0.404. Ini berarti efek kepemimpinan terhadap kualitas lebih besar daripada terhadap kepuasan yang langsung dirasakan oleh peserta didik. Hal ini mungkin terjadi karena kepala sekolah sehari-harinya tidak selalu berinteraksi langsung dengan peserta didik namun lebih sering berinteraksi langsung dengan orang-orang (guru dan staff) guru yang menciptakan layanan berkualitas dalam sekolah.

Persepsi Peserta Didik tentang Kualitas Jasa Pendidikan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Peserta Didik

Nilai koefisien jalur kepemimpinan terhadap kualitas sebesar 0.573 menunjukkan bahwa persepsi peserta didik terhadap kualitas berpengaruh positif terhadap persepsi kepuasan peserta didik. Ini sejalan dengan penelitian Hwang & Choi (2019) bahwa kualitas jasa pendidikan yang baik akan membentuk kepuasan peserta didik terhadap sekolah.

Nilai koefisien jalur kepemimpinan terhadap kualitas sebesar 0.573 menunjukkan efek kepemimpinan terhadap kualitas lebih besar daripada efek kepemimpinan terhadap kepuasan (0.171). Analisis SmartPLS menunjukkan hasil *outer loading* yang cukup tinggi dalam variabel

reliability (0.837) dan *assurance* (0.788). Dengan demikian sekolah harus dapat menunjukkan dirinya dapat diandalkan (*reliability*) dan diyakini (*assurance*) untuk memberikan layanan berkualitas dalam variabel yang penting bagi kepuasan peserta didik, khususnya variabel dengan *outer loading* tinggi, dalam hal ini *instructional* dan *school service*. Che Din *et al.* (2007) juga mengkonfirmasi hal ini bahwa persepsi kualitas layanan di lembaga pendidikan secara keseluruhan ditentukan oleh persepsi kualitas layanan inti di sekolah, yaitu belajar dan mengajar. Mark (2013) juga mendukung hal ini dengan mengatakan alasan institusi-institusi pendidikan bisa bertahan kompetitif dalam jangka panjang adalah karena mereka secara sadar melayani peserta didiknya dengan pendidikan berkualitas dan proses pembelajaran yang mendukung keberhasilan. Kerangka kerja sekolah yang memastikan kepuasan peserta didik akan menyertakan kualitas dalam proses pembelajaran melalui rencana pembelajaran berkualitas, penilaian berkualitas dan perhatian yang lebih besar terhadap kebutuhan-kebutuhan peserta didik.

Persepsi Peserta Didik tentang Kepemimpinan Kepala Sekolah Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Peserta Didik tentang Kualitas Jasa Pendidikan

Nilai koefisien jalur kepemimpinan terhadap kualitas sebesar 0.404 menunjukkan kepemimpinan kepala sekolah secara langsung berpengaruh positif terhadap persepsi peserta didik terhadap kualitas. Hal ini sejalan dengan apa yang dinyatakan oleh Leithwood *et al.* (2006) bahwa kepemimpinan memiliki efek yang signifikan pada kualitas organisasi sekolah dan pembelajaran peserta didiknya. Terkonfirmasi pula oleh Sallis (2014) bahwa tanpa dorongan dan arahan manajemen senior, inisiatif kualitas tidak akan bertahan lama. Kepemimpinan disamping strategi merupakan elemen kunci dalam kerangka kualitas yang dimiliki suatu institusi. Alam *et al.* (2019) juga mendukung hal ini dengan menyimpulkan kepala sekolah yang menerapkan standar kualitas akan meningkatkan kinerja kepala sekolah sendiri dan kinerja institusi keseluruhan.

Ada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Peserta Didik dengan Tingkat/Jenjang Kelas Peserta Didik

Hasil analisis tabulasi silang dari tingkat kelas dan tingkat kepuasan ketiga variabel menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0.016 (kurang dari 0.05) yang mengkonfirmasi hipotesis penelitian bahwa memang ada perbedaan persepsi kepuasan diantara kelas 10, 11 dan 12. Hasil analisis tabulasi silang selanjutnya menunjukkan bahwa semakin tinggi jenjang kelas, semakin berkurang tingkat kepuasan peserta didik. Jumlah peserta didik kelas 12 lebih banyak yang merasa kurang puas daripada yang cukup puas atau puas. Hal ini mungkin terjadi karena mereka telah mengalami pengalaman ketidakpuasan sejak kelas 10 dan belum lama mengalami perubahan positif yang sedang diusahakan oleh sekolah. Namun demikian, usaha dan perubahan-perubahan yang dilakukan sekolah dalam dua tahun terakhir ini cukup mampu mengurangi kadar ketidakpuasan kepuasan peserta didik di kelas 10 dan 11. Hal ini terlihat dari persentase siswa yang kurang puas di kelas 10 lebih kecil daripada kelas 11 dan 12. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah sudah mulai melakukan usaha-usaha ke arah yang tepat dalam memuaskan peserta didiknya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik. Dengan demikian perbaikan praktek kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas jasa pendidikan yang diberikan akan

meningkatkan kepuasan peserta didik SMAK XYZ terhadap sekolah. Kepemimpinan kepala sekolah juga berpengaruh positif terhadap kualitas jasa pendidikan sehingga perbaikan praktek kepemimpinan kepala sekolah akan meningkatkan kualitas jasa pendidikan yang diberikan oleh SMAK XYZ yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap sekolah. Statistik deskriptif menunjukkan bahwa peserta didik SMAK XYZ belum sepenuhnya menyatakan puas terhadap sekolah. Peserta didik kelas 12 lebih merasakan ketidakpuasan terhadap sekolah dibanding adik-adik kelasnya. Sementara peserta didik kelas 10 dan 11 lebih sedikit yang menyatakan kurang puas dibanding kelas 12.

REFERENSI

- Adhikary, J. R. (2017). Leadership style and student satisfaction: Mediation of teacher effectiveness. *Asian Journal of Business and Management*, 5(2). https://www.researchgate.net/profile/Jyoti-Regmi-Adhikary-2/publication/316510681_Leadership_Style_and_Student_Satisfaction_Mediation_of_Teacher_Effectiveness/links/5901916fa6fdcc8ed50f2472/Leadership-Style-and-Student-Satisfaction-Mediation-of-Teacher-Effectiveness.pdf
- Alam, Q. N., Aziz, S. A., Siddiqua, N., Anis, H. M. A., Qazi, R., Fredricks, J. A., ... & Paris, A. H. (2019). The leadership role of a principal in the performance of institution in comparison with leadership qualities of Malcolm Baldrige quality model. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development International*, 6(2), 143–150.
- Biesok, G., & Wyród-Wróbel, J. (2011). Customer satisfaction-Meaning and methods of measuring. *Marketing and logistic problems in the management of organization*, 23, 41. https://www.academia.edu/download/53698757/Biesok__Wyrod-Wrobel_2012_Customer_satisfaction.pdf
- Che Din, R., Rajadurai, J., & Daud, S. (2007). Establishing a Student Satisfaction Index: A Malaysian Case Study. *Conference Paper: 5th ASEAN/Asian Symposium on Educational Management and Leadership (ASEMAL)*, 1–11. <https://repo.uum.edu.my/id/eprint/1696/>
- Coelho, C. C. D. A., & Dell'Aglio, D. D. (2019). School climate and school satisfaction among high school adolescents. *Psicologia: teoria e prática*, 21(1), 265–281. <https://doi.org/10.5935/1980-6906/psicologia.v21n1p265-281>
- Daily, S. M., Smith, M. L., Lilly, C. L., Davidov, D. M., Mann, M. J., & Kristjansson, A. L. (2020). Using school climate to improve attendance and grades: Understanding the importance of school satisfaction among middle and high school students. *Journal of School Health*, 90(9), 683–693. <https://doi.org/10.1111/josh.12929>
- Day, C. & Sammons, P. (2016). *Successful School Leadership*. Berkshire: Education Development Trust.
- Elmore, G. M., & Huebner, E. S. (2010). Adolescents' satisfaction with school experiences: Relationships with demographics, attachment relationships, and school engagement behavior. *Psychology in the Schools*, 47(6), 525–537. <https://doi.org/10.1002/pits.20488>
- Garson, G. D. (2016). *Partial least squares. Regression and structural equation models*.

- Hwang, Y. S., & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 47(2), 1–12. <https://doi.org/10.2224/sbp.7622>
- Kouzes, J. M. (2007). *The leadership challenge*/James M. Kouzes, Barry Z. Posner.
- Leithwood, K., Day, C., Sammons, P., Harris, A., & Hopkins, D. (2006). *Seven strong claims about school leadership*. National College for School Leadership. London: Department for Education and Skills.
- Lovelock, C., Jochen, W., & Jacky, M. (2011). *Pemasaran Jasa; Manusia, Teknologi, Startegi. Perspektif Indonesia-Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovenjak, I., & Peklaj, C. (2016). Stress and Perception of School Satisfaction on a Sample of Slovene Primary School Students. *Psychological Topics/Psihologijske Teme*, 25(3). <https://www.academia.edu/download/95683543/481912251.pdf>
- Mark, E. (2013). Student satisfaction and the customer focus in higher education. *Journal of higher education policy and management*, 35(1), 2–10. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2012.727703>
- Meštrović, D. (2017). Service quality, students' satisfaction and behavioural intentions in STEM and IC higher education institutions. *Interdisciplinary Description of Complex Systems: INDECS*, 15(1), 66–77. <https://orcid.org/0000-0002-5848-3135>
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, 64(1), 12–40. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA140&dq=Parasuraman,+A.,+Zeithaml,+A.V.,+Berry,+L.L.+%E2%80%9CServqual:+A+Multiple-Item+Scale+for+Measuring+Consumer+Perceptions+of+Service+Quality%E2%80%9D.+Journal+of+Retailing,+Vol.+64,+No.1,+Spring,+1988:+13>
- Pedraja-Rejas, L., Rodríguez-Ponce, E., Araneda-Guirriman, C., & Rodríguez-Mardones, P. (2016). La relación entre el estilo de liderazgo del director y la satisfacción de los estudiantes: evidencia desde Chile. *Revista de pedagogía*, 37(100), 269–287. <https://www.redalyc.org/pdf/659/65949681014.pdf>
- Ruffalo Noel Levitz. “*College Student Report 2016*”. <https://www.ruffalonl.com/papers-research-higher-educationfundraising/?rtype=4>
- Shahsavari, T., & Sudzina, F. (2017). Student satisfaction and loyalty in Denmark: Application of EPSI methodology. *PloS one*, 12(12), e0189576. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0189576>
- Shirazi, M. (2017). Student satisfaction analysis and its factors (2014 to 2016). *Education*, 7(4), 71–81. doi: 10.5923/j.edu.20170704.03
- Smith, S. C., & Piele, P. K. (Eds.). (1989). *School leadership: Handbook for excellence*. ERIC Clearinghouse on Educational Management, College of Education, University of Oregon.
- Smith, W. F., & Andrews, R. L. (1989). Instructional leadership: How principals make a difference. *Publications, Association for Supervision and Curriculum Development*,

125 N. West Street, Alexandria, VA 22314 (Stock No. 611-89142; \$14.95).
<https://eric.ed.gov/?id=ED314826>

Thompson, C.S. “*Teachers’ expectations of Educational Leaders*”. *Journal of organizational & Educational Leadership*, Vol 2; issue 2, Article 4, 2015:1-29.