

## ABSTRAK

**Nova Nurul Asyifa 1202010104, 2024. “Pengaruh Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Peserta Didik (Penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kabupaten Subang Selatan)”.**

Persaingan ketat antar lembaga pendidikan memaksa manajemen sekolah untuk merebut pangsa pasar. Memberikan pelayanan akademik berkualitas yang menghasilkan lulusan kompeten dapat meningkatkan citra positif lembaga, serta kepercayaan masyarakat dan loyalitas peserta didik.

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Mendeskripsikan citra lembaga di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Subang Selatan, 2) Mendeskripsikan kualitas pelayanan akademik di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Subang Selatan, 3) Mendeskripsikan loyalitas peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Subang Selatan, 4) Menganalisis pengaruh citra lembaga terhadap loyalitas peserta didik, 5) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas peserta didik dan 6) Menganalisis pengaruh citra lembaga dan kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Subang Selatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian *ex post facto*. Teknik pengumpulan data adalah angket (kuesioner) dengan pengukuran data skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen (validitas dan reliabilitas), analisis statistik, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastitas, uji linearitas, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji parsial dan uji simultan) dan uji koefisien determinasi. Responden penelitian ini adalah peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kabupaten Subang Selatan sebanyak 89 responden.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Lembaga (X1) di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kabupaten Subang Selatan dikategorikan “Tinggi” dengan nilai 4,30. Kualitas Pelayanan Akademik (X2) di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kabupaten Subang Selatan dikategorikan “Tinggi” dengan nilai 4,42. Loyalitas Peserta Didik (Y) di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kabupaten Subang Selatan dikategorikan “Tinggi” dengan nilai 4,39 dari hasil pengolahan data perindikator melalui SPSS dari ketiga variabel berada pada rentang 3,50 – 4,50. Adapun Citra Lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Peserta Didik dengan nilai signifikansi 0,005 dan  $t_{hitung}$  2,894. Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Peserta Didik dengan nilai signifikansi 0,000 dan  $t_{hitung}$  7,446. Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Peserta Didik dengan nilai signifikansi 0,000 dan  $t_{hitung}$  147,774. Berdasarkan uji koefisien determinasi (*R Square*) diperoleh hasil sebesar 0,775, yang berarti bahwa pengaruh Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Peserta Didik sebesar 77,5%.

**Kata Kunci :** Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Akademik, Loyalitas Peserta Didik