

KUALITAS LAYANAN GURU SEBAGAI VARIABEL MEDIASI ANTARA PROFIL YAYASAN DAN CITRA SEKOLAH

Achmad Fauzi

Universitas Muhammadiyah Tangerang

Achmad.fauzi@umt.ac.id

Ahmad Arif Fadilah

Universitas Muhammadiyah Tangerang

arif.fadilah@umt.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis hubungan kausal antara profil yayasan, kualitas layanan guru, dan citra sekolah dengan menempatkan kualitas layanan guru sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu (SMPIT) di Kota Tangerang, dengan tujuan menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel dalam konteks manajemen pendidikan berbasis yayasan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis eksplanatori. Populasi penelitian meliputi seluruh guru tetap SMPIT Kota Tangerang sebanyak 48 orang, yang seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima poin dan dianalisis melalui uji validitas, reliabilitas, serta analisis jalur untuk menguji mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profil yayasan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan guru ($\beta = 0,63$; $p < 0,001$) dan citra sekolah ($\beta = 0,29$; $p = 0,024$). Kualitas layanan guru juga berpengaruh signifikan terhadap citra sekolah ($\beta = 0,58$; $p < 0,001$). Uji mediasi menunjukkan bahwa kualitas layanan guru memediasi secara parsial hubungan antara profil yayasan dan citra sekolah (indirect effect = 0,37; $p < 0,001$). Temuan ini menegaskan bahwa tata kelola yayasan yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan guru, yang selanjutnya memperkuat citra sekolah. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kajian manajemen pendidikan dan menjadi dasar praktis bagi yayasan serta sekolah dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan pendidikan.

Kata kunci: *profil yayasan; kualitas layanan guru; citra sekolah; manajemen pendidikan*

ABSTRACT

This study investigates the causal relationship between foundation profile, teacher service quality, and school image, with teacher service quality as a mediating variable. The research was conducted at Integrated Islamic Junior High Schools (SMPIT) in Tangerang City, aiming to examine both direct and indirect effects within the context of foundation-based educational management. A quantitative explanatory approach was employed. The population consisted of all 48 permanent teachers at SMPIT Tangerang City, using a saturated sampling technique. Data were collected through structured questionnaires using a five-point Likert scale and analyzed using validity and reliability tests followed by path analysis to assess mediation effects. The findings reveal that foundation profile significantly affects teacher service quality



($\beta = 0.63$; $p < 0.001$) and school image ($\beta = 0.29$; $p = 0.024$). Teacher service quality also has a significant effect on school image ($\beta = 0.58$; $p < 0.001$). Furthermore, teacher service quality partially mediates the relationship between foundation profile and school image (indirect effect = 0.37; $p < 0.001$). These results highlight the strategic importance of effective foundation governance in enhancing teacher service quality and strengthening school image. This study provides empirical contributions to educational management literature and practical implications for foundations and schools in improving educational service quality.

Keywords: *foundation profile; teacher service quality; school image; educational management*

A. Pendahuluan

Pendidikan dasar dan menengah merupakan fondasi penting dalam pembangunan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berkelanjutan. Di Indonesia, pemilihan sekolah oleh orang tua tidak lagi semata didasarkan pada kedekatan geografis, tetapi semakin dipengaruhi oleh kualitas layanan pendidikan yang ditawarkan, termasuk kompetensi guru, reputasi lembaga, dan citra sekolah. Fenomena ini semakin relevan di tengah persaingan sekolah swasta di kawasan urban seperti Kota Tangerang, di mana sekolah berbasis yayasan terus berupaya memperkuat daya tarik institusinya di mata masyarakat. Studi empiris menunjukkan bahwa kualitas pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap citra sekolah dan keputusan orang tua dalam memilih sekolah bagi anaknya (Tjay, Dewi, & Widodo, 2025).

Pada konteks pendidikan berbasis yayasan, aspek layanan guru menjadi sangat krusial. Guru tidak hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga sebagai representasi layanan sekolah yang paling sering berinteraksi dengan siswa dan orang tua. Kualitas layanan yang baik mencakup profesionalisme, pemahaman kurikulum, keterampilan komunikasi, serta tanggung jawab terhadap perkembangan peserta didik telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor yang memengaruhi persepsi publik terhadap institusi pendidikan (Yanuarto, Karnawati, & Handarini, 2025).

Di Kota Tangerang sendiri terdapat sejumlah sekolah swasta yang dikelola oleh yayasan dan menawarkan layanan pendidikan berbasis agama atau integratif, misalnya SMP Citra Islami Islamic Village yang statusnya terdaftar sebagai sekolah swasta berbasis yayasan. Fenomena pemilihan sekolah swasta oleh orang tua semakin meningkat di wilayah metropolitan dan sekitarnya, karena persepsi terhadap kualitas layanan sering kali menjadi pertimbangan utama dibandingkan sekolah negeri (Times of India, 2025).

Secara teoretis, studi hubungan antara profil yayasan, kualitas layanan guru, dan citra sekolah masih terbatas, khususnya yang menempatkan kualitas layanan guru sebagai variabel mediasi. Penelitian (Tjay et al., 2025) di Tangerang mengungkap bahwa kualitas pendidikan berpengaruh positif terhadap citra sekolah, tetapi studi tersebut belum mengeksplorasi lebih jauh mekanisme mediasi yang dimungkinkan oleh kualitas layanan guru sebagai variabel yang menjembatani profil yayasan dan citra sekolah. Selain itu, penelitian lain pada konteks sekolah yang berbeda juga menegaskan bahwa penyampaian layanan pada jasa pendidikan siswa memandang bahwa kualitas proses lebih penting daripada kualitas hasil dalam menciptakan kepuasan (Ramadania et al., 2020).



Kajian literatur menunjukkan kualitas guru dan layanan pendidikan merupakan determinan penting dalam persepsi *stakeholders* terhadap sekolah, meskipun begitu, sebagian besar studi masih fokus pada efek langsung tanpa mempertimbangkan hubungan struktural yang lebih kompleks yang melibatkan yayasan sebagai institusi pemberi kebijakan pendidikan. Temuan (Yanuarto et al., 2025) dalam studinya menemukan kualitas tenaga pengajar berpengaruh positif terhadap citra sekolah, tetapi tidak mengeksplorasi secara mendalam posisi organisasi yayasan sebagai faktor awal dalam sistem layanan pendidikan. Kualitas guru merupakan faktor dominan dibandingkan dengan elemen lain seperti fasilitas dan kebijakan (Gupta et al., 2022).

Adanya celah dalam kajian terdahulu menunjukkan perlunya penelitian yang secara empiris menguji bagaimana kualitas layanan guru memediasi hubungan antara profil yayasan dan citra sekolah, khususnya pada sekolah menengah pertama berbasis yayasan di Kota Tangerang. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa tata kelola lembaga pendidikan dan karakteristik organisasi pengelola memiliki implikasi terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan, terutama melalui kebijakan pengembangan dan dukungan terhadap guru sebagai aktor utama layanan pendidikan (Imam Machali, 2018). Di sisi lain, Kepuasan mahasiswa mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat pemenuhan kebutuhan serta harapan mereka. (Titin, 2023); (Yanuarto et al., 2025). Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih menempatkan hubungan antar variabel secara langsung dan belum mengkaji mekanisme mediasi yang menjelaskan bagaimana pengaruh struktural dari yayasan diterjemahkan menjadi citra sekolah melalui kualitas layanan guru.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran guru sebagai mediator dalam hubungan organisatoris antara yayasan sebagai pengelola institusi pendidikan dan persepsi publik terhadap sekolah. Penelitian ini menganalisis pengaruh profil yayasan terhadap kualitas layanan guru, mengkaji pengaruh kualitas layanan guru terhadap citra sekolah, serta menguji peran mediasi kualitas layanan guru dalam hubungan antara profil yayasan dan citra sekolah. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan manajemen pendidikan modern yang menekankan pentingnya kualitas layanan berbasis sumber daya manusia sebagai determinan reputasi institusi pendidikan (Kotler & Keller, 2021); (Sallis, 2002). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen pendidikan, khususnya dalam memperkaya model hubungan struktural antara tata kelola yayasan, kualitas layanan guru, dan citra sekolah. Selain itu, secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pihak yayasan dan pengelola sekolah dalam merumuskan kebijakan strategis peningkatan kualitas layanan guru sebagai upaya sistematis untuk memperkuat citra sekolah di mata masyarakat.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menguji hubungan kausalitas (Iskandar et al., 2025). Explanatory survey merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya (Sofya et al., 2024). Dalam



hal ini antara profil yayasan, kualitas layanan guru, dan citra sekolah, serta menganalisis peran kualitas layanan guru sebagai variabel mediasi. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengujian hubungan struktural antar variabel secara objektif dan terukur.



Gambar 1 Konstelasi Masalah

Penelitian dilaksanakan pada SMP Islam Terpadu (SMPIT) di Kota Tangerang. Populasi penelitian ini adalah seluruh guru tetap yang aktif mengajar di SMPIT Kota Tangerang sebanyak 48 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2019), dengan jumlah sampel sebanyak 48 responden. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden terhadap profil yayasan, kualitas layanan guru, dan citra sekolah. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dan dokumentasi, berupa profil yayasan, dokumen sekolah, serta literatur ilmiah yang relevan.

Prosedur penelitian meliputi tahap perencanaan (penyusunan instrumen dan kajian literatur), tahap pengumpulan data (penyebaran kuesioner kepada responden), dan tahap analisis data. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas instrumen, dilanjutkan dengan pengujian hipotesis antar variabel untuk mengetahui pengaruh langsung dan peran mediasi kualitas layanan guru (Setyaningsih & Hardhienata, 2019). Seluruh tahapan penelitian dilaksanakan secara sistematis sesuai kaidah penelitian ilmiah.

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara profil yayasan, kualitas layanan guru, dan citra sekolah, serta menguji peran kualitas layanan guru sebagai variabel mediasi pada SMPIT di Kota Tangerang. Pembahasan hasil penelitian disusun secara runtut berdasarkan hubungan antarvariabel yang diuji, dengan mengaitkan temuan empiris pada teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

1. Pengaruh Profil Yayasan terhadap Kualitas Layanan Guru

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profil yayasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru. Temuan ini mengindikasikan bahwa tata kelola yayasan, kejelasan visi dan misi, konsistensi kebijakan, serta dukungan yayasan terhadap



pengembangan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam membentuk kualitas layanan yang diberikan guru di sekolah. Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan perspektif manajemen pendidikan yang menempatkan yayasan sebagai entitas strategis yang menentukan arah kebijakan, budaya organisasi, dan iklim kerja sekolah (Imam Machali, 2018).

Pada konteks sekolah berbasis yayasan, kebijakan yayasan terkait pengembangan profesional guru, sistem evaluasi, dan dukungan sumber daya menjadi faktor penentu kualitas layanan pembelajaran. (OECD, 2019) menegaskan bahwa kualitas guru tidak dapat dilepaskan dari sistem kelembagaan yang mendukungnya, termasuk kepemimpinan dan tata kelola institusi pendidikan. Oleh karena itu, profil yayasan yang kuat dan profesional akan mendorong guru untuk memberikan layanan pembelajaran yang lebih optimal.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Dwi Esti Andriani, (2009); (Yanuarto et al., 2025) terdapat signifikansi kualitas guru dalam mempengaruhi layanan pendidikan, disebabkan perbaikan sektor pendidikan tidak dapat dicapai tanpa meningkatkan kualitas guru. Di negara Indonesia, kompetensi dan kualifikasi guru yang buruk berkontribusi pada hasil pendidikan yang rendah, menyoroti kebutuhan akan pendidik yang lebih terlatih. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa kualitas layanan guru tidak semata-mata ditentukan oleh kompetensi individual, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik organisasi pengelola sekolah.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Guru terhadap Citra Sekolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra sekolah. Temuan ini menegaskan bahwa guru merupakan aktor utama dalam pembentukan persepsi publik terhadap sekolah. Kualitas layanan guru yang tercermin melalui profesionalisme, responsivitas, komunikasi yang efektif, serta kepedulian terhadap perkembangan peserta didik akan membentuk pengalaman positif bagi siswa dan orang tua, yang pada akhirnya memperkuat citra sekolah.

Secara konseptual, temuan ini selaras dengan teori kualitas layanan (*service quality theory*) yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan merupakan determinan utama citra dan reputasi organisasi (Parasuraman et al., 1988); (Kotler & Keller, 2021). Dalam konteks pendidikan, layanan guru menjadi “*core service*” yang paling dirasakan oleh pengguna jasa pendidikan, sehingga sangat menentukan citra institusi pendidikan.

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan empiris dalam lima tahun terakhir yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap citra dan reputasi sekolah (Tjay et al., 2025). Namun, penelitian ini memberikan penekanan khusus pada layanan guru sebagai komponen utama layanan pendidikan, bukan sekadar layanan sekolah secara umum. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya literatur dengan menunjukkan bahwa citra sekolah pada tingkat pendidikan menengah pertama sangat bergantung pada kualitas interaksi dan layanan yang diberikan guru.



3. Pengaruh Profil Yayasan terhadap Citra Sekolah melalui Kualitas Layanan Guru

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan guru berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara profil yayasan dan citra sekolah. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh profil yayasan terhadap citra sekolah tidak sepenuhnya bersifat langsung, tetapi sebagian besar disalurkan melalui peningkatan kualitas layanan guru. Dengan kata lain, kebijakan dan karakteristik yayasan akan berdampak pada citra sekolah apabila mampu diterjemahkan ke dalam praktik layanan pembelajaran yang berkualitas oleh guru.

Temuan ini memberikan kontribusi teoretis yang penting, karena memperjelas mekanisme hubungan struktural antara level organisasi (yayasan) dan persepsi publik (citra sekolah). Dalam kerangka manajemen pendidikan, hasil ini mendukung pendekatan sistemik yang memandang sekolah sebagai organisasi layanan, di mana kualitas output persepsi publik sangat ditentukan oleh proses internal yang melibatkan sumber daya manusia (Sallis, 2022).

Penelitian terdahulu umumnya masih menempatkan kualitas pendidik secara signifikan mempengaruhi kepuasan siswa dengan layanan pendidikan (Raja et al., 2023);(Hermawan, 2025). Seirama dengan Muramalla & Alqahtanib, (2019) kualitas guru, sebagai bagian dari metode pengajaran, memainkan peran penting dalam meningkatkan layanan pendidikan dan kepuasan siswa secara keseluruhan. Penelitian ini melengkapi dan memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan guru berfungsi sebagai jembatan penting yang menghubungkan kebijakan yayasan dengan citra sekolah. Dengan demikian, penelitian ini mengisi celah penelitian terkait peran mediasi variabel layanan guru dalam konteks sekolah berbasis yayasan, khususnya pada tingkat SMPIT.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa profil yayasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan guru ($\beta = 0,63$; $t = 6,12$; $p < 0,001$). Nilai koefisien yang relatif tinggi ini mengindikasikan bahwa semakin kuat profil Yayasan yang tercermin dari kejelasan visi dan misi, konsistensi kebijakan, dukungan terhadap pengembangan guru, transparansi pengelolaan, serta komitmen terhadap mutu Pendidikan semakin tinggi pula kualitas layanan yang diberikan oleh guru kepada siswa.

Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan teori organisasi pendidikan, yang menempatkan yayasan atau manajemen puncak sebagai penentu arah strategis dan budaya kerja institusi pendidikan. Yayasan yang memiliki tata kelola yang baik (good governance) mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif, memberikan dukungan struktural dan psikologis kepada guru, serta mendorong peningkatan kompetensi pedagogik dan profesionalisme (Bush, 2020). Dukungan tersebut berperan penting dalam membentuk perilaku layanan guru, baik dalam aspek responsivitas, komunikasi, maupun kepedulian terhadap siswa.

Hasil ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa kepemimpinan dan kebijakan lembaga pendidikan berpengaruh signifikan terhadap



kualitas kinerja dan layanan guru (Leithwood et al., 2020);(Day et al., 2016). Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan guru tidak semata-mata ditentukan oleh kapasitas individu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh karakter dan komitmen institusi pengelolanya.

Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan menggunakan nilai loading factor untuk menilai keterwakilan indikator terhadap konstruk laten. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading factor > 0,70, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas (Loading Factor)

Variabel	Indikator	Loading Factor
Profil Yayasan	Visi dan misi yayasan	0,82
	Konsistensi kebijakan	0,79
	Dukungan pengembangan guru	0,85
	Transparansi pengelolaan	0,81
	Komitmen mutu pendidikan	0,88
Kualitas Layanan Guru	Kompetensi pedagogik	0,84
	Profesionalisme guru	0,86
	Responsivitas	0,80
	Komunikasi	0,83
	Kepedulian terhadap siswa	0,87
Citra Sekolah	Reputasi sekolah	0,85
	Kepercayaan masyarakat	0,88
	Persepsi kualitas	0,82
	Kebanggaan	0,79
	Daya tarik sekolah	0,84

Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu merepresentasikan konstruk penelitian secara memadai dan tidak terjadi masalah validitas konvergen.

Uji Reliabilitas Instrumen

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra sekolah ($\beta = 0,58$; $t = 5,47$; $p < 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap sekolah sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung yang dirasakan siswa dan orang tua melalui interaksi dengan guru.

Pada perspektif teori kualitas layanan (*service quality theory*), guru merupakan “*frontline service provider*” dalam konteks pendidikan. Kompetensi pedagogik, profesionalisme, kemampuan komunikasi, serta kepedulian guru terhadap siswa membentuk persepsi kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan (Parasuraman et al., 1988). Ketika layanan yang diberikan guru dinilai unggul, hal tersebut akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat reputasi sekolah, dan menumbuhkan rasa bangga sebagai bagian dari institusi tersebut.

Penelitian terdahulu mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kualitas interaksi guru–siswa memiliki pengaruh langsung terhadap reputasi dan daya tarik sekolah di mata publik (Nguyen et al., 2023); Ali et al., 2021). Oleh karena itu, kualitas layanan guru dapat dipandang sebagai faktor kunci dalam pembentukan citra sekolah yang positif dan berkelanjutan. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach’s Alpha dan



Composite Reliability (CR). Hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai reliabilitas di atas batas minimum 0,70.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Profil Yayasan	0,89	0,92
Kualitas Layanan Guru	0,91	0,93
Citra Sekolah	0,88	0,91

Nilai reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan dalam pengujian hubungan struktural.

Uji Hipotesis (Pengaruh Langsung)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung antarvariabel. Hasil analisis menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Pengaruh Langsung

Hubungan Variabel	Koefisien (β)	t-statistik	p-value
Profil Yayasan → Kualitas Layanan Guru	0,63	6,12	0,000
Kualitas Layanan Guru → Citra Sekolah	0,58	5,47	0,000
Profil Yayasan → Citra Sekolah	0,29	2,31	0,024

Hasil tersebut menunjukkan bahwa profil yayasan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan guru, kualitas layanan guru berpengaruh signifikan terhadap citra sekolah, serta profil yayasan berpengaruh langsung terhadap citra sekolah.

Uji Mediasi Kualitas Layanan Guru

Hasil pengujian menunjukkan bahwa profil yayasan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap citra sekolah ($\beta = 0,29$; $t = 2,31$; $p = 0,024$). Meskipun besaran pengaruhnya lebih kecil dibandingkan pengaruh kualitas layanan guru, hasil ini menegaskan bahwa yayasan tetap memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi publik terhadap sekolah. Secara konseptual, citra sekolah tidak hanya dibangun melalui output layanan pendidikan, tetapi juga melalui identitas institusional dan kredibilitas pengelola. Yayasan dengan reputasi yang baik, tata kelola yang transparan, serta komitmen yang kuat terhadap mutu pendidikan akan lebih mudah memperoleh kepercayaan masyarakat (Fombrun & Rindova, 1996). Kepercayaan ini kemudian tercermin dalam persepsi kualitas, reputasi, dan daya tarik sekolah.

Namun demikian, koefisien yang lebih rendah dibandingkan jalur tidak langsung menunjukkan bahwa pengaruh profil yayasan terhadap citra sekolah cenderung bersifat tidak sepenuhnya langsung. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat lebih banyak menilai citra sekolah melalui manifestasi nyata dari kebijakan yayasan, yang dalam hal ini diwujudkan melalui kualitas layanan guru. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa kualitas layanan guru memediasi secara signifikan hubungan antara profil yayasan dan citra sekolah (indirect effect = 0,37; $t = 4,18$; $p < 0,001$). Karena pengaruh langsung profil yayasan terhadap citra sekolah tetap signifikan, maka mediasi yang terjadi bersifat parsial.

Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa kebijakan dan karakter yayasan tidak serta-merta membentuk citra sekolah, melainkan terlebih dahulu memengaruhi kualitas layanan



guru sebagai aktor utama dalam proses pendidikan. Dengan kata lain, kualitas layanan guru menjadi mekanisme utama yang menjembatani peran strategis yayasan dengan persepsi publik terhadap sekolah.

Uji mediasi dilakukan dengan menganalisis pengaruh tidak langsung (indirect effect). Hasil pengujian menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Mediasi

Jalur Mediasi	Indirect Effect	t-statistik	p-value
Profil Yayasan → Kualitas Layanan Guru → Citra Sekolah	0,37	4,18	0,000

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan guru memediasi secara signifikan hubungan antara profil yayasan dan citra sekolah. Karena pengaruh langsung profil yayasan terhadap citra sekolah tetap signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa mediasi bersifat parsial.

E. Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis hubungan kausal antara profil yayasan, kualitas layanan guru, dan citra sekolah pada SMP Islam Terpadu (SMPIT) di Kota Tangerang dengan melibatkan 48 guru tetap sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profil yayasan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan guru ($\beta = 0,63$; $p < 0,001$), kualitas layanan guru berpengaruh signifikan terhadap citra sekolah ($\beta = 0,58$; $p < 0,001$), dan profil yayasan juga memiliki pengaruh langsung terhadap citra sekolah ($\beta = 0,29$; $p = 0,024$). Uji mediasi mengonfirmasi bahwa kualitas layanan guru memediasi secara parsial hubungan antara profil yayasan dan citra sekolah (indirect effect = 0,37; $p < 0,001$). Temuan ini menegaskan bahwa tata kelola yayasan yang efektif berkontribusi pada peningkatan mutu layanan guru, yang selanjutnya memperkuat citra sekolah.

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian manajemen pendidikan dengan memberikan bukti empiris mengenai peran mediasi kualitas layanan guru dalam hubungan antara faktor kelembagaan dan citra institusi pendidikan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi yayasan dan pihak sekolah untuk merumuskan kebijakan yang berorientasi pada penguatan tata kelola dan pengembangan profesional guru guna meningkatkan citra sekolah. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek dan jumlah sampel, serta mengintegrasikan variabel lain seperti kepemimpinan sekolah atau budaya organisasi agar model penelitian menjadi lebih komprehensif dan memiliki daya generalisasi yang lebih kuat.



F. Daftar Pustaka

- Bush, T. (2020). *Theories of educational leadership and management*. SAGE Publications Ltd.
- Day, C., Gu, Q., & Sammons, P. (2016). The Impact of Leadership on Student Outcomes: How Successful School Leaders Use Transformational and Instructional Strategies to Make a Difference. *Educational Administration Quarterly*, 52(2), 221–258. <https://doi.org/10.1177/0013161x15616863>
- Dwi Esti Andriani. (2009). Mutu Guru Dan Implikasinya Terhadap Mutu Pendidikan. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 5(1), 112615.
- Fombrun, C. J., & Rindova, V. (1996). Who's tops and who decides? The social construction of corporate reputations. *New York University, Stern School of Business, Working Paper*, 5, 13.
- Gupta, N., Vrat, P., & Ojha, R. (2022). Key drivers that impact the quality of education – a holistic approach. *Journal of Advances in Management Research*, 19(3), 488–510. <https://doi.org/10.1108/jamr-08-2021-0287>
- Hermawan, A. (2025). Enhancing Quality Of Teacher Services Through Strengthening Knowledge Management, Interpersonal Communication, Organizational Support And Job Satisfaction. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 9(1), 1–18. <https://doi.org/10.37012/jipmht.v9i1.2460>
- Imam Machali. (2018). *The Handbook of Education Management: Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia* (Edisi 2). Prenada Media.
- Iskandar, Yeyen, S., & Mulyati, S. (2025). *METODE PENELITIAN EKSPLANATORI SURVEI*. PT Arr Rad Pratama.
- Kotler, & Keller. (2021). *Marketing Management* (16th Edition). Global Edition.
- Leithwood, K., Harris, A., & Hopkins, D. (2020). Seven strong claims about successful school leadership revisited. *School Leadership & Management*, 40(1), 5–22. <https://doi.org/10.1080/13632434.2019.1596077>
- Muramalla, V. S. S. R., & Alqahtanib, H. A. (2019). Quality of services and the impact on students' satisfaction in universities. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 7(7). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3508223
- Nguyen, N. P., Hang, N. T. T., Hiep, N., & Flynn, O. (2023). Does transformational leadership influence organisational culture and organisational performance: Empirical evidence from an emerging country. *IIMB Management Review*, 35(4), 382–392.
- OECD. (2019). *Education at a Glance 2019: OECD Indicators*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f8d7880d-en>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Raja, T. H. Lbn., Sitanggang, Hd. M., Lbn. Raja, E. A., Zebua, A. Z., & Lbn. Raja, J. G. (2023). The Influence of Education Personnel Competency on Student Academic Service Satisfaction.



QALAMUNA: *Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 15(1), 515–526.
<https://doi.org/10.37680/qalamuna.v15i1.3955>

Ramadania, R., Candra, C., & Afifah, N. (2020). Model Kualitas Layanan Dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pendidikan. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 16, 45.
<https://doi.org/10.29406/jmm.v16i2.2491>

Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education*. Kogan Page.

Setyaningsih, S., & Hardhienata, S. (2019). Development of Modeling and Optimization method for strengthening Management Resources using a simple exploratory sequential analysis and sitorem analysis (POP-SDM). *Utopia y Praxis Latinoamericane Journal ISSN*, 1315–5216.

Sofya, A., Novita, N. C., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). *Metode Survey: Explanatory Survey dan Cross Sectional dalam Penelitian Kuantitatif*. 4(3).

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian pendidikan)* (Vol. 67). alfabeta.

Titin, T. D. (2023). Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 92–100.
<https://doi.org/10.52005/bisnisman.v4i3.128>

Tjay, S., Dewi, W., & Widodo, T. (2025). Pengaruh Kualitas Pendidikan dan Biaya Pendidikan terhadap Keputusan Pemilihan Sekolah melalui Mediasi Citra Sekolah di Citra Bangsa School Tangerang. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(4), 3568–3580. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i4.7556>

Yanuarto, R., Karnawati, T. A., & M. Handarini, D. (2025). Pengaruh Kualitas Tenaga Pengajar, Citra Sekolah, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih SD Katolik Karya Yosef Pontianak. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 4(11), 4041–4055.
<https://doi.org/10.59141/comserva.v4i11.3004>

