

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA PANGUDI LUHUR St. VINCENTIUS GIRIWOYO YANG DIMODERASI OLEH *GENDER*

Rosa Virginia Veni Stella Atmaja¹, Krisna Mutiara Wati²

INTISARI

Latar Belakang: Kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting bagi institusi pendidikan untuk meningkatkan kepuasan siswa yang mana institusi pendidikan juga harus mampu memahami apa yang dibutuhkan siswa baik laki-laki maupun perempuan.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo dan apakah *gender* dapat memoderasi pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebar kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu sivitas akademika SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo dengan sampel siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo, dan menggunakan software SmartPLS untuk analisis data.

Hasil Penelitian: Penelitian ini melibatkan kelas sepuluh (26%), kelas sebelas (30%), dan kelas dua belas (44%) dengan jumlah responden siswa laki-laki sebanyak 51 (51%) dan perempuan 49 (49%). Berdasarkan hasil olah data, kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo diterima, dan pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo dapat dimoderasi oleh *gender*.

Kesimpulan: Semua hipotesis diterima dan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan, dan *gender* juga dapat memengaruhi hubungan keduanya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Pendidikan, Kepuasan Siswa, *Gender*

¹ Mahasiswa Manajemen (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Manajemen (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**THE INFLUENCE OF EDUCATION SERVICE QUALITY ON STUDENT
SATISFACTION AT PANGUDI LUHUR St. VINCENTIUS GIRIWOYO
HIGH SCHOOL MODERATED BY GENDER**

Rosa Virginia Veni Stella Atmaja¹ , Krisna Mutiara Wati²

ABSTRACT

Background: Service quality is important for educational institutions to increase student satisfaction, which educational institutions must also be able to understand what students need, both male and female.

Objective: This study is to determine the effect of educational service quality on student satisfaction at Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo High School and whether gender can moderate the effect of educational service quality on student satisfaction at Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo High School.

Methods: This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires. The population in this study is the academic community of SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo with a sample of SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo students, and using SmartPLS software for data analysis.

Results: This study involved tenth grade (26%), eleventh grade (30%), and twelfth grade (44%) with a total of 51 (51%) male and 49 (49%) female student respondents. Based on the results of data processing, the quality of educational services on student satisfaction of Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo High School is accepted, and the effect of quality of educational services on student satisfaction of Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo High School can be moderated by gender.

Conclusion: All hypotheses are accepted and have a positive and significant effect. This means that the higher the service quality, the higher the customer satisfaction, and gender can also moderate the relationship between the two.

Keywords: Education Service Quality, Student Satisfaction, Gender

¹ Management student (S-1) Jenderal Achmad Yani University of Yogyakarta

² Management lecturer (S-1) Jenderal Achmad Yani University of Yogyakarta