

ABSTRAK

Kualitas pendidikan untuk semua menjadi salah satu isu utama dalam diskusi EdWG (*Education Working Group*) G20 lalu. Kualitas layanan pendidikan menjadi penting untuk memenuhi tuntutan zaman dan membentuk pengalaman belajar yang memuaskan bagi siswa. Memahami bagaimana layanan pendidikan dapat mempengaruhi kepuasan siswa adalah kunci untuk mengoptimalkan proses pendidikan.

Pada penelitian ini, masalah berfokus pada kualitas layanan pendidikan yang dirasakan oleh siswa sebagai objek analisis individu. Penelitian ini akan menganalisis Kualitas Layanan Pendidikan di SMAN Sumatera Selatan dalam pengaruhnya terhadap *student satisfaction*, *image*, dan *student loyalty*.

Seluruh responden berjumlah 320 orang adalah siswa SMAN Sumatera Selatan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan tehnik pengambilan data menggunakan instrument kuesioner yang langsung diisi oleh responden secara online dan diolah menggunakan alat analisis SEM PLS.

Penelitian ini mengkaji pengaruh lima dimensi HEdPERF (*High Education Performance*) terhadap kepuasan siswa, dan bagaimana kepuasan siswa mempengaruhi *image* dan loyalitas siswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek akademis dan non-akademis berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan siswa. Disisi lain, *program issues*, *reputation*, dan *access* memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan siswa. Selain itu, kepuasan siswa terbukti mempengaruhi *image* dan loyalitas siswa secara signifikan.

Kata kunci: Kualitas Layanan Pendidikan, Kepuasan Siswa, Citra, Loyalitas Siswa