

## Dampak Citra Yayasan dan Fasilitas pada Kepuasan Anak di Yayasan Pelita Kasih

Yunita VinaLimone

Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara  
Jl. Mastrip No. 59 Blitar, 66111, Jawa Timur

### **Abstrak**

*Yayasan merupakan sebuah badan hukum yang bergerak dalam bidang sosial, kemanusiaan, dan keagamaan. Yayasan ini sifatnya tidak memiliki anggota. Dari tujuannya yayasan di bentuk tidak mencari profit atau keuntungan. Penelitian ini terdiri dari variabel citra, fasilitas dan kepuasan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa pengaruh citra yayasan dan fasilitas yayasan terhadap kepuasan anak di yayasan "Pelita Kasih". Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anak yang berada di kelompok usia 15-19 Tahun. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif, dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 49 responden menggunakan metode cluster sampling dan pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil dari analisis regresi linier berganda bahwa hasil Uji T diketahui  $T_{hitung} = 2.495$  dan  $3.288$  dan hasil signifikansi  $0.016$  dan  $0.002$ , hal ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, kemudian untuk Uji F sebesar  $21.658$  dengan sig  $0.000$  yang berarti terdapat pengaruh Citra dan fasilitas terhadap kepuasan anak. Hasil Uji Determinasi menunjukkan nilai Adjust R Square  $0.469$  yang berarti bahwa citra dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan anak adalah  $43.3\%$  dan sisanya dipengaruhi oleh variabel independen lainnya sebesar  $53.7\%$ . Kesimpulan dari penelitian ini adalah menunjukkan semakin baik citra dan failitas yang diberikan pada Yayasan IO-0792 Desa Sumberjo, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan anak.*

**Kata kunci :** Citra, Fasilitas, Kepuasan

### **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk meningkatkan kecerdasan dan memajukan negara. Pendidikan dapat membantu masyarakat meningkatkan daya saingnya. Ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Sistem Pendidikan Nasional "Pendidikan merupakan usaha dengan sengaja dan terencana untuk menciptakan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk mempunyai kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara".

Setiap anak diharapkan untuk menjadi penerus bangsa dan negara yang memiliki tanggung jawab dengan banyak orang. Dengan mengenyam Pendidikan formal, non formal serta Pendidikan dasar, menengah, dan tinggi. Suatu bentuk pelibatan masyarakat

yang dilakukan oleh lembaga Pendidikan yang membawahi jalur dan jenjang Pendidikan yang selaras dengan visi dan misi organisasi.

Terdapat perbedaan antara sekolah negeri dan sekolah yayasan. Sekolah negeri merupakan sekolah yang berada dibawah naungan pemerintahan langsung, sedangkan sekolah yayasan merupakan sekolah yang tidak berada dibawah naungan pemerintahan langsung melainkan didirikan oleh yayasan baik individu ataupun kelompok. Keberadaan Yayasan ini menjadi mitra gereja dalam membantu masyarakat kecil dalam menyekolahkan anak-anak.

Mengukur kepuasan anak terhadap layanan Pendidikan meliputi penentuan sejauh mana anak menerima layanan Pendidikan spiritual yang sesuai dengan harapannya. Mengukur kepuasan sebagai konsumen pendidikan mencakup faktor-faktor yang dialami anak secara langsung. Salah satunya adalah sarana dan prasarana (sarana pembelajaran) serta standar proses pembelajaran.

Dalam proses pembelajaran, ketersediaan dan pemanfaatan fasilitas belajar turut mendukung efektivitas dan efisiensi proses belajar mengajar. Sesuai regulasi standar sarana prasarana, alat tulis, media pembelajaran yang akan berdampak pada proses pendidikan. Adanya ruang komputer yang memiliki 6 komputer tetapi masalahnya disini adalah 3 komputer yang rusak karena lamanya sudah tidak digunakan. Ketika dimanfaatkan dengan seoptimal mungkin, ketersediaan yang tinggi akan terbuang sia-sia dan mempengaruhi proses pembelajaran jika kurang dimanfaatkan oleh pemangku kepentingan, termasuk mentor. Sebab efektivitas dan efisiensi pembelajaran menciptakan pengalaman nyata bagi anak yang didukung dengan penggunaan fasilitas pembelajaran.

Pengalaman anak dalam menggunakan fasilitas pembelajaran merupakan bagian dari kegiatan belajar mengajar yang melibatkan interaksi langsung dengan instruktur. Berdasarkan standar nasional Pendidikan, interaksi pembelajaran antara pengajar dan anak merupakan bagian standar dalam proses Pendidikan. Tentu saja ukuran kepuasan anak, termasuk kualitas proses pembelajaran adalah sejauh mana pengalaman belajar yang diciptakan guru benar-benar bermakna bagi anak.

## **TELAAH LITERATUR**

### **Manajemen pemasaran**

Pengertian pemasaran secara umum adalah suatu proses menyeluruh, terpadu, dan terencana yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi dalam melakukan usaha agar mampu mengkoordinir permintaan pasar dengan cara menciptakan produk bernilai jual, menentukan harga, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan saling bertukar tawaran yang bernilai bagi konsumen, klien, mitra, dan masyarakat umum.

Dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen yaitu melakukan analisa, membuat rencana, menerapkan atau melakukan dan melakukan pengawasan. Dalam tahap membuat rencana/perencanaan itu menjadi salah satu acuan dalam menentukan keberhasilan perusahaan, dalam tahap ini proses yang mengedepankan kebijakan dan prosedur untuk mencapai tujuan perusahaan. Proses perencanaan adalah suatu proses yang memandang sesuatu kedepan untuk masa yang akan datang untuk pengembangan program-program baru, kebijakan dan prosedur untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen pemasaran menjadi salah satu sarana untuk memperoleh tanggapan yang diinginkan oleh pihak lain.

Sesuatu untuk membuat rencana mempunyai fungsi penganalisan yang sangat penting agar rencana yang akan dibuat menjadi sempurna dan tepat. Dengan dilihat dari segi lain, penerapan merupakan suatu kegiatan untuk menajalakan rencana, sedangkan

fungsi dari manajemen adalah pengawasan yang berfungsi mengendalikan segala macam aktivitas agar tidak terjadi penyimpangan. Fungsi ini dapat menghindari adanya suatu penyimpangan yang mungkin akan terjadi.

### **Citra**

Menurut Davies (2017) dikatakan bahwa citra diartikan sebagai pandangan mengenai perusahaan oleh para pemegang saham eksternal khususnya para pelanggan. Menurut Frank Jefkins (2017:114), citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Citra adalah sebuah gambaran tentang mental, ide yang dihasilkan oleh imajinasi atau kepribadian yang ditunjukkan kepada publik oleh seorang organisasi dan sebagainya (Oliver, 2016).

### **Fasilitas**

Fasilitas merupakan salah satu faktor kegiatan belajar mengajar agar dapat berjalan dengan lancar. Menurut Andang (2014:91), bahwa sarana prasarana sekolah merupakan salah satu fasilitas yang dimiliki oleh sekolah yang secara langsung maupun tidak langsung dipergunakan untuk menunjang kelancaran proses Pendidikan. Menurut Tjiptono (2012:349) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas yang baik akan ditandai dengan kegiatan belajar mengajar dapat terlaksana dan lancar. Menurut Undang-Undang sistem Pendidikan nasional No. 20 tahun 2003 bahwa fasilitas diatur dalam pasal 45 ayat 1 yang berbunyi : “setiap satuan Pendidikan formal dan non formal menyediakan fasilitas yang memenuhi keperluan Pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kewajiban peserta didik. Dilihat dari fungsi dan peranannya dalam pelaksanaan proses belajar mengajar.

### **Kepuasan**

Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerjanya yang dipersepsikan (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Menurut Firmansyah (2019:39), Perasaan puas merupakan tingkat perasaan yang dirasakan individu setelah kinerja atau hasil yang didapatkan kemudian dibandingkan dengan harapan. Menurut Nasib (2017:32), kepuasan merupakan suatu perasaan dimana diantara apa yang dirasakan cocok dengan apa yang diharapkan dari layanan yang berkualitas maupun kualitas produknya yang telah diperoleh oleh konsumen, pelanggan atau pengguna jasa atau tidaknya dengan persepsinya.

Dari beberapa pengertian kepuasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan rasa yang timbul dalam naluri manusia yang merasa senang atas ekspektasinya terhadap suatu kebutuhan yang memenuhi harapan mereka.

### **Hipotesis**

- H<sub>1</sub> : Citra Yayasan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anak pada Yayasan Pelita Kasih IO-0792
- H<sub>2</sub> : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anak pada Yayasan Pelita Kasih IO-0792
- H<sub>3</sub> : Citra Yayasan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anak pada Yayasan Pelita Kasih IO-0792

**METODE PENELITIAN**

Jenis dari penelitian yang diterapkan pada penelitian ini pada dasarnya yaitu jenis penelitian deskriptif kuantitatif, penelitiann deskriptif merupakan penelitian yang menjabarkan suatu obejk atau subjek penelitian yang digambarkan secara sistematis yang berisi informasi ilmiah. Sedangkan penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menganut filsafat positivisme, penelitian ini digunakan dalam meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data ini dalam penelitian yaitu melibatkan instrument penelitian, analisis dan bersifat statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dicantumkan.

Penelitian ini merupakan salah satu penelitian yang mengumpulkan data-data yang berupa angka dari hasil pengumpulan data penelitian yang menghubungkan antara variabel dengan menggunakan SPSS dimana penggunaan aplikasi tersebut merupakan standart jenis ilmiah yang bermula dari pengumpulan data kalimat dan data angka.

Populasi dalam penelitian ini diambil pada tahun 2022 yang berjumlah 148 murid PPA. Karena pada tahun 2022 ini merupakan jumlah seluruh anak PPA dari umur 1 tahun – 19 tahun. Dalam penelitian ini penulis mengurangi jumlah populasi anak menjadi 148 anak dengan fokus pada kelompok umur 15-19 tahun, jumlah anak pada kelompok umur tersebut pada tahun 2023 sebanyak 49 anak dan menggunakan *Cluster sampling* (area sampel).

**HASIL PENELITIAN**

**Tabel 1**  
**Analisis Data**  
**Hasil Uji Validitas**

Indikator	No	Pernyataan	rhitung	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kepribadian ( <i>Personality</i> )	1	X <sub>1.1</sub>	0.580	0.364	Valid
		X <sub>1.2</sub>	0.526	0.364	Valid
Reputasi ( <i>Reputation</i> )	2	X <sub>1.3</sub>	0.455	0.364	Valid
		X <sub>1.4</sub>	0.373	0.364	Valid
Nilai ( <i>Value</i> )	3	X <sub>1.5</sub>	0.468	0.364	Valid
		X <sub>1.6</sub>	0.649	0.364	Valid
Identitas Perusahaan ( <i>Corporate Identity</i> )	4	X <sub>1.7</sub>	0.443	0.364	Valid
		X <sub>1.8</sub>	0.558	0.364	Valid

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan Tabel menunjukan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Citra dalam penelitian ini mempunyai niali korelasi yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub>. Hal ini menunjukan indikator dalam variabel Citra adalah valid.

**Tabel 2**

Indikator	No	Pernyataan	rhitung	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Perencanaan spasial	1	X <sub>2.1</sub>	0.484	0.364	Valid
		X <sub>2.2</sub>	0.682	0.364	Valid
Perencanaan ruang	2	X <sub>2.3</sub>	0.628	0.364	Valid
		X <sub>2.4</sub>	0.616	0.364	Valid
		X <sub>2.5</sub>	0.628	0.364	Valid
Perlengkapan	3	X <sub>2.6</sub>	0.511	0.364	Valid

Indikator	No	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
		X <sub>2.7</sub>	0.593	0.364	Valid
Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	4	X <sub>2.8</sub>	0.677	0.364	Valid
		X <sub>2.9</sub>	0.753	0.364	Valid
Unsur pendukung	5	X <sub>2.10</sub>	0.370	0.364	Valid
		X <sub>2.11</sub>	0.616	0.364	Valid
		X <sub>2.12</sub>	0.697	0.364	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel fasilitas (X<sub>2</sub>) dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub>. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan indikator dalam variabel fasilitas (X<sub>2</sub>) adalah valid.

**Tabel 3**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan (Y)**

Indikator	No	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Perasaan Puas	1	Y <sub>1.1</sub>	0.674	0.364	Valid
		Y <sub>1.2</sub>	0.404	0.364	Valid
Membeli produk/jasa	2	Y <sub>1.3</sub>	0.518	0.364	Valid
		Y <sub>1.4</sub>	0.583	0.364	Valid
Merekomendasi kepada orang lain	3	Y <sub>1.5</sub>	0.456	0.364	Valid
		Y <sub>1.6</sub>	0.514	0.364	Valid
Harapan yang terpenuhi	4	Y <sub>1.7</sub>	0.490	0.364	Valid
		Y <sub>1.8</sub>	0.550	0.364	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa semua indikator yang terdapat pada variabel Kepuasan (Y) dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi yang besar dari r<sub>tabel</sub>. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan indikator dalam variabel kepuasan (Y) adalah valid.

**Tabel 4**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha	Keterangan
Citra (X <sub>1</sub> )	0.915	Reliabel
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	0.880	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.759	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu untuk variabel Citra (X<sub>1</sub>) sebesar 0.915, untuk variabel Fasilitas (X<sub>2</sub>) sebesar 0.880, dan yang ketiga nilai diatas 0.70 sehingga dikatakan semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner adalah 0.64. ketiganya memiliki semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari koesioner adalah Reliabilitas.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 5**  
**Tabel Uji T (Uji Parsial)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.291	3.973		2.339	.024		
	CITRA	.346	.139	.334	2.495	.016	.625	1.600
	FASILITAS	.264	.080	.440	3.288	.002	.625	1.600

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Output SPSS 19.0

Hasil uji T untuk variabel citra ( $X_1$ ) diperoleh nilai signifikansi adalah  $0.016 < 0.05$  dan untuk nilai  $t_{hitung} 2.495 > t_{tabel} 2.01290$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_01$  diterima  $H_{a1}$ , yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari citra terhadap kepuasan anak pada Yayasan Pelita Kasih Desa. Sumberjo, Kecamatan. Kademangan, Kabupaten. Blitar. Sedangkan untuk variabel fasilitas ( $X_2$ ) diperoleh nilai signifikansi adalah  $0.002 < 0.05$  dan untuk menghitung nilai  $t_{hitung} 3.288 > t_{tabel} 2.01290$  hal ini menunjukkan bahwa  $H_02$  diterima  $H_{a2}$ , yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari fasilitas terhadap kepuasan anak pada Yayasan Pelita Kasih Desa. Sumberjo, Kecamatan. Kademangan, Kabupaten. Blitar.

Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 6**  
**Hasil Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 <sup>a</sup>	.485	.463	2.472

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, CITRA  
b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Output SPSS 19.0

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui nilai *adjusted R square* sebesar 0.463, hal ini menjelaskan bahwa pengaruh variabel citra ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) secara simultan terhadap variabel kepuasan ( $Y$ ) sebesar 46.3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel independen lainnya sebesar 53.7%.

Uji Serentak (Uji F)

**Tabel 7**  
**Hasil Uji F (Uji Parsial)**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	264.717	2	132.359	21.658	.000 <sup>a</sup>
	Residual	281.120	46	6.111		
	Total	545.837	48			

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, CITRA  
b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Output SPSS 19.0

Berdasarkan tabel 4.13 terlihat nilai signifikansi pengaruh simultan citra ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) secara silmutan terhadap kepuasan ( $Y$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F$  hitung  $21,658 > F$  tabel  $3,20$ , sehingga dapat disimpulkan  $H_3$  diterima artinya terdapat pengaruh secara simultan Bersama-sama citra ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) secara silmutan (bersama-sama) terhadap kepuasan ( $Y$ ).

1. Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis pertama hasil dari penelitian ini, menunjukkan citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai signifikansinya  $0.016$  yang berarti citra memiliki pengaruh yang signifikan terhadap memilih sekolah, maka dari itu hipotesis 1 dinyatakan diterima.

2. Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis kedua hasil dari penelitian ini, menunjukan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai signifikansi sebesar  $0.002$  yang artinya fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, maka dari itu hipotesis 2 dinyatakan diterima.

3. Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis ketiga hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa citra dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai signifikansi sebesar  $0.016$  dan  $0.002$  yang artinya citra dan fasilitas secara simultan dan parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, maka dari itu hipotesis 3 dinyatakan diterima.

## Pembahasan

1. Pengaruh citra yayasan terhadap kepuasan anak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra yayasan ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anak ( $Y$ ) pada Yayasan Pelita Kasih IO-0792. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa semakin baik citra yayasan maka semakin banyak juga anak yang merasa puas berada di Yayasan ini. Hasil pernyataan kuesioner yang tinggi yaitu “Yayasan Pelita Kasih cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah”. Faktor yang mempengaruhi meningkatnya rasa kepuasan terdapat pada indikator *Value* (Nilai). Hal ini sejalan dengan penelitian dan teori pendukung yang dilakukan oleh Siti (2012), yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara citra dan kepuasan anak. Berdasarkan pernyataan dari Frank Jefkins (2017:114), citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan anak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yayasan ( $X_2$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anak ( $Y$ ) pada Yayasan Pelita Kasih IO-0792. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan maka rasa kepuasan anak semakin meningkat. Hasil pernyataan kuesioner yang tinggi yaitu “Telah terpenuhinya perlengkapan komputer yang ada di ruang komputer untuk keperluan anak mengerjakan tugas di Yayasan Pelita Kasih” dalam indikator perlengkapan, selain itu masih banyak fasilitas yang diberikan seperti tenis meja, tari, dan musik. Hal ini sejalan dengan penelitian dan teori pendukung yang dilakukan oleh Intan (2016), yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara fasilitas dan kepuasan anak. Berdasarkan pernyataan dari Tjiptono

(2012:349), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

3. Pengaruh citra dan fasilitas Yayasan terhadap kepuasan anak

Hasil penelitian pada menunjukkan bahwa citra yayasan ( $X_1$ ) dan fasilitas yayasan ( $X_2$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anak pada Yayasan Pelita Kasih IO-0792. Hasil pernyataan kuesioner yang tinggi yaitu "Saya memberikan informasi kepada masyarakat luas tentang keberadaan Yayasan Pelita Kasih" dalam indikator merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini sejalan dengan penelitian dan teori pendukung yang dilakukan oleh Handayani, Nofi (2021), yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara fasilitas dan kepuasan anak. Berdasarkan pernyataan dari Firmansyah (2019:39), Perasaan puas merupakan tingkat perasaan yang dirasakan individu setelah kinerja atau hasil yang didapatkan kemudian dibandingkannya dengan harapan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa :

1. Citra yayasan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan anak ( $Y$ ) di Yayasan Pelita Kasih IO-0792 berpengaruh positif dan signifikan artinya semakin baik citra yang ada pada Yayasan maka akan banyak anak yang merasa puas di Yayasan. Hal ini ditunjukkan dengan rasa kepedulian Yayasan yang selalu di berikan kepada masyarakat sekitar.
2. Fasilitas Yayasan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan anak ( $Y$ ) di Yayasan Pelita Kasih IO-0792 berpengaruh positif dan signifikan artinya semakin baik fasilitas yang diberikan maka akan banyak anak yang merasa puas dengan yayasan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan adanya fasilitas komputer, hingga memberi bimbingan dalam bidang olahraga, belajar menari, dan bermain musik.
3. Citra Yayasan ( $X_1$ ) dan fasilitas Yayasan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan anak ( $Y$ ) di Yayasan Pelita Kasih IO-0792 berpengaruh positif baik citra yang disebarkan dan semakin banyak fasilitas yang disediakan maka semakin mendorongnya rasa kepuasan yang anak rasakan di yayasan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan adanya perasaan puas dalam mendapatkan hak yang sesungguhnya di Yayasan.

## SARAN

1. Bagi Yayasan Pelita Kasih IO-0792

Yayasan Pelita Kasih IO-0792 Sumberjo, Kademangan, Kabupaten Blitar diharapkan agar lebih memperhatikan atau mengembangkan citra yang ada di yayasan ini agar mendapat nilai lebih yang dapat dipandang oleh kepuasan anak. Dari hasil penelitian pada variabel fasilitas mungkin dapat diperbaiki dalam memberi fasilitas komputer yang ada agar lebih terawat dan dapat menjalankan belajar-mengajar dengan lebih kreatif dan inovatif, membangun lagi komunitas dalam bidang olahraga, dan meningkatkan lagi dalam pengajaran tari. Maka dari itu Yayasan Pelita Kasih IO-0792 harus menerapkan rasa kepuasan yang dapat dirasakan oleh anak saat berada di yayasan ini. Sehingga dapat menambah pengaruh kepuasan pada diri anak sendiri dan juga meningkatkan tujuan Yayasan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan acuan dan tambahan informasi dan dapat menggunakan variabel bebas dan

variabel terkait yang berbeda dengan peneliti sebelumnya, sehingga dapat lebih bervariasi serta berbeda dengan penelitian terdahulu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asmoro, Setiawan Rano, 2020. Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Biaya Sekolah dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Bodhi. Skripsi. Diterbitkan.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahri, Syaiful. 2018. *Metode Penelitian Bisnis – Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Barnawi. & Arifin, M. (2012). *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Hartati, Novika Ayu .2018. *Pengaruh Citra Sekolah Dasar Islam Terpadu (Sdit) Bunayya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Yayasan Pendidikan Islam Al-Munawwarah Murid Medan*. Skripsi. diterbitkan.
- Haryanti. Ayuni. Tri. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas Xi Di Smk Taman Siswa Banjarnegara*. Skripsi. Diterbitkan
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, dan Armstrong. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Banjarmasin: Grup Penerbitan CV Budi Utama
- Napitupulu. Ir. Sabar, dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Atalya Rileni Sudeco
- Paseleg Mila, Triwijayanti Nobilta, dan Herry Sanoto. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua*. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Vol 12 No.01*
- Permatasari, Intan. 2016. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Tk Perguruan Kristen Methodist Indonesia Permatangsiantar*. *Issn : 2502-4434, Vol.2, No.1*
- Subakti, H., Putranti, E. C., Hudzafidah, K., Yuliana, R., Musyarofah, S., Alfiah, S., ... & Amalo, F. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Media Sains Indonesia.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung. ALFABETA
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang SINDIKNAS
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Manajemen Pemasaran* .Jakarta : Gramedia Cawang.