Volume 4, Nomor 1, Februari 2026, hlm 186-193

REFRESH: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
e ISSN 2988-4748 p ISSN 2987-9442

KEPUASAN KOSUMEN TERHAP PELAYANAN FASILITAS SARANA-PRASARANA SMAN 1 MAJALAYA

Carni Trisnawati[1*], Nunung Karlina[2], Sandi Nurcahya[3], Hera Komara[4]
[1-4]STAI Bhakti Persada Majalaya-Bandung, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, Indonesia

Email: dnunung23@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL
Article History:
Submission: 1-Januari-2026
Revised: 15-Februari-2026
Accepted: 30-Februari-2026

*Korespondensi:
Nama Koresponden
dnunung23@gmail.com

ABSTRAK
Perkembangan zaman di era *Society 5.0* telah mendorong meningkatnya persaingan di dunia pendidikan, lembaga pendidikan dituntut untuk mampu memahami dan memenuhi kebutuhan konsumennya. Konsumen lembaga pendidikan umumnya yaitu peserta didik, orang tua peserta didik dan masyarakat luas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan fasilitas sarana-prasarana di SMAN 1 Majalaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif serta pengumpulan data melalui metode observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen SMAN 1 Majalaya sudah cukup puas dengan fasilitas sarana-prasarana yang disediakan oleh pihak sekolah. Namun, konsumen berharap akan adanya peningkatan pengadaan fasilitas berupa sarana pembelajaran khususnya media elektronik yaitu komputer dan pembangunan laboratorium komputer yang lebih luas dikarenakan jumlah konsumen (peserta didik) yang semakin bertambah. Hal ini mendapat respon positif dari pihak SMAN 1 Majalaya yang mana saat ini pihak sekolah sedang dalam proses memenuhi harapan tersebut.

Kata kunci: Kepuasan, Konsumen, dan Sarana Prasarana

CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES AND FACILITIES OF SMAN 1 MAJALAYA

The development of the era of Society 5.0 has driven increased competition in the world of education, educational institutions are required to be able to understand and meet the needs of their consumers. Consumers of educational institutions are generally students, parents of students and the wider community. This study aims to analyze consumer satisfaction with the service of infrastructure facilities at SMAN 1 Majalaya. This study uses a descriptive qualitative approach and data collection through observation and interview methods. The results of this study indicate that consumers of SMAN 1 Majalaya are quite satisfied with the infrastructure facilities provided by the school. However, consumers hope for an increase in the provision of facilities in the form of learning tools, especially electronic media, namely computers and the construction of a larger computer laboratory due to the increasing number of consumers (students). This received a positive response from SMAN 1 Majalaya, which is currently in the process of fulfilling these expectations.
Keywords: Satisfaction, Consumers, and Infrastructure

p ISSN 2745 5866 | e ISSN 2745 7958
DOI: https://doi.org

1. PENDAHULUAN

Pelanggan atau konsumen dalam lembaga pendidikan secara umum yaitu orang tua peserta didik, peserta didik dan masyarakat luas. Pada faktanya persaingan di dalam dunia pendidikan semakin ketat, yang mana salah satu penyababnya adalah pengaruh perkembangan zaman di era *society* 5.0. Konsumen tentunya memiliki kriteria tersendiri dalam memilih lembaga pendidikan yang mereka inginkan dan biasanya konsumen cenderung memilih lembaga pendidikan yang memiliki kualitas lebih unggul jika dibandingkan dengan lembaga lainnya yang serupa. Salah satu wujud dari kualitas pendidikan yang baik dapat dilihat dari pelayanan yang disediakan oleh lembaga pendidikan itu sendiri. Jadi, jika produk (barang atau jasa) yang disediakan bagus, maka besar kemungkinan konsumen akan berlangganan. Maka dari itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk memperhatikan layanan pendidikan, salah satunya seperti fasilitas sekolah tepatnya sarana dan prasanara pendidikan.

Sarana dan prasarana pendidikan yang baik merupakan salah satu komponen penting dalam meningkatkan lingkungan pembelajaran di sekolah. Beberapa sekolah berusaha menerapkan sistem manajemen sarana dan prasarana untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta didik mereka. Adapun dalam konteks pendidikan sarana dan prasarana dipergunakan dalam pelaksanaan pendidikan secara umum ataupun secara khusus untuk pembelajaran. Hal ini dapat dilihat dari definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli berikut ini terkait sarana dan prasarana: Bafadal menjelaskan sarana pendidikan merupakan semua perangkat peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah, sedangkan prasarana merupakan semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah.

Sedangkan, menurut Daryanto, Mulyasa menjelaskan sarana merupakan peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan khususnya proses belajar-mengajar seperti gedung, ruang kelas, kursi, meja serta alat-alat dan media pengajaran. Sedangkan prasarana merupakan fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran seperti halaman, taman sekolah atau kebun serta jalan menuju sekolah. Namun jika prasarana tersebut dimanfaatkan secara langsung untuk pengajaran contohnya pengajaran Biologi maka halaman sekolah, taman atau kebun tersebut merupakan sarana pendidikan.

Dari penjelasan tersebut di atas, sudah jelas bahwa sarana dan prasarana pendidikan merupakan elemen yang mendukung dan memfasilitasi segala perencanaan sekolah. Maka dari itu sarana dan prasarana sangat pening untuk dikelola atau dimanaje dengan baik, tentunya agar kebutuhan atau keinginan konsumen juga dapat terpenuhi, meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga loyalitas mereka juga ikut meningkat dan membangun reputasi atau citra yang positif, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui layanan yang baik.

Menurut Kementerian Pendidikan Nasional, manajemen sarana dan prasarana merupakan pengaturan sarana dan prasarana yang meliputi kegiatan merencanakan, mengorganisir, melaksanakan dan mengevaluasi program kegiatan sarana dan prasarana di sekolah dengan berpedoman pada prinsip-prinsip implementasi manajemen. Sutikno berpendapat bahwa manajemen sarana dan prasarana adalah kegiatan menata mulai dari merencanakan kebutuhan, pengadaan, penyimpanan dan penyaluran, pendayagunaan, pemeliharaan, penginventarisasian dan penghapusan serta penataan lahan, bangunan perlengkapan dan perabot sekolah secara tepat guna dan tepat sasaran. Adapun menurut Bafadal, secara umum tujuan manajemen sarana dan prasarana pendidikan adalah memberikan layanan secara profesional di bidang sarana dan prasarana dan pendidikan dalam rangka terselenggaranya proses pendidikan secara efektif dan efisien.

Sarana dan prasarana pembelajaran yang dimiliki dan lebih memadai dapat memfasilitasi guru untuk melakukan kewajibannya sebagai tenaga pendidikan dan dengan adanya fasilitas sarana prasaran membuat peserta didik, guru dan masyarakat sekolah akan langsung terhubung. Fasilitas sarana dan prasarana akan mendukung peserta didik dalam pembelajaran karena tidak semua peserta didik memiliki

p ISSN 2745 5866 | e ISSN 2745 7958
DOI: https://doi.org

taraf kecerdasan yang sama, sehingga fasilitas sarana dan prasarana menjadikan pembelajaran lebih menarik dan bermakna. Sementara itu jika sarana dan prasarana pendidikan telah dikelola dengan baik, maka besar peluang untuk terciptanya kepuasan konsumen terhadap fasilitas sarana dan prasarana di sekolah.Kepuasan atau *satisfaction* ini berasal dari bahasa latin yaitu "*satis*" yang artinya cukup baik atau memadai dan "*faction*" yang artinya melakukan atau membuat. Sederhananya kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu yang memadai. Di dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang berpengaruh, yaitu kinerja dan harapan. Kinerja merupakan persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk dan harapan yaitu perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterima apabila mereka mengkonsumsi produk.

Menurut Diana, filosofi pemasaran telah berkembang sejak tahun 1950an, namun penekanan pada mempelajari kepuasan pelanggan untuk mengukurnya secara sistematis baru dimulai pada awal tahun 1970an. Sejak itu, teori, metode, dan penelitian eksperimental telah mengalami kemajuan yang signifikan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang penting bagi penyelenggara jasa atau layanan pendidikan, karena konsumen akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon konsumen, sehingga dapat menarik konsumen baru, menaikkan reputasi pemberi layanan dan kepuasan konsumen juga dapat menjadi dasar menuju terwujudnya konsumen yang loyal.

Sedangkan menurut Nasution yang mengutip Tse dan Wilton, menyatakan kepuasan konsumen atau ketidak puasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Singkatnya, kepuasan konsumen yaitu perasaan kecewa atau senang konsumen yang muncul setelah membandingkan antara persepsi, kinerja atau hasil dari suatu produk atau jasa yang diharapkan. Adapun menurut Barnes terdapat lima dimensi kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kepuasan terhadap wujud pelayanan sebagai elemen dasar.
2. Kepuasan terhadap layanan pendukung atas jasa yang ditawarkan.
3. Kepuasan terhadap konsistensi pelayanan.
4. Kepuasan terhadap elemen yang berperan dalam interaksi dengan konsumen.
5. Kepuasan terhadap seluruh dimensi pelayanan, yang mana akan menciptakan kepuasan secara emosional, yaitu tingkat kepuasan konsumen yang sesungguhnya secara umum.

Pendapat serupa disampaikan oleh Irwan, kepuasan konsumen merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan konsumen yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan. Adapun indikator kepuasan konsumen, yaitu:

1. Perasaan puas, yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari konsumen saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari suatu Lembaga.
2. Selalu membeli produk, yaitu konsumen akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
3. Merekomendasikan kepada orang lain, yaitu konsumen yang merasa puas setelah memakai suatu produk (barang atau jasa) akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan konsumen baru bagi suatu lembaga.
4. Terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk, yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan konsumen.

Sedangkan, menurut Kotler, *et al* terdapat tiga indikator kepuasan pelanggan yaitu sistem penanganan keluhan dan saran, sistem survei kepuasan konsumen dan sistem analisis konsumen.

1. Sistem penanganan keluhan dan saran

p ISSN 2745 5866 | e ISSN 2745 7958
DOI: https://doi.org

Suatu lembaga yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan luas pada konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan, contohnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.

2. Sistem survei kepuasan konsumen
   Umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos ataupun dengan wawancara secara langsung.
3. Sistem analisis konsumen
   Lembaga akan menghubungi para konsumennya atau setidaknya mencari tahu konsumennya yang telah melakukan transaksi dan berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.

Dari beberapa indikator kepuasan konsumen di atas, penelitian ini mengadopsi empat indikator kepuasan konsumen yang mencakup kegita teori para ahli tersebut di atas sebagai dasar dari terwujudnya kepuasan konsumen terhadap pelayanan fasilitas sarana dan prasarana di sekolah. Empat indikator tersebut yaitu: Sistem penerimaan keluhan dan saran di sekolah; Perasaan puas konsumen; Terpenuhinya harapan konsumen; dan Konsumen merekomendasikan sekolah kepada orang lain. Dalam konteks ini, mampukah SMAN 1 Majalaya mewujudkan kepuasan konsumen terhadap fasilitas sarana dan prasarana di sekolahnya? Adapun penelitian ini bertujan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan fasilitas sarana dan prasarana di SMAN 1 Majalaya.

2. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 1 Majalaya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif serta pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Pendekatan kualitatif deskriptif berfokus pada pengumpulan data non-numerik. Penelitian ini dilakukan sebagai suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami, menggambarkan dan menjelaskan fenomena atau masalah yang sedang diteliti secara mendalam dan detail dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi memungkinkan peneliti untuk mengamati subjek penelitian secara langsung dan wawancara memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi atau data tentang pengalaman, persepsi dan pendapat subjek penelitian secara mendalam melalui proses tanya jawab dengan narasumber serta dokumentasi berupa foto untuk mendukung temuan penelitian. Ketiga metode tersebut digabungkan dan dapat dilakukan secara bersamaan untuk memperoleh data pendukung yang lengkap dan akurat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMAN 1 Majalaya yang terletak di Jalan Panyadap No. 2, Desa Padanyap, Kecamatan Solokanjeruk, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat ini memiliki reputasi yang baik dan sekolah ini juga telah berakreditasi A. Hal tersebut menjadi isyarat bagi peneliti bahwa SMAN 1 Majalaya memiliki pemasaran dan pelayanan yang baik, namun bagaimana dengan kepuasan konsumennya terkait fasilitas sarana dan prasarana di SMAN 1 Majalaya. Berikut ini merupakan hasil penelitian berdasarkan indikator kepuasan konsumen terhadap fasilitas sarana dan prasarana di SMAN 1 Majalaya:

p ISSN 2745 5866 | e ISSN 2745 7958
DOI: https://doi.org

1. Sistem Penerimaan Keluhan dan Saran

Berdasarkan hasil observasi di SMAN 1 Majalaya menunjukkan bahwa sekolah tersebut berorientasi pada konsumen yang mana terbukti bahwa SMAN 1 Majalaya telah menyediakan kotak keluhan dan saran yang digantung di dinding sekolah dekat perpustakaan guna memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada konsumen untuk berekspresi menyuarakan pendapat, keluhan dan sarannya terhadap sekolah baik dalam hal pelayanan pembelajaran, pelayanan fasilitas sarana dan prasarana sekolah dan lain sebagainya. Dari indikator pertama yaitu sistem penerimaan keluhan dan saran, terlihat bahwa SMAN 1 Majalaya memiliki orientasi yang kuat terhadap kebutuhan konsumen. Adanya kotak saran dan keluhan di area strategis, sekolah menunjukkan bahwa pihaknya membuka ruang komunikasi dua arah antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan pendidikan. Hal ini merupakan bentuk partisipasi aktif konsumen dalam proses peningkatan mutu pelayanan pendidikan dengan adanya mekanisme tersebut sekolah dapat melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

2. Perasaan Puas Konsumen

Berdasarkan hasil dari observasi menunjukkan bahwa pelayanan fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan di SMAN 1 Majalaya yaitu mulai dari ruang kelas, perpustakaan, laboratorium (Biologi, Kimia, Fisika, Bahasa dan Komputer), ruang guru, ruang kepala sekolah, ruang tata usaha, ruang konseling, ruang seni, ruang usaha kesehatan sekolah, ruang organisasi kesiswaan, ruang sisrkulasi, ruang lobi, jamban, gudang, tempat bermain atau olahraga, pangung permanen dan beberapa ruangan khusus untuk beragam eksterakulikuler yang ada di sekolah dan berdasarkan hasil wawancara bersama konsumen yaitu peserta didik, orang tua peserta didik dan guru di SMAN 1 Majalaya menyatakan bahwa konsumen sudah cukup puas dengan pelayanan fasilitas sarana dan prasarana di SMAN 1 Majalaya secara umum. Adapun pelayanan yang dirasakan oleh konsumen di sekolah yaitu sebagai berikut:

- Pada pagi hari sebelum pkl. 06.30 SMAN 1 Majalaya selalu memberikan pelayanan berupa penyambutan kehadiran peserta didiknya. Menyambut peserta didik di gerbang sekolah dapat menumbuhkan perasaan senang, merasa dihargai dan peserta didik senantiasa merasa bahwa kehadiran mereka selalu dinanti. SMAN 1 Majalaya juga memiliki petugas keamanan yang siap menjaga keamanan seluruh masyarakat sekolah, hal tersebut tentunya dapat menciptakan rasa nyaman dan aman pada masyarakat sekolah karena adanya perlindungan.
- Pelayanan lainnya datang dari kebersihan dan fasilitas ruang kelas. SMAN 1 Majalaya telah menyediakan petugas kebersihan yang senantiasa siap membantu kebersihan lingkungan sekolah termasuk lantai di depan setiap ruang kelas, sementara di dalam ruang kelas kebersihan merupakan tanggung jawab peserta didik. Adapun setiap ruang kelas telah dilengkapi dengan beragam fasilitas sarana pembelajaran seperti meja, kursi, proyektor, papan tulis, laptop, terminal atau soket listrik, penyejuk udara atau kipas angin, cermin, jam dinding, cctv, peralatan kebersihan, tempat sampah, tempat cuci tangan serta speaker portebel yang dinilai cukup memadai dan mampu menunjang proses pembelajaran di kelas. Hal ini memudahkan bagi guru dalam menyampaikan pembelajaran serta mampu menciptakan rasa nyaman pada peserta didik saat jam pembelajaran berlangsung.
- Kemudian, guru dan peserta didik bahkan tamu yang datang berkunjung ke SMAN 1 Majalaya diberikan kemudahan dalam mengakses perpustakaan, laboratorium, halaman atau lapangan sekolah, masjid dan jamban serta kemudahan dalam mengakses internet secara gratis selama berada di lingkungan sekolah.
- Tidak hanya itu, beragam fasilitas sarana dan prasarana lainnya juga tersedia seperti laboratorium (Biologi, Kimia, Fisika, Bahasa dan Komputer) yang dilengkapi dengan meja, kursi, terminal atau soket listrik, papan tulis, model kerangka dan tubuh manusia, lemari, alat peraga, botol zat, pipet

p ISSN 2745 5866 | e ISSN 2745 7958
DOI: https://doi.org

tetes, komputer, LAN (sesuai jumlah komputer) alat-alat lainnya. Perpustakaan yang dilengkapi dengan meja, buku pembelajaran, rak buku dan lainnya. Taman atau lapang olahraga yang luas, multifungsi dan dilengkapi dengan peralatan olahraga, gawang sepak bola, net dan ring basket serta peralatan lainnya. Ruang guru, tata usaha yang mudah diakses dari halaman sekolah dan ruang tata usaha juga ditempatkan dilokasi yang strategis yaitu dekat dengan ruang kepala sekolah dan secara umum fasilitas yang ada sudah memadai.

Pada indikator kedua yaitu perasaan puas konsumen, menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa fasilitas yang ada sudah memadai. Fasilitas ruang kelas yang bersih, tertata, dan dilengkapi dengan sarana pembelajaran modern seperti proyektor, laptop, serta akses listrik yang memadai menunjukkan komitmen sekolah dalam menciptakan kenyamanan belajar. Selain itu, tersedianya laboratorium, ruang seni, perpustakaan, lapangan olahraga, hingga ruang UKS menunjukkan bahwa SMAN 1 Majalaya memperhatikan keseimbangan antara kebutuhan akademik dan nonakademik peserta didik. Pelayanan kebersihan dan keamanan yang baik juga menambah nilai positif terhadap persepsi konsumen terhadap sekolah.

3. Terpenuhinya Harapan Konsumen

Konsumen (guru, orang tua peserta didik dan peserta didik) di SMAN 1 Majalaya menyatakan bahwa secara umum harapan mereka terhadap pelayanan fasilitas sarana dan prasarana sekolah sudah terpenuhi. Namun belum bagi sebagian konsumen, mereka berharap adanya peningkatan fasilitas agar lebih modern serta adanya pembangunan ruang lain yang lebih memadai untuk proses pembelajaran. Seperti halnya laboratorium komputer yang saat ini dinilai belum memadai khusunya bagi kelas yang memiliki jumlah peserta didik paling banyak, ini menyebabkan keterbatasan sarana maupun prasarana, karena ruangan laboratorium komputer belum mampu menampung 50 peserta didik sekaligus dalam sekali pembelajaran, begitu pula dengan komputer yang tersedia masih belum cukup. Namun, hal tersebut tidak berlaku bagi kelas yang memiliki jumlah peserta didik yang minim rombongan belajarnya.

Secara anggaran sekolah memerlukan bantuan untuk pembangunan laboratorium komputer yang lebih besar serta pengadaan sarananya yang lebih banyak, untuk itu pihak SMAN 1 Majalaya sudah mengajukan permohonan bantuan kepada pemerintah yang bersangkutan dan diperkirakan anggaran atau bantuan dari pemerintah akan turun pada tahun 2026 mendatang. Sebagai langkah alternatif atau menyiasati kekurangan tersebut pihak sekolah memutuskan untuk meminjam laptop pribadi milik guru dan/atau mengintruksikan kepada peserta didik yang memiliki laptop untuk membawanya ke sekolah ketika terdapat jadwal pembelajaran teknologi informasi dan komunikasi.

Indikator ketiga terkait terpenuhinya harapan konsumen, menunjukkan bahwa sebagian konsumen masih berharap adanya peningkatan pada beberapa aspek, khususnya pembangunan laboratorium komputer yang lebih luas dan modern. Hal ini menjadi penting karena kebutuhan pembelajaran berbasis teknologi semakin meningkat di era Society 5.0. Respons positif dari pihak sekolah yang telah mengajukan proposal bantuan pembangunan menunjukkan adanya kesadaran dan tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Langkah alternatif yang dilakukan sekolah, seperti memanfaatkan laptop guru dan peserta didik, mencerminkan fleksibilitas dan komitmen dalam menjaga keberlangsungan kegiatan belajar.

4. Konsumen Merekomendasikan Lembaga Pendidikan Kepada Orang Lain

Secara umum konsumen SMAN 1 Majalaya sudah cukup puas terhadap pelayanan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia di sekolah dan berdasarkan hal tersebut konsumen berkeinginan agar konsumen baru dapat menerima dan menikmati pelayanan fasilitas yang sama dengan mereka dan berharap kedepannya fasilitas sarana dan prasarana di SMAN 1 Majalaya dapat ditingkatkan kembali yang tentunya hal tersebut sudah dapat dipastikan akan segera terwujud. Berdasarkan pengalaman

p ISSN 2745 5866 | e ISSN 2745 7958
DOI: https://doi.org

kepuasan konsumen terhadap pelayanan fasilitas sarana dan prasarana di SMAN 1 Majalaya, konsumen dapat membantu memasarkan SMAN 1 Majalaya kepada calon konsumen baik secara mulut ke mulut maupun melalui media sosial pribadi mereka.

Pada indikator keempat yaitu konsumen merekomendasikan sekolah kepada orang lain, menunjukkan bahwa pengalaman positif konsumen terhadap pelayanan sarana dan prasarana di SMAN 1 Majalaya mendorong mereka untuk merekomendasikan sekolah kepada calon konsumen lain. Hal ini menjadi bentuk promosi tidak langsung yang berpengaruh besar terhadap citra dan kepercayaan masyarakat. Kepuasan dan kepercayaan yang tumbuh dari pengalaman langsung akan meningkatkan reputasi sekolah dan memperkuat loyalitas konsumen yang ada.

Jadi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMAN 1 Majalaya, dapat diketahui bahwa sekolah ini telah berupaya memberikan pelayanan fasilitas sarana dan prasarana yang baik kepada konsumennya, baik itu peserta didik, orang tua peserta didik ataupun masyarakat luas. Hasil observasi, wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa secara umum fasilitas yang disediakan sekolah telah mampu menunjang proses pembelajaran dan menciptakan suasana belajar yang nyaman serta kondusif. Adapun secara keseluruhan, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana di SMAN 1 Majalaya telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap persepsi serta pengalaman konsumen. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk pengembangan terutama pada fasilitas teknologi pembelajaran yang relevan dengan tuntutan era digital saat ini. Manajemen sarana dan prasarana yang adaptif dan partisipatif menjadi kunci penting dalam menjaga keberlanjutan kualitas layanan pendidikan di sekolah.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMAN 1 Majalaya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan fasilitas sarana dan prasarana di sekolah telah dikelola dengan cukup baik dan mampu mendukung proses pembelajaran serta kenyamanan seluruh warga sekolah.

1. SMAN 1 Majalaya telah mampu menyelenggarakan pelayanan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan mendukung proses pembelajaran yang efektif serta menciptakan lingkungan belajar yang nyaman bagi peserta didik.
2. Sistem penerimaan saran dan keluhan yang tersedia menunjukkan bahwa sekolah memiliki komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan melalui partisipasi aktif konsumen.
3. Perasaan puas konsumen terlihat dari tanggapan positif terhadap kondisi fasilitas fisik, kebersihan, keamanan, dan kenyamanan lingkungan sekolah yang dinilai telah mendukung kegiatan belajar mengajar.
4. Harapan konsumen masih tertuju pada peningkatan fasilitas teknologi, terutama pengembangan laboratorium komputer yang lebih luas dan memadai seiring meningkatnya jumlah peserta didik. Pihak sekolah telah merespons hal tersebut dengan langkah strategis dalam perencanaan pembangunan.
5. Konsumen bersedia merekomendasikan SMAN 1 Majalaya kepada masyarakat lain sebagai bentuk kepercayaan terhadap pelayanan yang telah diterima, yang sekaligus memperkuat citra positif sekolah di mata publik.

p ISSN 2745 5866 | e ISSN 2745 7958
DOI: https://doi.org

Secara keseluruhan, pelayanan fasilitas sarana dan prasarana di SMAN 1 Majalaya mencerminkan pengelolaan yang terarah dan responsif terhadap kebutuhan warga sekolah. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dan pembaruan fasilitas agar sekolah dapat terus beradaptasi dengan perkembangan zaman dan mempertahankan citra positif di tengah persaingan dunia pendidikan pada era *society 5.0*.

5. DAFTAR PUSTAKA

Adinda, dkk, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan di Lembaga Pendidikan Tinggi." dalam *Jurnal Review* Pendidikan Dan Pengajaran, 2024.

Agung, Roynaldus A. K. dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Borwita Citra Prima Maumere." dalam Jurnal Penelitian Mahasiswa. 2023.

Ahsani, E. F, dkk, "Pengaruh Sarana Prasarana dalam Menunjang Prestasi Belajar Siswa Sd di Sekolah Indonesia" dalam *Modeling*: Jurnal Program Studi Pgmi, 2021.

Ananda, Rusydi, dkk, *Manajemen Sarana Dan Prasarana Pendidikan.* (Medan: Cv. Widya Puspita, 2017).

Azzaha, Fauziah, dkk, "Optimalisasi Sarana Prasarana Kunci Meningkatkan Pendidikan Islam" dalam *Sindoro* Cendikia Pendidikan, Vol. 4, No. 2, 2024.

Junaris, Imam, dkk, *Manajemen Pemasaran Pendidikan.* (Purbalingga: Cv. Eureka Media Aksara, 2022).

Juraerah, Erah, dkk, "Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Mempromosikan dan Meningkatkan Daya Saing Lembaga (Studi di SMK Bismillah Padarincang dan SMK Darunnaja Pabuaran" dalam *Jurnal Review* Pendidikan dan Pengajaran, Vol. 6, No. 4, 2023.

Kaveeta Kojongian, Melisa, dkk, "Efektifitas Dan Efisiensi Bauran Pemasaran Pada Wisata Religius Ukit Kasih Kanonang Minahasa Dalam Menghadapi New Normal" dalam Jurnal EMBA, Vol. 10, No. 4, Des 2022.

Luthfiyah, Binti, dkk, "Manajemen sarana prasarana pendidikan dalam meningkatkan kepuasan civitas akademik MI Roudlotul Huda Lampung Tengah" dalam *Kuras Institute Indonesian Journal of Educational Management and Leadership,* Vol. 1, No. 1, 2023.

Mukti Rahardjo, Tommy Setiawan Ruslim "Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak di Greenville" dalam Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, Mei 2016.

Prilya Andini, Gina, dkk, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*, Sukabumi, 2020.

Rasmanah, C, dkk, "Optimalisasi Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan (Studi Di Mts Nu Al Hamidiyah)" dalam *Jurnal Global Futuristik*: Kajian Ilmu Sosial Multidisipliner, 2024.

Yamin, Muhammad, dkk, "Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa di SD IT Kautsar Ilmi Tanjung Raja" dalam *Jurnal Intelektualita*: Keislaman, Sosial, dan Sains, Vol. 9, No. 1, Juni 2020.