**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya kualitas layanan sekolah, kegiatan promosi yang diselenggarakan oleh sekolah, *customer value* dalam hal ini nilai tambah yang positif bagi siswa dan kepuasan siswa atas produk jasa yang telah dirasakan di sekolah ini dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Adapun tujuan penelitian ini mengkaji dan menganalisis secara deskriptif dan verifikatif dari aspek kualitas layanan sekolah, kegiatan promosi terhadap *customer value* yang berdampak pada naik dan turunnya kepuasan siswa.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Proportionate Stratified Random Sampling* yang menggunakan rumus dari Taro Yamane. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan pertanyaan berbentuk angket penelitian. Teknikanalisis yang digunakan adalah analisis jalur yang disertai dengan pengujian validitas dan reliabilitas variabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara deskriptif kualitas layanan sekolah, kegiatan promosi yang diselenggarakan oleh pemerintah, nilai pelanggan dan kepuasan siswa berada pada kategori baik, meskipun ada beberapa dimensi dan indikator yang masih menjadi kelemahan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja. Sementara hasil penelitian secara verifikatif menunjukkan bahwa kualitas layanan sekolah dan kegiatan promosi sekolah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap nilai pelanggan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepusan siswa.

Kata kunci : kualitas layanan sekolah, promosi, nilai pelanggan dan kepuasan.

***ABSTRACT***

*This research is motivated by the quality of school services, promotional activities organized by the school, in terms of customer value is a positive added value for students and student satisfaction on product and services that are already being felt in these schools in obtaining knowledge. The purpose of this research study and analyze descriptive and verification of aspects of quality of school services, promotional activities towards customer value impact on the ups and downs of student satisfaction.*

*The method used is descriptive and verification and sampling techniques performed Proportionate Stratified Random Sampling which uses the formula of Taro Yamane. Source of data in this study are primary and secondary data with data collection is done through observation, interviews and questionnaires shaped research questions. Teknikanalisis used is path analysis which is accompanied by testing the validity and reliability of research variables.*

*The results showed that the descriptive quality of school services, promotional activities organized by the government, customer value and satisfaction of students are in the good category, although there are some dimensions and indicators are still a drawback to be improved and enhanced performance. While the results of the verification study showed that the quality of school services and school promotional activities in a positive and significant impact on customer value and customer value positive and significant impact on student kepusan.*

*Keywords: quality of school services, promotions, customer value and satisfaction.*