**ABSTRAK**

Memed Ahmad, Analisis Persepsi Kepuasan Peserta Didik Melalui *Servqual* Serta Implikasinya Pada Kepercayaan di SMK Texar Karawang, di bawah bimbingan Dr. H. Undang Juju, SE.,MP sebagai pembimbing utama dan Dr. Tita Setiawati, SE.,MM sebagai pembimbing pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis persepsi kepuasan peserta didik melalui *servqual* serta implikasinya pada kepercayaan. Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas lembaga pendidikan yang ada, termasuk para pendidik yang ada di dalamnya, dan penentu kebijakan dalam lembaga pendidikan, serta pemerintah secara umum.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Pengumpulan data dilapangan dilaksanakan pada tahun 2020. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servqual* yang diukur dengan sub variabel *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness,* dan *Assurance*, di SMK Texar Karawang secara simultan masih dirasakan kurang memuaskan. Secara parsial sub variabel *Tangible*, menurut persepsi peserta didik dirasakan paling rendah kurang memuaskan. Maka, semua yang dirasakan oleh peserta didik akan berimplikasi pada kepercayaan di SMK Texar Karawang.

Kata Kunci : *Servqual*, Kepuasan, Kepercayaan

ABSTRACT

Memed Ahmad, Analysis of Student Satisfaction Perceptions through Servqual and Its Implications for Trust at SMK Texar Karawang, under the guidance of Dr. H. Invite Juju, SE., MP as the main supervisor and Dr. Tita Setiawati, SE., MM as a companion mentor.

This study aims to determine and analyze the perceptions of student satisfaction through servqual and its implications for trust. The results of this study are expected to provide constructive input to improve the quality of existing educational institutions, including the educators in them, and policy makers in educational institutions, as well as the government in general.

The research method used is descriptive analysis and verification. Data collection used was interviews using a questionnaire accompanied by observation and literature techniques, sampling techniques using saturated sampling. Field data collection was carried out in 2020. Data analysis techniques used Path Analysis.

The results showed that the servqual as measured by the sub-variables Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance, at SMK Texar Karawang simultaneously still felt unsatisfactory. Partially the Tangible sub variable, according to students' perceptions, was the lowest felt unsatisfactory. So, everything that is felt by students will have implications for trust in SMK Texar Karawang.

Keywords: Servqual, Satisfaction, Trust