

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil SDIT Nurulfikri Banjarbaru

SDIT Nurulfikri Banjarbaru mulai dirintis pembangunannya pada tahun 2008 dan masih berlanjut sampai sekarang yang mana tanah tersebut adalah tanah hibah dari beberapa dermawan. Gedung sekolah didirikan diatas tanah hibah seluas 395,5 M2 yang dipartisi menjadi 5 ruangan berlantai 2, serta terdapat kantin dan juga koperasi sekolah. Diresmikan dan dimulai perjalanannya pada bulan Juni 2009 dengan siswa angkatan I sebanyak 20 orang siswa. Awal didirikannya SDIT Nurulfikri Banjarbaru ini difilosofikan dari keinginan yayasan serta dukungan masyarakat sekitar untuk dapat terus mendidik serta membina para siswa lulusan Taman Kanak-kanak Islam Terpadu Nurulfikri Banjarbaru. Dengan niat berdakwah dan semangat untuk memberikan perbaikan terhadap mutu pendidikan sekolah Islam pada saat itu SDIT Nurulfikri Banjarbaru berpandangan bahwa sudah selayaknya sekolah-sekolah Islam dapat mencerdaskan anak bangsa, yang tentu saja bukan hanya sekedar menonjolkan IQ, akan tetapi juga EQ, dan SQ. Sebagai sekolah Islam terpadu, Islamisasi pembelajaran menjadi spirit dalam aktifitas belajar dan mengajar di SDIT Nurulfikri Banjarbaru. Sistem *fullday school* yang diterapkan di sekolah, menjadikan budaya-budaya Islami lebih mudah untuk ditanamkan kedalam diri anak-anak didik menurut penuturan P1.

SDIT Nurulfiktri Banjarbaru adalah salah satu satuan pendidikan dengan jenjang SD di Guntung Manggis, Kec. Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Dalam menjalankan kegiatannya, SDIT Nurulfiktri Banjarbaru berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. SDIT Nurulfiktri Banjarbaru terletak di jalan guntung paring RT. 36 RW.07 Kec. Landasan Ulin Kota Banjarbaru. Lokasi sekolah ini dipermukiman penduduk, kondisi lingkungan cukup hening dan nyaman, kondisi udara cukup segar, sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung baik dan kondusif.

2. Keadaan Guru dan Siswa SDIT Nurulfiktri Banjarbaru

SDIT Nurulfiktri Banjarbaru dibawah pimpinan ibu Astir hidayah, S.Pd selaku kepala sekolah. Sekolah memiliki 38 guru diantaranya 24 pegawai tetap, 11 pegawai tetap, TU 2 pegawai tetap, 1 TU pegawai tidak tetap.

Tabel 4.1 Data Guru dan Pegawai SDIT Nurulfiktri Banjarbaru

No	Ket	L	P	Pendidikan	Status	Jumlah
1	Guru	9	15	S1	Pegawai tetap	24
2	Guru		11	SLTA	Pegawai tidak tetap	11
3	TU		1	S1	Pegawai Tetap	2
4	TU	1		SLTA	Pegawai tidak tetap	1

Sumber : Dokumentasi SDIT Nurulfiktri Banjarbaru Tahun Ajaran 2022/23

SDIT Nurulfiktri Banjarbaru memiliki beberapa jumlah siswa/i yang diantaranya ada kelas 1 sampai dengan kelas 6, setiap kelas ada berikan siswa laki-laki dan perempuan, berikut data kelas disiswa/i:

Tabel 4.2 Data Siswa SDIT Nurulfiktri Banjarbaru

No	Kelas	Jumlah siswa		
		L	P	Total
1	Kelas 1	32	29	61
2	Kelas 2	44	32	76
3	Kelas 3	47	40	87
4	Kelas 4	47	23	70
5	Kelas 5	36	28	64

Sumber : Dokumentasi SDIT Nurulfikri Banjarbaru Tahun Ajaran 2022/23

B. Penyajian Data

1. Keandalan (*Reliability*)

Kompetensi merek SDIT Nurulfikri dinilai sebagai sekelompok keterampilan dan karakteristik seperti kemampuan, keandalan, atau kepercayaan diri yang memungkinkan merek dalam melakukan tugas sesuai harapan dan kewajibannya pada konsumen. Dari hasil Penulis mengadakan penelitian dengan penyebaran angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai data yang akan digali diatas akan diuraikan dibawah ini.

a. Karir Anak

Karir pendidikan anak menurut para orang tua berada pada skor rata-rata 3,5. Itu menunjukkan bahwa SDIT Nurulfikri Banjarbaru, dianggap orang tua dapat menyediakan pembelajaran yang akan mendukung karir pendidikan anak mereka dimasa depan dengan kegiatan-kegiatan yang membantu mengembangkan kreativitas siswanya. Hal itu juga tergambar dari penuturan P2 berikut:

Mengenai SDIT Nurulfikri Banjarbaru, sekolah yang memang dapat memberikan masa depan dan karir yang baik untuk muridnya karena mereka disana diajarkan berbagai pengajaran yang baik, semisal diajarkan berbahasa yang sopan dan santun, menghafal surah-surah pendek, sholat dhuha dan nilai keagamaan yang lainnya, selain itu mereka juga mengembangkan kreativitas siswanya seperti melukis, bernyanyi, berolahraga, sehingga anak bebas berespresi sesuai kemampuannya sehingga nantinya bakal menjadi bekal anak untuk berkarir dimasa depan. (P2)

b. Percaya Diri

Percaya diri dalam menyekolahkan anaknya ke SDIT Nurulfikri Banjarbaru, berada pada skor rata-rata 3.5, itu menunjukan bahwa orang tua percaya akan

kualitas pendidikan yang akan diberikan oleh SDIT Nurulfikri Banjarbaru kepada anak-anaknya hal itu membuat para orang tua murid tidak ragu dalam menyekolahkan anaknya disana. Hal itu juga tergambar dari penuturan P3 sebagai berikut:

Mengenai ini, saya percaya menyekolahkan anak saya disini karena, sekolah SDIT Nurulfikri Banjarbaru bagus untuk membentuk karakter anak saya supaya berakhlakul karimah yang baik, selain itu pembelajaran disana menurut saya juga baik sehingga bisa membantu dalam mendidikan anak saya. (P3)

c. Menjamin Keberhasilan

Menjamin dalam keberhasilan pendidikan anaknya menurut orang tua berada pada skor rata-rata 3,3. Itu menunjukkan bahwa SDIT Nurulfikri Banjarbaru adalah lembaga pendidikan yang baik program-program unggulan salah satu proses pengembangan kreativitas anak sehingga hal tersebut akan menjadi kunci keberhasilan semua muridnya. Hal itu juga tergambar dari penuturan P3 sebagai berikut:

Setiap guru memiliki kualitas dan dedikasi dalam mengajar anak muridnya, dilihat dari persiapan pembelajaran yang akan diberi kepada muridnya dengan sistematis, guru yang mengajar adalah guru yang memang benar menguasai materi yang diajarkan sehingga anak murid akan lebih mudah dalam memahami pelajaran. (P3)

2. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas didefinisikan sebagai dapat dipercaya informasi produk yang terkandung dalam merek, yang mensyaratkan bahwa konsumen mempersepsikan bahwa merek tersebut memiliki kemampuan dan kemauan untuk terus menerus menyampaikan apa yang dijanjikan.

a. Merasa Aman

Rasa aman itulah yang dirasakan para orang tua dalam menyekolahkan anaknya di SDIT Nurulfikri Banjarbaru. Semua kegiatan yang tak pernah lepas dari pengawasan guru pendamping baik itu kegiatan akademik ataupun non akademik yang ada di SDIT Nurulfikri Banjarbaru. Hal tersebut diperkuat dengan nilai skor rata-rata angket yang diperoleh adalah 3,4. Itu menunjukkan bahwa SDIT Nurulfikri Banjarbaru dapat memberikan rasa aman kepada siswa didiknya. Hal itu digambarkan oleh penuturan P2 sebagai berikut:

Bahwa untuk mendapatkan ilmu yang bermanfaat setiap orang tua dapat mempercayakan anaknya untuk bersekolah di SDIT Nurulfikri Banjarbaru karena menyekolahkan anak-anaknya kesekolah islam bukan untuk mendapat pengakuan masyarakat atau karena lebih bergengsi dari sekolah lain lebih dari itu, harapan mereka adalah agar anak mereka kelak memiliki akhlak dan moral yang sesuai dengan al-qur'an dan sunnah Rasulullah SAW. Mengenai ini, saya merasa aman menyekolahkan anak saya, karena selalu diawasi oleh guru-guru dan guru kelas yang selalu mendampingi anak muridnya”(P2)

b. Kualitas Pembelajaran

Kualitas pembelajaran SDIT Nurulfikri Banjarbaru menurut orang tua berada pada skor rata-rata 3,4. Karena memang kualitas pembelajaran di SDIT Nurulfikri Banjarbaru sangat bagus dengan adanya guru-guru pengajar yang mereka memang menguasai dibidangnya sehingga mereka mengerti bagaimana menyampaikan materi yang dapat mudah dipahami oleh murid-muridnya. Hal itu tergambar dalam penuturan P2 sebagai berikut :

Media pembelajaran dalam menghasilkan proses dan hasil belajar yang optimal sesuai dengan tuntutan kurikulum, dan menjadi tolak ukur sejauh mana tingkat pencapaian hasil dari tujuan pembelajaran itu sendiri. Maka dapat dilihat dari hasil penelitian yang mana orang tua mempercayai kualitas pembelajaran di SDIT Nurulfikri Banjarbaru. Kualitas pembelajaran di SDIT Nurulfikri Banjarbaru sangat bagus, karena setiap

guru dapat menguasai materi apa yang akan diajarkan kepada muridnya dan tersusun dengan rapi.(P2)

c. Jaminan Karir Yang Sukses

Jaminan karir yang sukses menurut orang tua ada pada skor rata-rata 3,3. Itu menunjukkan bahwa SDIT Nurulfikri Banjarbaru bagi orang tua dapat memberikan keyakinan dan kemampuan serta kesanggupan terhadap orang tua murid dalam mendidik peserta didiknya, karena apapun yang diajarkan oleh pihak sekolah bertujuan untuk menjamin masa depan muridnya. Hal itu tercantum dalam penuturan P4 sebagai berikut:

Memang dapat menjamin karir sukses terhadap anak saya karena saya percaya anak saya diajarkan dengan baik, dan saya melihat banyak alumni-alumni sekolah ini yang sudah banyak hafal surah-surah. (P4)

3. Integritas (*Integrity*)

a. Sungguh-Sungguh Dalam Mengajar

Sungguh-sungguh dalam mengajar orang tua memberikan nilai skor rata-rata 3,4. Semua kegiatan atau program yang dilaksanakan sekolah selama ini selalu berjalan dengan efektif dan efisien hal itu menunjukkan bahwa SDIT Nurulfikri Banjarbaru sungguh-sungguh dalam memberikan pembelajaran yang terbaik untuk siswanya, hal ini dapat dilihat dari penuturan dari P4 sebagai berikut:

Kedisiplinan guru disini yang saya lihat sangat baik mereka juga tidak main-main ketika mereka memiliki program pembelajaran dalam melaksanakannya, karena seorang guru disini selain mengajar mereka juga harus memberikan contoh yang baik kepada muridnya. Dan saya lihat dari keseharian anak saya, yang memang dia dapat mengaplikasikannya dilingkungan rumah, apa yang diajarkan oleh gurunya anak saya dapat memahaminya.(P4)

b. Meningkatkan Minat Bakat Untuk Mengembangkan Keterampilan Diri

Meningkatkan minat bakat untuk mengembangkan keterampilan diri menurut orang tua berada pada skor 3,4. Minat bakat setiap murid tidak akan selalu sama semua itu akan dikembangkan dengan kegiatan-kegiatan ekstra kurikuler sehingga semua minat bakat yang dimiliki oleh semua murid dapat berkembang dengan baik, hal tersebut menunjukkan bahwa SDIT Nurulfikri Banjarbaru dapat dipercaya oleh orang tua murid untuk mengembangkan minat bakat anaknya, hal ini dapat dilihat dari penuturan P5 sebagai berikut:

Mengembangkan minat dan bakat bertujuan agar peserta didik belajar atau dikemudian hari bisa bekerja dibidang yang diminatinya dan sesuai dengan kemampuan serta minat dan bakat yang dimilikinya sehingga mereka bisa mengembangkan kapabilitas untuk belajar serta bekerja secara optimal dengan penuh antusias, dengan itu ada berbagai ekstrakurikuler di SDIT Nurulfikri Banjarbaru. Mengenai ini, anak saya banyak diajarkan tidak hanya akademik melainkan juga non akademik yang diberikan oleh pihak sekolah, misalnya mengikuti kegiatan ekstrakurikuler disekolah, sehingga itu juga dapat meningkatkan keterampilan diri anak saya.(P5)

4. Kebajikan (*Benevolence*)

Kebajikan (*Benevolence*) mengacu pada niat atau motif positif dari pemilik merek yang bermanfaat bagi konsumen. Merek biasanya telah memiliki dan mamatuhi seperangkat prinsip umum yang dapat diterima oleh konsumen, seperti misalnya komunitas yang kredibel, keadilan, etika, konsistensi tindakan dimasa lalu, dan konsistensi dengan apa yang dijanjikan merek. Dampak dari terbentuknya kepercayaan merek didalam diri konsumen dapat berarti bahwa merek secara konsisten telah menepati janji mengenai nilai yang ditawarkan/ dijanjikan kepada konsumen melalui berbagai cara. Dari hasil Penulis mengadakan penelitian dengan

penyebaran angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai data yang akan digali diatas akan diuraikan dibawah ini.

a. Memiliki Keinginan Yang Baik Terhadap Siswanya

Memiliki keinginan yang baik terhadap siswanya Menurut orang tua murid berada pada skor 3,4. Ikhlas dan tulus adalah kunci akan keberhasilan pendidikan karena semua yang disampaikan dengan rasa ikhlas dan tulus akan membantu murid cepat akan memahami pembelajaran yang disampaikan. Itu menunjukkan bahwa memang SDIT Nurulfikri Banjarbaru mereka ikhlas dan tulus dalam mendidik muridnya sehingga bisa mencetak generasi penerus bangsa. Hal itu juga dituturkan oleh P5 sebagai berikut:

Harapan terhadap muridnya untuk memiliki akhlak yang baik, maka dari itu pembelajaran yang diberikan oleh pihak sekolah tersusun dan sistematis. mengenai ini, saya memang merasa sekolah ini pasti memiliki keinginan yang baik terhadap anak muridnya, karena dapat saya lihat dalam proses pembelajaran yang di berikan oleh gurunya berbagai macam cara untuk memberikan yang terbaik untuk setiap muridnya.(P5)

b. Membimbing Jika Memilki Masalah Terkait Disekolah

Membimbing jika memiliki masalah terkait disekolah berkenaan dengan itu para orang tua memberikan skor rata-rata 3,4. Sehingga itu menunjukkan bahwa SDIT Nurulfikri Banjarbaru memberikan hal yang terbaik terhadap siswa/I ketika murid memiliki masalah disekolah baik masalah pelajaran ataupun masalah dengan teman-temannya. Hal itu juga disampaikan oleh P5 sebagai berikut:

Pihak sekolah memiliki peran penting dalam sekolah untuk memantau, membuat dan memastikan siswa berperilaku baik. Ada beberapa siswa yang mengalami kesulitan dalam membangun hubungan atau interaksi sosial dengan yang lainnya. hal ini memang saya lihat setiap guru dapat membantu dan memecahkan permasalahan yang ada pada muridnya, misalnya murid susah menerima pembelajaran yang di berikan

gurunya, dari pihak guru pun memberikan pembelajaran dengan metode bermain, sehingga anak murid tersebut lebih enjoy dalam belajar.(P5)

c. Peduli Kebutuhan Siswa

Peduli dengan kebutuhan siswa para orang tua memberikan skor rata-rata

3,3. Sehingga SDIT Nurulfikri Banjarbaru dianggap bagi orang tua murid sangat mpedulikan kebutuhan bagi siswanya, hal ini dapat kita lihat dari penuturan P5 sebagai berikut:

Kebutuhan belajar dari setiap siswa didik berbeda-beda. Hal tersebut terkait erat dengan faktor eksternal maupun internal mereka. Gaya belajar dan potensi belajar yang beragam adalah contoh kasus lainnya yang mengarah pada pencapaian hasil yang beragam, namun hal tersebut seringkali dipungkiri seiring ditemukannya banyak fakta pemberian materi pelajaran yang sama untuk semua siswa didik. Pada siswa berbakat, mereka kurang mendapat materi secara mendalam sementara bagi siswa yang mempunyai hambatan belajar akan mudah tertinggal. Situasi ini menunjukkan keberagaman siswa didik di dalam kelas menjadi tantangan bagi profesionalisme guru dan secara tidak langsung menjadi cerminan kualitas pendidikan yang sampai saat ini memerlukan dukungan dari berbagai pihak.(P5)

d. Memberikan Rasa Aman Dalam Hal Karir

Memberikan rasa aman dalam hal karir para orang tua memberikan skor 3,3.

Itu menunjukkan bahwa SDIT Nurulfikri Banjarbaru selalu memberikan yang terbaik untuk para muridnya dalam mencetak calon generasi bangsa. Hal itu berdasarkan penuturan P5 sebagai berikut:

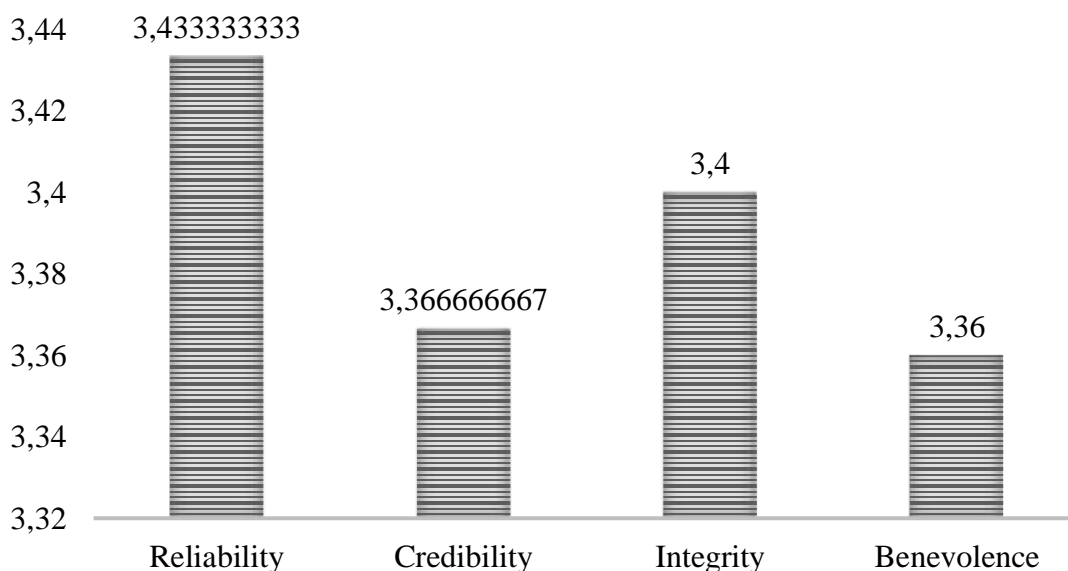
Kepala sekolah harus memiliki visi, misi, kreatif serta inovatif dan berorientasi pada mutu. Strategi ini merupakan usaha sistematis kepala sekolah secara terus menerus untuk memperbaiki kualitas layanan sehingga fokusnya diarahkan pada guru dan tenaga kependidikan lainnya agar lembaga kependidikan yang dipimpinnya dapat berjalan dengan baik. Mengenai ini, saya percaya terhadap apa yang diberikan oleh pihak sekolah kepada anak saya, yang mana pasti memang untuk kebaikan muridnya. (P5)

e. Meningkatkan Respons Terhadap Siswa

Meningkatkan respons terhadap siswa para orang tua memberikan skor 3,4.

Itu menunjukkan bahwa SDIT Nurulfikri Banjarbaru memiliki respons yang baik terhadap anak didiknya, sehingga setiap orang tua mempercayai akan peningkatan yang baik terhadap anaknya, hal ini juga dapat dilihat dari penuturan P2 sebagai berikut:

Pada hakekatnya proses pembelajaran yang mendidik menghendaki perubahan perilaku dan tingkah laku yang positif dari peserta didik setelah mengikuti kegiatan belajar mengajar, baik perubahan pada aspek kognitif, interaksi sosial, maupun keterampilan yang dimiliki peserta didik, Potensi siswa merupakan kapasitas atau kemampuan dan karakteristik sifat individu yang berhubungan dengan sumber daya manusia yang memiliki kemungkinan dikembangkan dan atau menunjang pengembangan potensi lain. hal ini, iya memang SDIT Nurulfikri Banjarbaru selalu memberikan yang terbaik untuk muridnya, dapat dilihat dari bagaimana muridnya yang dapat merespon dengan baik dalam pembelajaran. (P2)



Gambar 4.1 Nilai Rata-rata Angket

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil survey menurut orang tua murid yang didapat dari 4 element penelitian ini menemukan bahwa aspek yang paling tinggi dalam SDIT Nurulfikri Banjarbaru yaitu ada pada aspek keandalan (*reliability*) yang mana nilai diperoleh dengan skor rata-rata 3,43 masuk dalam kategori tinggi. Adapun aspek yang paling rendah ada pada aspek kebajikan (*benevolence*) dengan skor rata-rata 3,36 masih termasuk dalam kategori tinggi.

Kepercayaan merek adalah kemampuan merek untuk dipercaya (keandalan/*brand reliabillity*) yang bersumber pada keyakinan konsumen bahwa produk tersebut mampu memenuhi nilai yang dijanjikan dan intensi baik merek yang didasarkan pada keyakinan merek bahwa merek tersebut mampu mengutamakan kepentingan konsumen.⁵³

Hal ini merupakan proses belajar bagi setiap konsumen karena dari pengalaman konsumen memperoleh banyak informasi. Dimana informasi mengenai produk didapatkan dari pengalaman langsung dengan produk, karena terciptanya kepercayaan merek melalui pengalaman akan terjadi proses pembelajaran yang memungkinkan terbangunnya asosiasi, pemikiran dan pengambilan kesimpulan yang relevan dengan pribadi individu tersebut.

Keandalan dari sudut pandang pelanggan atau mengarah pada tahapan transaksi atau interaksi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan kinerja produk

⁵³Agus Kusumajay and Hatane Semuel, "Pengaruh Kesadaran Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Wiinston Indonesia, Jurnal Manajemen Pemasaran," *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2 No. 1 (2021): 3, <https://media.neliti.com/media/publications/133032-ID-pengaruh-kesadaran-merek-dan-kepercayaan.pdf>.

dan tercapainya kepuasan.⁵⁴ Hal ini menggambarkan bahwa orang tua murid yang memiliki kepercayaan terhadap suatu merek akan mencoba untuk berbagi resiko di dalam menggunakan merek yang sama. Sehingga konteks kepercayaan terhadap merek, entitas yang dipercayai bukan orang, tetapi symbol dari produk tersebut.

Hubungan kepercayaan dan kepuasan konsumen, menemukan bahwa kepercayaan adalah pendorong yang berbeda dari retensi pelanggan dan harus dikelola secara terpisah dari kepuasan pelanggan.⁵⁵ Dapat kita lihat keandalan merek mengacu pada keyakinan orang tua murid SDIT Nurulfikri Banjarbaru bahwa merek akan memuaskan kebutuhan mereka, sehingga dapat kita lihat dari hasil survey dan nilai rata-rata peneliti bahwa murid SDIT Nurulfikri Banjarbaru mempercayai akan keandalan merek dari SDIT Nurulfikri Banjarbaru yang mana mengacu pada keyakinan konsumen bahwa tindakan dan perilaku merek dimotivasi oleh niat positif terhadap kepentingan atau kesejahteraan konsumen.

Hasil interaksi konsumen sebelumnya dengan suatu merek produk berpengaruh pada penilaian mereka terhadap keandalan suatu merek, dan kesediaan mereka untuk membeli kembali sebuah produk bermerek sama berdasarkan dari kesediaan mereka pada keandalan merek.⁵⁶

Penelitian ini juga membuktikan hasilnya yaitu banyak minat dan orang tua murid yang menyekolahkan di SDIT Nurulfikri Banjarbaru percaya pada

⁵⁴Rohmad Juari, "Pengaruh Kepercayaan Merek Pada Pembentukan Loyalitas Merek Apple Di Yogyakarta," *Jurnal UMY* 07, no. 2 (nd): 41, <https://journal.umy.ac.id/index.php/bti/article/view/2410>.

⁵⁵Yudi Prayoga and Muhammad Yasir Arafat Pohan, "Menguji Pengaruh Pengalaman Positif, Persepsi Kualitas Dan Kepercayaan, Jurnal Manajemen Dan Sains," *Jurnal Manajemen Dan Sains* 4, no. 3 (2019): 284, <http://jmas.unbari.ac.id/index.php/jmas/article/view/393>.

⁵⁶Anette Wulansari, "Pengaruh Brand Trust Dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Sari Roti," *UNESA* 7, no. 1 (2019): 245, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/2967/5811>.

lembaganya. Adapun kebajikan dapat dipahami sebagai motivasi positif dan kepedulian yang tulus dari sebuah institusi untuk melakukan hal-hal yang baik bagi para siswa. Kebajikan menurut Davis dan Schoorman berpendapat bahwa merek kebajikan lebih dipercaya oleh pelanggan dan karenanya.⁵⁷

Dalam penelitian ini, kebajikan didefinisikan sebagai kemampuan lembaga untuk memenuhi kebutuhan siswa sebelum ketertarikan. Untuk kepentingan pribadi dalam jangka pendek. Dalam kajian merek hal ini sangat berdampak dengan keinginan orang tua murid di SDIT Nurufikri Banjarbaru, ini juga merupakan *representasi* dari keinginan lembaga untuk memperhatikan kebutuhan siswa dan mencapai keamanan *psikologis*.

Kebajikan bisa berupa kecenderungan untuk berbuat baik dan tindakan kebaikan, di mana wali amanat memiliki perasaan niat baik terhadap mitra yang berinteraksi tidak termasuk niat apa pun dari melukai dia diberi kesempatan untuk melakukannya. Kebajikan dalam dunia bisnis adalah niat penjual untuk memberi kepuasan tersendiri pada konsumen yang membuat keadaan menguntungkan untuk kedua belah pihak, maka semakin tinggi pula keinginan konsumen untuk bergantung pada merek berdasarkan pada keyakinan atau harapan yang dihasilkan dari kredibilitas, kebajikan, dan kemampuan merek tersebut, sehingga akan mampu meningkatkan niat beli konsumen tersebut.

Dalam hal ini adapun setiap aspek dari element tersebut sama-sama penting yang mana dari kredibilitas disini menurut Erdem, Swait, dan Valenzuela bahwa

⁵⁷ Anish Yousaf, Abhishek Misha, and Makhmoor Bashir, "Brand Trust, Institutional Commitment, And Their Impact On Student Loyalty," *International Journal* 45, no. 4 (2012): 882, <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03075079.2018.1558441>.

masyarakat konsumen mempersepsikan bahwa merek tersebut memiliki kemampuan dan kemauan untuk terus menerus menyampaikan apa yang dijanjikan.⁵⁸

Dalam hal ini dilihat dari kajian merek bahwa ketidakpastian, kredibel merek memastikan erosi minimum kepercayaan terhadap orang tua murid di SDIT Nurulfiktri, kredibilitas juga menyiratkan persepsi siswa tentang tindakan lembaga sehingga dapat membangun harapan positif terhadap orang tua.

Kredibilitas merek adalah kepercayaan terhadap informasi produk yang terkandung dalam suatu merek yang mensyaratkan bahwa konsumen memandang merek memiliki kemampuan (yaitu keahlian) dan kemauan (kepercayaan) untuk menyampaikan secara terus menerus apa yang telah dijanjikan.⁵⁹ Pengertian tersebut menunjukkan bahwa kredibilitas merek adalah efek gabungan dari semua tindakan pemasaran sebelumnya dan sejauh mana tindakan perusahaan konsisten. Pemahaman mengenai hubungan antara merek yang sehat dan harga tersebut diperlukan untuk strategi merek yang efektif.

Kredibilitas merek dapat memberikan manfaat kepada pelanggan melalui jaminan kualitas serta menguntungkan perusahaan melalui penerimaan pesan yang lebih tinggi dan pelanggan tetap. Selain itu, kredibilitas merek adalah alat yang penting bagi perusahaan untuk mengembangkan *word of mouth* pada merek dan

⁵⁸Yousaf, Misha, and Bashir, 881.

⁵⁹Alvin, "Pengaruh Green Perceived Value, Green Product Innovation, Green Self Identity, Brand Credibility Terhadap Green Purchase Intention Melalui Green Brand Equity Pada Produk Skin-Care Korea Di Indonesia. Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan," *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* 2 NO. 6 (2019): 40-43, <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/4906>.

dapat meminimalkan intensitas berganti merek dengan membangun hubungan pelanggan yang lebih kuat.⁶⁰

Dalam bidang ini kredibilitas merek di SDIT Nurulfikri Banjarbaru memiliki kualitas yang dirasakan oleh orang tua muridnya yang mana SDIT Nurulfikri Banjarbaru membuktikan dengan membangun citra ramah lingkungan. Kredibilitas adalah suatu hal yang perlu dimiliki oleh setiap merek. Tingkat kredibilitas yang dimiliki oleh sebuah merek sangat berpengaruh dalam meningkatkan rasa kepercayaan konsumen terhadap merek. Tingkat kepercayaan seseorang berdasarkan kompetensi, keterbukaan dan tujuan yang dimiliki.

Adapun aspek integritas adalah sebagai kepercayaan pada etika dan professional perilaku merek berdasarkan kejujuran dan keadilan.⁶¹ Tingkat integritas lembaga tergantung pada konsistensi dari tindakan lembaga tersebut dimasa yang lalu, komunikasi yang dapat dipercaya, adil, dan kesesuaian antara perkataan yang mereka janjikan dengan tindakan yang mereka lakukan. Integritas merupakan persepsi pelanggan yang melekat pada sekumpulan dari prinsip-prinsip yang dapat diterima. lembaga yang memiliki integritas tinggi tergantung pada konsistensi dari tindakannya dimasa lalu, komunikasi yang akurat tentang lembaga dari kelompok lain, keyakinan bahwa lembaga memiliki *sense of justice* yang kuat serta tindakannya sesuai dengan janji-janjinya. Jika lembaga dipersepsikan

⁶⁰B. C. Camiciottoli, S. Ranfagni, and S. Guercini, "Exploring Brand Associations: An Innovative Methodological Approach," *European Journal Of Marketing* 48 NO. 5 (2013): 345, <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJM-12-2011-0770/full/html>.

⁶¹ Yousaf, Misha, and Bashir, "Brand Trust, Institutional Commitment, And Their Impact On Student Lotalty," 882.

memiliki integritas tersebut, maka kemungkinan merek perusahaan akan dipercaya oleh pelanggan.⁶²

Integritas digunakan untuk menilai kepercayaan, kejujuran, ketergantungan, kehandalan, dan kesadaran karyawan dan pelamar kerja. Penelitian yang menggunakan integritas memiliki tujuan memprediksi berbagai perilaku kerja kontra produktif, seperti pencurian dan pembajakan.⁶³ SDIT Nurulfikri Banjarbaru memiliki reputasi merek yang baik, karena konsisten akan kualitas pada lembaganya sehingga mampu menciptakan *brand experience* berkesan yang dalam diri konsumen dalam jangka panjang *brand trust* adalah merek yang memiliki reputasi baik dari persepsi konsumen yang berhasil menciptakan *brand experience* yang berkesan dalam diri konsumen dalam jangka panjang, berdasarkan integritas dari merek tersebut. Adanya integritas merupakan faktor kunci bagi konsumen untuk percaya kualitas dari produk suatu merek.

Kepercayaan merek merupakan adanya harapan atau kemungkinan yang tinggi merek tersebut akan mengakibatkan hasil yang positif terhadap konsumen. Dari sudut pandang konsumen, kepercayaan merek merupakan suatu keyakinan akan suatu merek terhadap adanya pemuasan kebutuhan dilihat dari *kredibilitas*, *integritas*, keunggulan yang diletakkan pada merek tertentu. Untuk itu saya liat berdasarkan penelitian ini bahwa Sekolah Dasar Islam Terpadu Nurulfikri

⁶²C. . Fornell, "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, And Findings," *Journal Of Marketing* 60 NO. 5 (2018): 7–18, <https://www.jstor.org/stable/1251898>.

⁶³Zeithaml Brucks and Naylor.M., "The Effect Of Store Name. Brand Name. And Price Discounts On Consumers' Evaluations And Purchase Intentions," *Journal Of Retailing* 74 nO. 3 (2018): 23, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022435999800992>.

Banjarbaru memiliki kepercayaan merek yang bagus sehingga dapat menjadi sekolah andalan bagi konsumen dalam menyekolahkan anaknya disana.