

EPEKTO NG SERBISYONG PANG-EDUKASYON SA SATISPAKSYON NG MGA NAKAPAGTAPOS NG BATSILYER NG SEKONDARYANG EDUKASYON MEDYOR SA FILIPINO: IMAHE NG INSTITUSYON BILANG TAGAPAMAGITAN NA BARYABOL

Kristine O. Ces¹, Jobell B. Jajalla, PhD²

¹(Institute of Teachers Education, Kapalong College of Agriculture, Sciences and Technology, Philippines)

ABSTRACT: Ang pangunahing layunin ng pag-aaral na ito ay matukoy ang kabatiran ukol sa Epekto ng Serbisyong Pang-Edukasyon sa Satispaksyon ng mga nakapagtapos ng Batsilyer ng Sekondaryang Edukasyon Medyor sa Filipino: Imahe ng Institusyon bilang Tagapamagitan na Baryabol. Sa pagpapatibay at pagsakatuparan ng pag-aaral, ito ay ginamitan ng kwantitatibong disenyo sa deskripsiyong tagapamagitan na baryabol. Ang mga piniling respondente ay ang mga nakapagtapos ng BSEd Filipino na may naitalang sampol na 72 ng mga nakapagtapos sa sekondaryang edukasyon na siyang naging respondente. Batay sa sa naging resulta, natuklasan na ang epekto ng serbisyong pang-edukasyon ay may mataas na antas; ang satispaksyon sa mga nakapagtapos ng BSEd Filipino ay may mataas na antas at ang imahe ng institusyon bilang tagapamagitan na baryabol na may pinakamataas na antas ng pagpapahalaga sa imahe ng institusyon. Napatunayan na ang epekto ng serbisyong pang-edukasyon sa satispaksyon sa mga nakapagtapos ay may makabuluhang ugnayan sa imahe ng institusyon.

Keywords- *Imahe ng institusyon, kalidad ng administratibo, satispaksyon ng mga mag-aaral, serbisyong pang-edukasyon, serbisyong gabay*

I. INTRODUKSYON

Ang mabilis na pagdami ng mga unibersidad, kasabay ng patuloy na pagtaas ng mga nakapagtapos na walang trabaho ay nagdulot ng pangamba sa mga mag-aaral na naghahangad makapasok sa mga kilalang institusyon. Dahil dito, ang kalidad ng mas mataas na edukasyon at reputasyon ng unibersidad ay naging pangunahing isyu para sa mga mag-aaral at mga nagbibigay ng edukasyon. Ang dekalidad na edukasyon ay mahalaga para sa pagiging may propesyon ng mga nagtapos at nagsisilbing estratehikong sandata para sa mga unibersidad upang manatiling kompetitibo. Ayon kay Fiselier et al. (2018), mahalagang tuklasin ang ugnayan ng kalidad ng edukasyon, reputasyon ng unibersidad, at kasiyahan ng mga mag-aaral. Dagdag ni Damme (2019), ang pandaigdigang kalidad ng edukasyon ay nangangailangan ng mga pamantayang istruktura, sistema ng paglipat ng kredito, at matibay na proseso ng akreditasyon.

Sa Singapore, nahaharap sa seryosong hamon ang mga institusyong pang-edukasyon dahil sa matinding kompetisyon at tuloy-tuloy na pagbabago sa sektor ng mas mataas na edukasyon. Isa sa pangunahing suliranin ay kung paano mapapanatili ang magandang imahe at reputasyon ng mga paaralan upang patuloy na makaakit at makapanatili ng mga mag-aaral. Binibigyang pansin ng mga institusyon ang pagsusuri kung paano naaapektuhan ng mga umiiral na estruktura at serbisyong iniaalok—kabilang ang kalidad ng programa, pasilidad, serbisyong pang-suporta, at reputasyon—ang pananaw at satispaksyon ng mga mag-aaral at iba pang stakeholder (Hussain at Li, 2024).

Sa Pilipinas, isa sa mga suliraning kinakaharap ay ang di kaaya-ayang akademikong pagganap ng mga mag-aaral na naaapektuhan ng iba't ibang salik, tulad ng mababang antas ng lebel ng satispaksyon sa mga serbisyong natatanggap mula sa institusyon, ang kalidad ng pagtuturo at imahe ng institusyon. Ang satispaksyon ng mga estudyante ay isang mahalagang salik na isinasalaysay sa pagtaya ng produktibidad at pagiging epektibo ng isang unibersidad. Ang mga marka, suporta sa kurso, pakikipag-ugnayan sa mga guro, pagdalo, at employability pagkatapos nilang magtapos ay lahat ay nakasalalay sa kung gaano kakontento ang isang estudyante sa kanilang oras sa unibersidad. Hindi lamang satispaksyon ng mga estudyante ang mahalaga, kundi pati na rin ang pagpapabuti ng kanilang karanasan sa institusyon (Micabalo et al., 2020).

Ang kalidad ng mga serbisyo sa edukasyon ay direktang nakakaapekto sa satispaksyon ng mga mag-aaral na sa kalaunan ay humuhubog sa imahe ng Kapalong College of Agriculture, Sciences, and Technology (KCAST). Sa makabagong panahon sa edukasyon, kailangan ng mga institusyon na mapanatili ang mataas na kalidad ng serbisyo upang magtagumpay at mahalaga ang pag-aaral sa ugnayang ito dahil ang institusyon na mas mataas na edukasyon ay lalo nang nagiging kinakailangan. Ang mga institusyong hindi nagbibigay ng prayoridad

sa kalidad ng serbisyo ay nanganganib na masira ang kanilang reputasyon na maaaring magresulta sa pagbaba ng bilang ng mga mag-aaral at pagkawala ng kredibilidad. Dagdag dito, mas maraming pagpipilian ang mga mag-aaral ngayon at mas mataas ang kanilang mga inaasahan kaya ang pag-unawa kung paano naaapektuhan ng kalidad ng serbisyo sa edukasyon ang satsipaksyon ng mga mag-aaral at imahe ng institusyon ay makakatulong sa pagpapabuti sa pamamagitan ng pagtukoy sa mga tiyak na aspeto na dapat pagbutihin at maaaring manatili ang institusyon na masiguro ang pang matagalang tagumpay sa mga susunod na taon.

May mga mananaliksik na ang nagsagawa ng pag-aaral patungkol sa sa satsipaksyon ng mga mag-aaral, tulad ng sa pag-aaral nina Hoang et al. (2024) na pinamagatang *“The Influence of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty in Vietnam: The Moderating Role of the University Image”* Gayundin, ang pag-aaral nina Zelaem et al. (2024) na pinamagatang *“The Impact of Educational Service Quality on Student Academic Performance in Ethiopian Public Universities: A Mediating Role of Student Satisfaction,”* na ipinakita ang kahalagahan ng pagpapabuti ng kalidad ng serbisyo, satsipaksyon at katapatan ng mag-aaral para sa napapanatiling pag-unlad ng mga institusyon ng mas mataas na edukasyon. Ang mga pag-aaral na ito ay nagbigay-diin sa mahalagang papel ng satsipaksyon ng mag-aaral sa pagpapabuti ng pang-akademikong resulta at pagpapanatili ng magandang reputasyon ng mga institusyon ng mas mataas na edukasyon. Dahil dito, wala pang mas malalim na imbestigasyon sa mga salik na nag-aambag sa tagapamagitan baryabol ng imahe ng institusyon sa serbisyong pang-edukasyon sa satsipaksyon ng mga mag-aaral. Kaya, ang pag-aaral na ito ay isinagawa sa isang lokal na kolehiyo sa Davao del Norte na kinapanayam ang mga nakatapos sa BSEd Filipino ng institusyon at gumamit ng mga sarbey bilang instrumento sa pag-aaral.

Ang pag-aaral na ito ay naglalayong ibahagi ang mga natuklasan ng tagapamagitan baryabol tungkol sa imahe ng institusyon na nakatuon sa buong komunidad ng mga mag-aaral. Ang mga hardbound na kopya ay ipamamahagi nang maayos sa loob ng akademikong komunidad. Sa pakikipagtulungan sa opisina ng pananaliksik ay isasaayos ang isang pormal na presentasyon kung saan tatanggap ng mga hardbound na kopya ang mga guro at kawani upang hikayatin ang direktang pakikipag-ugnayan at diskusyon. Bukod dito, ang mga kopya ay ilalagay sa aklatan upang maging madaling ma-access ng mga mag-aaral at mananaliksik na magpapalakas ng karagdagang pag-aaral tungkol sa kaugnayan ng kalidad ng serbisyo sa edukasyon at imahe ng institusyon..

II. LAYUNIN NG PANANALIKSIK

Ang layunin ng pag-aaral na ito ay suriin ang epekto ng imahe ng institusyon bilang tagapamagitan sa relasyon ng serbisyong pang-edukasyon at satsipaksyon kabilang ang mga nakapagtapos ng batsilyer ng sekondaryang edukasyon medyor sa Filipino sa Kapalong College of Agriculture, Sciences, and Technology. Partikular, layon ng pag-aaral na ito na sagutin ang sumusunod na mga layunin:

1. upang maipaliwanag ang antas ng serbisyong pang-edukasyon sa mga sumusunod na aspekto:
 - 1.1. kalidad ng administratibo;
 - 1.2. kalidad ng pisikal na kapaligiran;
 - 1.3. kalidad ng pangunahing edukasyon;
 - 1.4. kalidad ng mga pasilidad ng suporta; at
 - 1.5. transformatibong kalidad.
2. upang maipaliwanag ang antas ng satsipaksyon ng mga mag-aaral sa sumusunod na aspekto:
 - 2.1. rekord ng mga mag-aaral sa Tanggapan ng Tagatala (Registrar);
 - 2.2. mapagkukunan ng pagkatuto/aklatan;
 - 2.3. serbisyong gabay;
 - 2.4. pagtatasa at pagbabayad sa cashier;
 - 2.5. pagpapanatili ng kagamitan at paglilinis; at
 - 2.6. mga instruktur at mga instruksyon sa silid-aralan.
3. upang maipaliwanag ang antas ng imahe ng institusyon sa sumusunod na aspekto:
 - 3.1. bayaran sa miscellaneous fee;
 - 3.2. proseso ng admisyon;
 - 3.3. mga programang inaalo;
 - 3.4. pasilidad ng paaralan;
 - 3.5. propayl ng mga guro;
 - 3.6. suporta mula sa kamag-anakan; at
 - 3.7. ranggo ng institusyon.
4. upang matukoy ang mahalagang ugnayan sa pagitan ng:
 - 4.1. serbisyong pang-edukasyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral;
 - 4.2. serbisyong pang-edukasyon at imahe ng institusyon; at
 - 4.3. imahe ng institusyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral.

5. Matukoy ang epekto ng imahe ng institusyon bilang tagapamagitan na baryabol sa ugnayan ng serbisyong pang-edukasyon at satipaksyon ng mga mag-aaral.

III. METODOLOHIYA

3.1. Disenyo ng Pananaliksik

Ang pananaliksik na ito ay ginamitan ng kwantitatibong disenyo sa paraang mediation na analisis. Ang epekto ng isang baryabol ay naipapasa sa isa pa sa pamamagitan ng mediating variables. Ang isang mananaliksik ay maaaring gumamit ng mediation upang ipaliwanag ang proseso o paraan kung paano naapektuhan ng isang baryabol ang isa pa.

Sa konteksto ng pag-aaral, ang mediation na analisis ang ginamit sa pananaliksik upang tukuyin ang sanhi at epektong relasyon sa mga baryabol. Ipinapahiwatig dito ang epekto ng mediator na baryabol sa di-malaya at malayang baryabol. Kung gayun, ang pananaliksik na gamit ang mediation na analisis ay sinusuri ang epekto ng isang baryabol sa dalawang baryabol at ito rin ng isa sa pamamaraan upang mapaliwanag ang proseso o mekanismo ng epekto ng isang baryabol sa iba pang baryabol.

Sa pananaliksik na ito, ang kwantitatibong disenyo ng pananaliksik ang gagamitin sa paraang mediation na analisis upang matukoy ang epekto ng imahe ng institusyon sa satsipaksyon ng mga mag-aaral sa ugnayan ng serbisyong pang-edukasyon. Ang pananaliksik na ito ay naglalaman ng tatlong baryabol: ang malayang baryabol sa pag-aaral na ito ay ang serbisyong pang-edukasyon, habang ang di-malayang baryabol ay ang satsipaksyon ng mga mag-aaral, at ang tagapamagatang baryabol ay ang imahe ng institusyon. Sinusuri ang ugnayan ng serbisyong pang-edukasyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral na nakapagtapos sa BSEd Filipino ng Kapalong College of Agriculture Sciences and Technology.

3.2. Populasyon at Sampol

Ang mga respondente ng pag-aaral na ito ay nagtapos sa Degri, Batsilyer ng Sekondaryang Edukasyon sa Filipino ng *Kapalong College of Agriculture, Sciences, and Technology (KCAST)*. Sila ay pinili bilang mga respondente dahil ang pag-aaral ay tungkol sa kalidad ng serbisyong pang-edukasyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral kaugnay ng imahe ng institusyon.

3.3. Instrumento ng Pananaliksik

Ang Likert scale, isang limang-puntong kasangkapan sa pagsukat, ay nagbibigay-daan sa mga indibidwal na ipahayag ang kanilang antas ng pagsang-ayon o pagsalungat sa isang tiyak na pahayag. Karaniwang may limang opsyon sa sagot, na nagbibigay-daan sa mga respondente na ipakita kung gaano sila kaayon o ano ang kanilang nararamdaman hinggil sa pahayag McLeod (2023). Sa pag-aaral na ito, ginamit ang 5-point Likert scale upang suriin ang antas ng kalidad ng pagtuturo, kasiyahan sa matematika, at estratehiya sa pagkatuto. Dagdag pa rito, gumamit ang mananaliksik ng tatlong maaaring gamitin na talatanungan mula sa mga web source upang sukatin ang mga baryabol. Ang talatanungan ay nanggaling sa pag-aaral nina Abdul Ghaffar Mastoi et al, (2019). Sa pananaliksik na “Higher Education Service Quality Based on Students’ Satisfaction in Pakistan”. Ang Serbisyong Pang-Edukasyon ay mayroong 5 indekeytor: kalidad ng administratibo; kalidad ng pisikal na kapaligiran; kalidad ng mga pasilidad ng supporta at transpormatibong kalidad. Ang talatanungan ay mayroong dalawampu’t pito (27) sukat na aytem at may Cronbach’s alpha coefficient na 0.85. Ang mga puntos na maaaring makuha mula sa sukat ay nasa saklaw na isa (1) hanggang lima (5). Ang mataas na puntos ay nagpapahiwatig na mataas ang epekto ng serbisyong pang-edukasyon sa pananaw ng mga mag-aaral sa satsipaksyon nila sa tungo sa imahe ng institusyon.

Bukod pa rito, ang ikalawang baryabol na talatanungan ay nanggaling sa pag-aaral nina Tan Genevieve et al. (2024). Sa pananaliksik na “*Level of Satisfaction of CHTM Students on the University Services*”. Ang satsipaksyon ng mga mag-aaral na talatanungan ay mayroong 6 indekeytor: record ng mga mag-aaral sa tanggapang ng tagatala (registrar); mapagkukunan ng pagkatuto/aklatan; serbisyong gabay; pagtatasa at pagbabayadsa cashier; pagpapanatili ng kagamitan at paglilinis at mga instruktos at mga instruksyon sa silid-aralan. Ang talatanungan ay mayroong tatlungpung isa (31) na sukat na aytem at may Cronbach’s alpha coefficient na 0.936. Ang mga puntos na maaaring makuha mula sa sukat ay nasa saklaw na isa (1) hanggang lima (5). Ang mataas na puntos ay nagpapahiwatig na mataas ang pananaw ng mga mag-aaral sa satsipaksyon nila sa serbisyong pang-edukasyon tungo sa imahe ng institusyon.

Sa karagdagan, ang ikatlong baryabol na talatanungan ay nanggaling sa pag-aaral nina Ong AKS et al. (2023). Sa pananaliksik na “*Determination of loyalty among high school students to retain in the same university for higher education: An integration of Self-Determination Theory and Extended Theory of Planned Behavior*”. Ang imahe ng institusyon na talatanungan ay mayroong 7 na indekeytor: bayaran sa miscellaneous fee; proseso ng admisyon; mga programang inaalok; pasilidad ng paaralan; propayl ng mga guro, suporta mula sa kamag-anakan at ranggo ng institusyon. Ang talatanungan ay mayroong tatlungpung lima (35) na sukat na aytem at may Cronbach’s alpha coefficient na 0.700. Ang mga puntos na maaaring makuha mula sa sukat ay nasa saklaw na 1 hanggang 5. Ang mataas na puntos ay nagpapahiwatig na mataas ang pananaw ng mga mag-aaral sa imahe ng institusyon.

Ginamit ang Likert scale upang sukatin ang antas ng pagsang-ayon o pagsalungat sa mga pahayag na may kaugnayan sa pagiging epektibo at mga benepisyo ng kalidad ng pagtuturo, pati na rin ang pagkakuntento ng mga kalahok sa lahat na program ng Institusyon. Pinapadali ng scale na ito ang pangangalap ng datos na maaaring

madaling suriin at bigyang kahulugan upang matukoy ang epekto ng serbisyong pang-dukasyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral, na mahalaga sa imahe ng institusyon. Gumamit ang mga kalahok ng limang-puntong Likert scale, mula sa "lubos na sumasang-ayon" hanggang "lubos na hindi sumasang-ayon," at ang mga halagang ito ay pinagsama upang makakuha ng kabuuang iskor para sa bawat respondente.

3.4. Pangolekta ng Datos

Sa pangangalap ng datos, isinagawa ng mananaliksik ang mga sumusunod na hakbang:

Mean. Ginamit ito upang matukoy ang antas ng kalidad ng serbisyong pang-dukasyon, satsipaksyon ng mga mag-aaral, at imahe ng institusyon base sa pananaw o opinyon ng mga respondente.

Pearson-r. Ginamit sa pagtukoy sa tiyak na ugnayan ng serbisyong pang-dukasyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral; imahe ng institusyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral; at serbisyong pang-dukasyon at imahe ng institusyon at ito ang naging baryabol sa pag-aaral.

Mediation Analysis. Ginamit ito sa pananaliksik upang matukoy kung ang imahe ng institusyon ay namamagitan sa ugnayan ng serbisyong pang-dukasyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral sa pamamagitan ng pagsagot sa mean na pahayag ng problema.

IV.RESULTA AT DISKUSYON

Ipinapakita sa seksyon sa ibaba ang talakayan ng datos hinggil sa pagsusuri ng tagapamagitan baryabol ng imahe ng institusyon sa relasyon ng serbisyong pang-dukasyon sa satsipaksyon ng mga mag-aaral sa lahat ng mga nagtapos sa kursong batsilyer ng sekondaryang edukasyon medyor sa Filipino. Inilalahad sa kabanatang ito ang mga datos tungkol sa mga sumusunod: ang serbisyong pang-dukasyon; ang antas ng satsipaksyon ng mga mag-aaral; at ang antas ng imahe ng institusyon. Mahalagang ugnayan sa pagitan ng serbisyong pang-dukasyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral; kalidad ng serbisyong pang-dukasyon at imahe ng institusyon; serbisyong pang-dukasyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral, at ang pagsusuri ng tagapamagitan baryabao sa serbisyong pang-dukasyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral sa pamamagitan ng imahe ng institusyon. Ang pagsusuri at interpretasyon ng mga datos ay isinagawa rin alinsunod sa mga layunin ng pananaliksik.

Kabuoang Antas ng Serbisyong Pang-Edukasyon

Ang kabuoang antas ng serbisyong pang-dukasyon sa aspektong kalidad ng administratibo, kalidad ng pisikal na kapaligiran, kalidad ng pangunahing edukasyon, kalidad ng mga pasilidad ng pangsuporta, at ng transpormatibong kalidad.

TALAHANAYAN 1

Buod ng Antas ng Serbisyong Pang-Edukasyon

Mga Indektyor	Mean	Deskripsyon
kalidad ng administratibo	4.33	Napakataas
kalidad ng pisikal na kapaligiran	4.04	Mataas
kalidad ng pangunahing edukasyon	4.42	Napakataas
kalidad ng mga pasilidad ng suporta	3.88	Mataas
transpormatibong kalidad	4.37	Napakataas
KABUOAN	4.21	Mataas

Kabuoang ng Antas sa Satsipaksyon sa mga Mag-aaral

Sa pangkalahatang resulta, ipinapakita sa Talahanayan 14 ang kabuoang antas sa satsipaksyon sa mga mag-aaral sa aspeto ng rekord ng mga mag-aaral sa tanggapan ng tagatala (*registrar*); mapagkukunan ng pagkatuto/aklatan; serbisyong gabay; pagtatasa at pagbabayad sa *cashier*; pagpapanatili ng kagamitan at paglilinis; at mga instruktur at mga instruksyon sa silid-aralan. Ipinakita ng datos na ang antas sa satsipaksyon sa mga mag-aaral ayon sa persepsyon ng lahat ng nagtapos sa batsilyer ng sekondaryang edukasyon medyor sa Filipino ay may kabuoang *mean* na 4.25 na may deskriptibong katumbas na mataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas ng satsipaksyon ng mga mag-aaral ayon sa pananaw ng mga nakapatapos ng pag-aaral ay nasisiyahan.

Kaugnay nito, ang pinakamataas na *mean* ay 4.39 na may deskriptibong katumbas na napakataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas ng satsipaksyon ng mga mag-aaral ayon sa pananaw ng mga mag-aaral sa aspektong mga instruktur at mga instruksyon sa silid-aralan ay labis na nasisiyahan.

Kasunod nito, ang pinakamababang indektyor ay kalidad ng mga pasilidad na pangsuporta na may *mean* na 4.07 na may deskriptibong katumbas na mataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas sa satsipaksyon sa mga mag-aaral sa aspeto ng pagpapanatili ng kagamitan at paglilinis ay nasisiyahan.

Bukod pa rito, ang rekord ng mga mag-aaral sa tanggapan ng tagatala (*registrar*) ay may *mean* na 4.12 na nangangahulugang mataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas sa satisfaksyon sa mga mag-aaral sa aspekto ng rekord ng mga mag-aaral sa tanggapan ng tagatala (*registrar*) ay nasisiyahan.

Sa kabilang dako, ang mapagkukunan ng pagkatuto/aklatan ay may *mean* na 4.17 na nangangahulugang mataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas sa satisfaksyon sa mga mag-aaral sa aspekto ng mapagkukunan ng pagkatuto/aklatan ay nasisiyahan.

Sa karagdagan, ang serbisyong gabay ay may *mean* na 4.37 na nangangahulugang napakataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas sa satisfaksyon sa mga mag-aaral sa aspekto ng serbisyong gabay ay labis na nasisiyahan.

Gayundin, ang pagtatasa at pagbabayad sa *cashier* ay nakakuha ng *mean* na 4.38 na may deskriptibong katumbas na napakataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas sa satisfaksyon sa mga mag-aaral sa aspekto ng pagtatasa at pagbabayad sa *cashier* ay labis na nasisiyahan.

TALAHANAYAN 2

Buod ng Antas ng Satisfaksyon ng mga Mag-aaral

Mga Indekeytor	Mean	Deskripsyon
Rekord Ng Mga Mag-Aaral Sa Tanggapan Ng Tagatala (Registrar)	4.12	Mataas
Mapagkukunan Ng Pagkatuto/Aklatan	4.17	Mataas
Serbisyong Gabay	4.37	Napakataas
Pagtatasa At Pagbabayad Sa <i>Cashier</i>	4.38	Napakataas
Pagpapanatili Ng Kagamitan At Paglilinis	4.07	Mataas
Mga Instruktor At Mga Instruksyon Sa Silid-Aralan	4.39	Napakataas
KABUOAN	4.25	Mataas

Kabuoan ng Antas ng Imahe ng Institusyon

Sa pangkalahatang resulta, ipinapakita sa Talahanayan 3 ang kabuoang antas ng imahe ng institusyon sa aspeto ng bayaran sa miscellaneous fee, proseso ng admisyon, mga programang inaalo, pasilidad ng paaralan, propayl ng mga guro, suporta mula sa kamag-anakan, at ranggo ng institusyon. Ipinakita ng datos na ang antas ng satisfaksyon ng mga mag-aaral ayon sa persepsyon ng lahat ng nagtapos sa batsilyer ng sekondaryang edukasyon medyor sa Filipino ay may kabuoang mean na 4.38 na may deskriptibong katumbas na napakataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas ng imahe ng institusyon ayon sa pananaw ng mga nakapatapos ng pag-aaral ay palaging naipapakita.

Kaugnay nito, ang pinakamataas na indekeytor ay bayaran sa miscellaneous fee na may mean na 4.59 na may deskriptibong katumbas na napakataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas ng imahe ng institusyon sa aspeto ng bayaran sa miscellaneous fee ay palaging naipapakita.

Kasunod nito, ang pinakamababang na mean ay 4.05 na may deskriptibong katumbas na mataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas ng imahe ng institusyon ayon sa pananaw ng mga mag-aaral sa aspeto ng mga pasilidad ng paaralan ay madalas naipapakita.

Bukod pa rito, ang proseso ng admisyon ay may mean na 4.39 na nangangahulugang napakataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas ng imahe ng institusyon sa aspeto ng proseso ng admisyon ay palaging naipapakita.

Dagdag pa rito, ang mga programang inaalo ay may *mean* na 4.43 na nangangahulugang napakataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas ng imahe ng institusyon sa aspeto ng mga programang inaalo ay palaging naipapakita.

Sa kabilang dako, ang propayl ng mga guro ay may *mean* na 4.43 na nangangahulugang napakataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas ng imahe ng institusyon sa aspeto ng propayl ng mga guro ay palaging naipapakita.

Bilang karagdagan, ang suporta mula sa kamag-anakan ay may *mean* na 4.32 na nangangahulugang napakataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas ng imahe ng institusyon sa aspeto ng suporta mula sa kamag-anakan ay palaging naipapakita.

Gayundin, ang pagtatasa at pagbabayad sa *cashier* ay nakakuha ng *mean* na 4.41 na may deskriptibong katumbas na napakataas. Ipinapahiwatig nito na ang antas ng imahe ng institusyon sa aspeto ng ranggo ng institusyon ay palaging naipapakita.

TALAHANAYAN 3

Buod ng Antas ng Imahe ng Institusyon

Mga Indekeytor	Mean	Deskripsyon
Bayaran sa <i>Miscellaneous Fee</i>	4.59	Napakataas
Proseso ng Admisyon	4.39	Napakataas
Mga Programang Inaalok	4.43	Napakataas
Pasilidad ng Paaralan	4.05	Mataas
Propayl ng Mga Guro	4.43	Napakataas
Suporta mula sa Kamag-Anakan	4.32	Napakataas
Ranggo ng Institusyon	4.41	Napakataas
KABUOAN	4.38	Napakataas

Ugnayan sa Pagitan ng Serbisyong Pang-Edukasyon at Satispaksyon ng mga Mag-aaral

Ipinapakita sa Talahanayan 4 ang resulta sa ugnayan ng serbisyong pang-edukasyon at satispaksyon ng mga mag-aaral na may kabuoang $r(70) = .821, p < .001$.

TALAHANAYAN 4

Ugnayan sa Pagitan ng Serbisyong Pang-Edukasyon at Satispaksyon ng mga Mag-aaral

Variable	Mean	R-Value	P-Value	Decision $\alpha=0.05$
Serbisyong Pang-Edukasyon	4.21	.821	<.001	H₀ Rejected
Satispaksyon Ng Mga Mag-Aaral	4.25			

Sa pagsisiyasat na ang *probability value* ($p < .001$) ay mas mababa sa antas ng kahalagahan ($\alpha = 0.05$). Kaya lumabas na ang ang *null hypothesis* ay hindi tinanggap. Pinabulaanan na ang *null hypothesis* ay walang makabuluhang ugnayan sa pagitan ng serbisyong pang-edukasyon at satispaksyon ng mga mag-aaral. Nangangahulugan lamang ito na may makabuluhang ugnayan sa pagitan ng serbisyong pang-edukasyon at satispaksyon ng mga mag-aaral.

Ugnayan sa Pagitan ng Serbisyong Pang-Edukasyon at Imahe ng Institusyon

Ipinapakita sa Talahanayan 5 ang resulta sa ugnayan ng serbisyong pang-edukasyon at imahe ng institusyon na may kabuoang $r(70) = .742, p < .001$.

Sa pagsisiyasat na ang *probability value* ($p < .001$) ay mas mababa sa antas ng kahalagahan ($\alpha = 0.05$). Kaya lumabas na ang ang *null hypothesis* ay hindi tinanggap. Pinabulaanan na ang *null hypothesis* ay walang makabuluhang ugnayan sa pagitan ng serbisyong pang-edukasyon at imahe ng institusyon. Nangangahulugan lamang ito na may makabuluhang ugnayan sa pagitan ng serbisyong pang-edukasyon at imahe ng institusyon.

TALAHANAYAN 5

Ugnayan sa Pagitan ng Serbisyong Pang-Edukasyon at Imahe ng Institusyon

Variable	Mean	R-Value	P-Value	Decision $\alpha=0.05$
Serbisyong Pang-Edukasyon	4.21	.742	<.001	H₀ Rejected
Imahe Ng Institusyon	4.38			

Ugnayan sa pagitan ng Imahe ng Institusyon at Satisfaksyon ng mga Mag-aaral

Ipinapakita sa Talahanayan 6 ang resulta sa ugnayan ng imahe ng institusyon at satisfaksyon ng mga mag-aaral na may kabuoang $r(70) = .806$, $p < .001$.

Sa pagsisiyasat na ang *probability value* ($p < .001$) ay mas mababa sa antas ng kahalagahan ($\alpha = 0.05$). Kaya lumabas na ang ang *null hypothesis* ay hindi tinanggap. Pinabulaanan na ang *null hypothesis* ay walang makabuluhang ugnayan sa pagitan ng imahe ng institusyon at satisfaksyon ng mga mag-aaral. Nangangahulugan lamang ito na may makabuluhang ugnayan sa pagitan ng imahe ng institusyon at satisfaksyon ng mga mag-aaral.

TALAHANAYAN 6**Ugnayan sa Pagitan ng Imahe ng Institusyon at Satisfaksyon ng mga Mag-aaral**

Variable	Mean	R-Value	P-Value	Decision $\alpha = 0.05$
Imahe Ng Institusyon	4.38	.806	<.001	H₀ Rejected
Satisfaksyon Ng Mga Mag-Aaral	4.25			

Mediation Analysis

Makikita sa Talahanayan 7 nang *indirect* na epekto ng serbisyong pang-edukasyon (IV) sa imahe ng institusyon (MV) at sa satisfaksyon ng mga mag-aaral (DV) na ang *beta* ay .322 at *standard error* (SE) .072 at $p < .001$. Maging ang [.181, .463], na kung saan ang *confidence interval* ay hindi naglalarawan ng zero. Sa 0.05 na antas ng ugnayan, ang *null hypothesis* na lumabas ay *rejected*, $p < .001$. Kung gayun, ang *mediation* na baryabol na imahe ng institusyon, ay may epekto sa ugnayan ng di-malayang baryabol na serbisyong pang-edukasyon at malayang baryabol na satisfaksyon ng mga mag-aaral.

TALAHANAYAN 8**Indirect effects**

	Estimate	Std. Error	z-value	P	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
IV → MV → DV	0.322	0.072	4.479	<.001	0.181	0.463

Dagdag pa, sa Talahanayan 8, ipinapakita na ang serbisyong pang-edukasyon ay may makabuluhang ugnayan sa satisfaksyon ng mga mag-aaral sa lahat ng nakapagtapos sa ng batsilyer ng sekondaryang edukasyon medyor sa Filipino. Nangangahulugan lamang ito na kahit wala ang mediation na baryabol, imahe ng institusyon, ang serbisyong pang-edukasyon ay nakakaepekto sa satisfaksyon ng nakapagtapos sa ng batsilyer ng sekondaryang edukasyon medyor sa Filipino. Dahil ang direktang epekto ay may ugnayan, nangangahulugan lamang ito na ang ugnayan sa pagitan ng serbisyong pang-edukasyon at satisfaksyon ng mga mag-aaral ay bahagyang apektado lamang sa *mediation* na baryabol na imahe ng institusyon.

Talahanayan 9**Direct effects**

	Estimate	Std. Error	z-value	P	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
IV → DV	0.490	0.085	5.754	<.001	0.323	0.657

Dagdag pa, sa Talahanayan 9, ipinapakita na ang serbisyong pang-edukasyon ay may makabuluhang ugnayan sa satisfaksyon ng mga mag-aaral sa nakapagtapos sa ng batsilyer ng sekondaryang edukasyon medyor sa Filipino. Nangangahulugan lamang ito na kahit wala ang mediation na baryabol, imahe ng institusyon, ang serbisyong pang-edukasyon ay nakakaepekto sa satisfaksyon ng mga mag-aaral sa nakapagtapos sa ng batsilyer ng sekondaryang edukasyon medyor sa Filipino. Dahil ang direktang epekto ay may ugnayan, nangangahulugan lamang ito na ang ugnayan sa pagitan ng serbisyong pang-edukasyon at satisfaksyon ng mga mag-aaral ay bahagyang apektado lamang sa *mediation* na baryabol na imahe ng institusyon.

Talahanayan 9**Total effects**

	Estimate	Std. Error	z-value	P	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
IV → DV	0.812	0.067	12.188	<.001	0.681	0.942

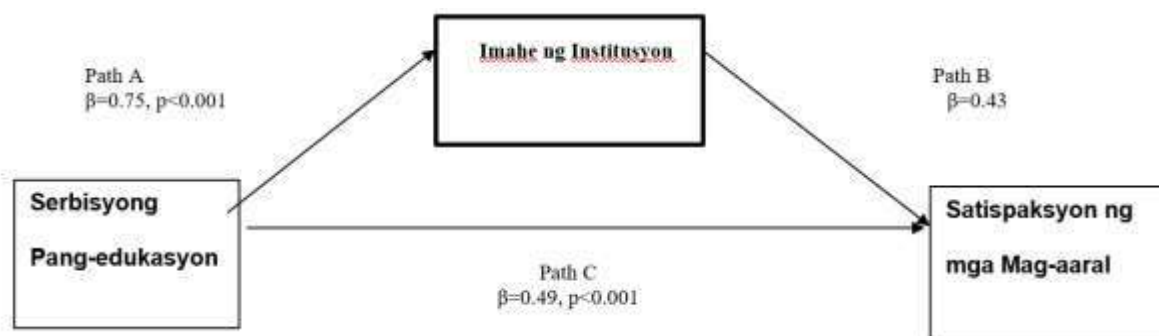
Higit pa rito, inihayag ng Talahanayan 9 na ang serbisyong pang-edukasyon ay may mahalagang impluwensya sa satsipaksyon ng mga mag-aaral, $\beta=.490$, $p<.001$. Gayundin, ang serbisyong pang-edukasyon ay may malaking epekto sa imahe ng institusyon, $\beta=.749$, $p<.001$. Sa huli, natuklasan na ang imahe ng institusyon ay matuklasang predictor ng satsipaksyon ng mga mag-aaral, $\beta=.483$, $p<.001$.

Talahanayan 10

Path coefficients

	Estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
MV → DV	0.430	0.084	5.097	< .001	0.265	0.595
IV → DV	0.490	0.085	5.754	< .001	0.323	0.657
IV → MV	0.749	0.080	9.385	< .001	0.593	0.905

Sa karagdagan sa resulta ng pag-aaral, makikita sa ang path plot ng Serbisyong Pang-Edukasyon (Plot C), Imahe ng Institusyon (Plot A), at Imahe ng Institusyon at Satsipaksyon ng mga Mag-aaral (Plot B). Isinisiwalat nitong ang serbisyong pang-edukasyon ay may impluwensya sa satsipaksyon ng mga mag-aaral, $\beta=0.49$, $p<.001$. Maging ang serbisyong pang-edukasyon ay apektado sa imahe ng institusyon, $\beta=0.75$, $p<.001$. Panghuli, ang imahe ng institusyon ay matuklasang predictor sa satsipaksyon ng mga mag-aaral, $\beta=0.43$, $p<.001$.



V.KONKLUSYON

Nakapaloob sa konklusyon ay binubuo ng pangkalahatang buod ng pag-aaral, partikular ang mga resulta, at ang mga implikasyon. Batay sa mga natuklasan ng pag-aaral na ito ay batay sa mga layunin ng mananaliksik.

Ang antas ng serbisyong pang-edukasyon ayon sa pananaw ng lahat ng nagtapos sa batsilyer ng sekondaryang edukasyon medyor sa Filipino ay nagpapakita na ang serbisyong pang-edukasyon ay mataas. Kaya, ang pagpapalaganap ng positibong serbisyo sa edukasyon, ayon sa pananaw ng lahat ng mga nagtapos, ay nabigyan ng kahalagahan sa kanila na aktibong makilahok sa proseso ng pag-aaral at mailapat ang kaalaman nang epektibo.

Sa kabilang banda, ang antas ng satsipaksyon ng mga mag-aaral sa lahat ng nagtapos sa batsilyer ng sekondaryang edukasyon medyor sa Filipino ay nagpapakita na ang satsipaksyon ng mga mag-aaral ay mataas. Kaya't, ang pagpapalago ng satsipaksyon sa pag-aaral ng mga estudyante ay nagbibigay-daan sa kanila na makamit ang kasiyahan mula sa paksa, na nagtataguyod ng positibong pag-uugali at motibasyon patungo sa paggalugad at pag-unawa sa institusyon.

Bukod dito, ang antas ng imahe ng institusyon sa lahat ng nagtapos sa batsilyer ng sekondaryang edukasyon medyor sa Filipino na nagpakita ng napakataas. Kaya, ang pagbuo ng epektibong institusyon ng imahe ay nagbibigay ng mas mataas na kredibilidad at nagbubukas ng mas maraming oportunidad para sa mga nagtapos sa larangan ng kanilang propesyon.

Makikita sa pag-aaral na may makabuluhang ugnayan sa pagitan ng serbisyong pang-edukasyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral. Dulot nito, ang serbisyong pang-edukasyon ay labis na nakatutulong sa pagkamit ng dekalidad na pagkatuto, sa pagkamit ng mataas na antas ng tiwala at kumpiyansa ng mga mag-aaral, pagpapabuti ng reputasyon ng institusyon at nagreresulta sa mas mataas na pagpapahalaga at patuloy na pag-unlad ng institusyon.

Natuklasan din sa pag-aaral na may makabuluhang ugnayan ang serbisyong pang-edukasyon at imahe ng institusyon. Dahil dito, ang serbisyong pang-edukasyon at imahe ng institusyon ay nagdudulot ng mas mataas na antas ng tiwala at satsipaksyon ng mga mag-aaral, may positibong pananaw sa institusyon mas matatag na ugnayan sa komunidad, at patuloy na pag-unlad ng akademikong kalidad ng institusyon.

Sa karagdagan, natuklasan din sa pag-aaral na may makabuluhang ugnayan ang imahe ng institusyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral. Dahil dito, mababatid na ang pagkakaroon ng iba't ibang pamamaraan sa pagtuturo, epektibong pamamahala ng mga serbisyo, at patuloy na pagpapabuti ng mga pasilidad ay may mahalagang papel sa pagpapataas ng kalidad ng edukasyon. Mapapaunlad ang motibasyon ng mga mag-aaral, kanilang akademikong pagganap, at tiwala sa institusyon.

Bukod dito, ipinakita ng pagsusuri sa mediation analysis na ang imahe ng institusyon ay bahagyang namagitan sa ugnayan sa pagitan ng serbisyong pang-edukasyon at satsipaksyon ng mga mag-aaral. Samakatuwid, maaaring ipakahulugan na ang pagpapabuti ng serbisyong pang-edukasyon ay hindi lamang direktang nakakaapekto sa satsipaksyon ng mga mag-aaral kung hindi pati na rin sa pagpapalakas ng imahe ng institusyon, na siya namang nagdadala ng mas mataas na antas ng satsipaksyon sa mga mag-aaral.

SANGGUNIAN

- [1] Fiselier, E.S., Longhurst, J.W. and Gough, G.K. (2018) 'Exploring the current position of ESD in UK higher education institutions', *International Journal of Sustainability in Higher Education*, Vol. 19, No. 2, pp.393–412.
- [2] Damme, D. (2001). Quality issues in the internationalization of higher education. *Higher Education*, 41(4), 415–441.
- [3] Hussain, T., & Li, B. (2018). Measuring country image in terrorism reports: Evidence from Pakistan. *Qualiry & Quantity*, 52, 759-770.
- [4] Micabalo Kingie G, Cano Jesszon B., and Montilla Ryan D. (2020). University Performance Satisfaction: A Student Experience in the Philippines, 9(2), 29-35. DOI: <https://doi.org/10.51983/ajeat-2020.9.2.1088>
- [5] Nursaid, Purnomo, S.H. and Qomariah, N. (2019) 'The impact of service quality and institutional image on the satisfaction and loyalty of master of management students', *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 43(1), 156–161. <https://www.researchgate.net>
- [6] Osman, N., & Yaakub, K. B. (2021). Trust school students' academic performance in Malaysia. *Journal of Contemporary Social Science and Education Studies*, 1(2), 106-115. <http://jocss.com/index.php/multidiscipline/article/view/>
- [7] Owen, L. & Westlund, E. (2020). Increasing college opportunity: School counselors and FAFSA completion. *Journal of College Access* 2(1), 7-26. <https://scholarworks.wmich.edu/jca/vol2/iss1/3/>
- [8] Panda S, Pandey C. S, Bennett, A, Xiaoguang Tian, (2019). University brand image as competitive advantage: a two country study. *International Journal of Educational Management*, 33 (2), pp.234– 251
- [9] Palominos-Belmar. P. I., Quezada-Llanca, L. E., Osorio-Rubio, C. A., Torres-Ortega, J. A., & Lippi-Valenzuela, L. M. (2016). Quality of educational services as per students of a public university in Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130-142. <https://ijsr.internationaljournallabs.com>
- [10] Pamuji, S., & Limei, S. (2023). The Managerial Competence Of The Madrasa Head In Improving Teacher Professionalism And Performance At Mi Al-Maarif Bojongsari, Cilacap District. *Pengabdian: Jurnal Abdimas*, 1(2), 66–74. <https://doi.org/10.55849/abdimas.v1i2.158>
- [11] Paul, R., & Pradhan, S. (2019). Achieving student satisfaction and student loyalty in higher education: A focus on service value dimensions. *Services Marketing Quarterly*, 40(3), 245–268. <https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630177>