

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI RA AL-HIDAYAH III  
SUKOHARJO TAHUN PELAJARAN 2017/2018**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagaian Syarat Memperoleh  
Gelara Sarjana Pendidikan (S.Pd.)**

**Disusun Oleh:**

**Siti Fadhilah Fi'ilmiyah**

**NIM: 13490024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Siti Fadhilah Fi'ilmiyah  
NIM : 13490024  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di RA Al-Hidayah III Sukoahrjo Tahun 2017/2018” ini adalah asli hasil penelitian peneliti sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 14 Desember 2017

Y METERAI  
TEMPEL  
15887AEF849431287  
6000  
ENAM RIBURUPIAH



Siti Fadhilah Fi'ilmiyah

NIM.13490024



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-05-03/R0

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Siti Fadhillah Fi'ilmiah  
Lamp : 1 (satu) naskah skripsi

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Siti Fadhillah Fi'ilmiah  
NIM : 13490024  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap  
Kepuasan Orang Tua di RA Al-Hidayah III Sukoharjo  
Tahun Pelajaran 2017/2018

sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 14 Desember 2017  
Pembimbing Skripsi,

Drs. Ichsan, M.Pd  
NIP. 19630226 199203 1 003



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-03/R0

## SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb*

Setelah dilaksanakan munaqosyah pada hari Kamis, 28 Desember 2017, dan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini dinyatakan lulus dengan perbaikan, maka setelah membaca, meneliti dan mengoreksi perbaikan seperlunya, kami selaku Konsultan berpendapat bahwa Skripsi Saudari:

Nama : Siti Fadhlilah F'ulmiyah  
NIM : 13490024  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap  
Kepuasan Orang Tua Di RA Al-Hidayah III Sukoharjo  
Tahun Pelajaran 2017/2018

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan Islam.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 06 Februari 2018  
Pembimbing Skripsi,

*Uhs/ -*  
Drs. Ichsan, M.Pd  
NIP. 19630226 199203 1 003



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-03/R0

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: B.04/UIN.02/DT/PP.009/2/2018

Skripsi/Tugas Akhir dengan Judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG  
TUA DI RA AL-HIDAYAH III SUKOHARJO  
TAHUN PELAJARAN 2017/2018

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Siti Fadhilah Fi'ilmiah  
NIM : 13490024  
Telah dimunaqasyahkan pada : 28 Desember 2017  
Nilai Munaqasyah : A-

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH**

Ketua Sidang,

**Drs. Ichsan, M.Pd**  
NIP. 19630226 199203 1 003

Penguji I,

**Muhammad Qowim, S.Ag, M.Ag**  
NIP. 19790819 200604 1 002

Penguji II

**Dr. Subiyantoro, M.Ag**  
NIP. 19590410 198503 1 005

Yogyakarta,

**19 FEB 2018**

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



**Dr. Ahmad Arifi, M.Ag**  
NIP. 19661121 199203 1 002

## **SURAT PERNYATAAN BERJILBAB**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Siti Fadhilah Fi'ilmiyah

NIM : 13490024

Tempat, Tanggal Lahir : Sukoharjo, 10 Desember 1995

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya tetap menggunakan jilbab dalam berfoto untuk kepentingan kelengkapan pembuatan ijazah S1 Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Segala resiko akan saya tanggung sendiri tanpa melibatkan pihak lain, termasuk institusi dimana saya menempuh program S1.

Yogyakarta, 13 Desember 2017



Siti Fadhilah Fi'ilmiyah

NIM.13490024

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ مِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ  
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَأَنْتُمْ بِأَخْذِهِ الْآنَ تُعْضُوا فِئَةً وَأَنَا أَعْلَمُ لَهُ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

*“Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”*

*(Q.S Al-baqarah: 267)<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup>Mushaf Marwah, *Al-Qur'an Terjemah dan Tafsir Untuk Wanita* (Bandung: Hilal, 2009), Hal. 45.

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini dipersembahkan kepada:*

*Almamater Tercinta*

*Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*

*Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan*

*UIN Sunan Kalijaga*

*Yogyakarta*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ

وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Peneliti menyadari dengan sepenuh hati bahwa dapat diselesaikannya skripsi ini benar-benar merupakan pertolongan Allah SWT. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai figur yang patut untuk diteladani.

Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk ini, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/i:

1. Almarhum Bapak Saya H. Sutarno, S.Ag, MM yang mendo'akan saya di surga sana, Ibu Saya Hj. Siti Zumrotun, S.Ag dan Adik Saya Da'i Bachtiar yang selalu mendoakan saya, memberi saya motivasi dan selalu saya reportkan selama ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Arifi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan yang berguna selama saya menjadi mahasiswa.
3. Bapak Dr. Imam Machali, M.Pd., selaku Ketua Program Studi dan Bapak Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I, M.S.I., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Drs. H. Mangun Budiyanto, M.SI., selaku Penasihat Akademik, yang telah memberikan bimbingan dan dukungan yang sangat berguna dalam keberhasilan saya selama studi.
5. Bapak Drs. Ichsan, M.Pd., selaku Pembimbing Skripsi yang telah mencurahkan dan meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran guna memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Qowim, S.Ag., M.Ag., selaku Penguji I yang telah memberikan saran demi kebaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Subiyantoro, M.Ag., selaku Penguji II yang telah memberikan saran demi kebaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat “Ali Maksum” Ajeng, Akyun, Muna, Umami, Isna, Yaroh, Nurin, Neng Seka dan Sahabat “Jombsku” Upe, Umi, Amel, Ercis yang selalu saling memotivasi dan memberi semangat.
9. Teman-teman “cakrawala” MPI 2013 yang selalu siap untuk diminta bantuannya. Dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga do’a dan kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT.

Rasa terima kasih yang sangat mendalam dan semoga amal kebaikan yang telah diberikan senantiasa mendapat ridho-Nya, amin.

Yogyakarta, 04 Desember 2017  
Peneliti

Siti Fadhilah Fi’ilmiyah  
13490024

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI .....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>D. Kajian Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>12</b>
<b>E. Sistematika Pembahasan .....</b>	<b>17</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>19</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>19</b>
<b>B. Kerangka Pikir .....</b>	<b>32</b>
<b>C. Hipotesa Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
<b>A. Jenis Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>B. Variabel Penelitian .....</b>	<b>35</b>

<b>C. Pengukuran Variabel</b> .....	<b>40</b>
<b>D. Definisi Operasional</b> .....	<b>44</b>
<b>E. Populasi Penelitian</b> .....	<b>44</b>
<b>F. Pengumpulan Data</b> .....	<b>45</b>
<b>G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen</b> .....	<b>48</b>
<b>H. Metode Analisis Data</b> .....	<b>53</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>62</b>
<b>A. Hasil Penelitian</b> .....	<b>62</b>
<b>1. Karakteristik Responden</b> .....	<b>62</b>
<b>2. Distribusi Frekuensi Data</b> .....	<b>63</b>
<b>3. Distribusi Tabel Silang</b> .....	<b>64</b>
<b>4. Uji Persyaratan Analisis Data</b> .....	<b>71</b>
<b>5. Deskripsi Hubungan antar Variabel</b> .....	<b>74</b>
<b>B. Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	<b>79</b>
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>81</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>81</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>82</b>
<b>C. Kata Penutup</b> .....	<b>83</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>84</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Latar Belakang Pendidikan Guru .....	9
Tabel 3.1 Deskripsi Variabel Independen .....	36
Tabel 3.2 Deskripsi Variabel Dependen .....	38
Tabel 3.3 Koding Kualitas Layanan Pendidikan .....	41
Tabel 3.4 Interval Skor Kualitas Layanan Pendidikan .....	42
Tabel 3.5 Koding Kepuasan Orang Tua .....	42
Tabel 3.6 Interval Skor Variabel Kepuasan Orang Tua .....	43
Tabel 3.7 Jumlah Murid .....	46
Tabel 3.8 Output Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan Pendidikan .....	50
Tabel 3.9 Output Uji Validitas Instrumen Kepuasan Orang Tua .....	51
Tabel 3.10 Output Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Layanan Pendidikan .....	53
Tabel 3.11 Output Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Orang Tua .....	53
Tabel 3.12 Interpretasi Nilai Korelasi antar Variabel .....	58
Tabel 3.13 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan .....	60
Tabel 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2 Distribusi Kualitas Layanan Pendidikan .....	63
Tabel 4.3 Distribusi Kepuasan Orang Tua .....	64
Tabel 4.4 Konfirmasi Kualitas Layanan Pendidikan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.5 Output Uji Chi-square Crosstab Kualitas Layanan Pendidikan dengan Jenis Kelamin .....	66

Tabel 4.6 Konfirmasi Kualitas Layanan Pendidikan Berdasarkan Pekerjaan..	67
Tabel 4.7 Output Uji Chi-square Kualitas Layanan Pendidikan	
Berdasarkan Pekerjaan .....	68
Tabel 4.8 Konfirmasi Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.9 Output Uji Chi-square Kepuasan Orang Tua Berdasarkan	
Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.10 Konfirmasi Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4.11 Output Uji Chi-square Kepuasan Orang Tua	
Berdasarkan Pekerjaan .....	71
Tabel 4.12 Teknik Durbin-Watson untuk Uji Autokorelasi .....	74
Tabel 4.13 Hasil Hitung Silang antara Kualitas Layanan Pendidikan	
dengan Kepuasan Orang Tua .....	75
Tabel 4.14 Output <i>Chi-square</i> Crosstab Kualitas Layanan Pendidikan	
dengan Kepuasan Orang Tua .....	75
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Korelasi antara Kualitas Layanan	
Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua .....	76
Tabel 4.16 Model Summary .....	77
Tabel 4.17 ANOVA .....	78
Tabel 4.18 Coefficients .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Animo Masyarakat Dalam 3 Tahun .....	8
Gambar 4.1 Histogram Output Uji Normalitas .....	72
Gambar 4.2 Normal P-Plot Output Uji Normalitas .....	72
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatter Plot</i> antara Kualitas Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua .....	73
Gambar 4.4 Grafik <i>Scatter Plot</i> untuk Uji Heteroskedatisitas .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Ijin Penelitian
- Lampiran II Bukti Seminar Proposal
- Lampiran III Berita Acara Seminar
- Lampiran IV Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran V Angket Penelitian
- Lampiran VI Koding Nilai
- Lampiran VII Kategorisasi Variabel
- Lampiran VIII Output SPSS
- Lampiran IX Daftar Tabel Analisis Data
- Lampiran X Profil RA Al-Hidayah III Sukoharjo
- Lampiran XI Visi, Misi dan Tujuan
- Lampiran XII Data Pendidik
- Lampiran XIII Daftar Anak Didik
- Lampiran XIV Struktur Lembaga
- Lampiran XV Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran XVI Dokumentasi Foto Penelitian
- Lampiran XVII Surat Keterangan Bebas Nilai E dan C-
- Lampiran XVIII Sertifikat PLP I
- Lampiran XIX Sertifikat PLP II
- Lampiran XX Sertifikat KKN
- Lampiran XXI Sertifikat ICT
- Lampiran XXII Sertifikat TOEC
- Lampiran XXIII Sertifikat IKLA
- Lampiran XXIV Sertifikat Sospem
- Lampiran XXV Sertifikat PKTQ
- Lampiran XXVI Sertifikat OPAC
- Lampiran XXVII Curriculum Vitae



## ABSTRAK

**SITI FADHILAH FI'ILMIYAH**, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di RA Al-Hidayah III Sukoharjo Tahun Pelajaran 2017/2018.” *Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. 2013.

Latar belakang penelitian ini bermula dari ketertarikan peneliti terhadap kualitas layanan pendidikan di RA Al-Hidayah III Sukoharjo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua di RA Al-Hidayah III Sukoharjo.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan variabel independen yaitu kualitas layanan pendidikan (X) dan variabel dependen yaitu kepuasan orang tua (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang tua murid di RA Al-Hidayah II Sukoharjo. Penelitian ini disebut penelitian populasi atau penelitian sensus. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Metode anget diberikan kepada diberikan kepada orang tua murid yang menjadi responden dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh sumber data sejarah lembaga, visi, misi, daftar pendidik dan daftar anak didik. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua, dibuktikan dari hasil uji regresi besarnya *phi coefficient* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan tingkat hubungan kedua variabel dalam kategori kuat dengan koefisien korelasi sebesar 0,709 ( $r_{hitung}$ ) > 0,2521 ( $r_{tabel}$ ) pada taraf signifikansi 5% dan besarnya nilai probabilitas atau sig. (2-tailed) adalah  $0,000 < 0,05$  pada taraf kepercayaan 95%. Sedangkan besarnya nilai  $R_{square}$  sebesar 0,503 yang artinya pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua sebesar 50,3% sedangkan sisanya 49,7% kepuasan orang tua dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci** : Kualitas Layanan Pendidikan, Kepuasan Orang Tua

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen. Seperti diketahui bahwa lembaga pendidikan adalah sebuah kegiatan yang melayani konsumen, berupa murid, siswa, mahasiswa, orang tua dan juga masyarakat umum yang dikenal sebagai *stakeholder*. Lembaga pendidikan hakikatnya bertujuan memberi pelayanan. Pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan tersebut.

Bermunculannya lembaga-lembaga pendidikan baru, pada satu sisi merupakan sinyal positif akan tingginya tingkat perhatian pemerintah ataupun masyarakat terhadap dunia pendidikan, namun pada sisi yang lain persaingan antar lembaga pendidikan itu semakin atraktif. Dengan pertimbangan ini, pemasaran untuk lembaga pendidikan mutlak diperlukan. Perguruan Tinggi atau sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu belajar dan memiliki inisiatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (*stakeholder*) dengan cara memberikan pendidikan yang bermutu kepada para murid, karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan bertugas untuk mengupayakan peningkatan daya saing lulusannya melalui peningkatan mutu pendidikan dan diperlukan strategi pemasaran jasa pendidikan untuk memenangkan kompetisi antar lembaga pendidikan, serta untuk

meningkatkan akselerasi peningkatan kualitas dan profesionalisme manajemen lembaga pendidikan.

Dalam meningkatkan mutu pendidikan, lembaga pendidikan perlu mengacu pada peraturan menteri pendidikan nasional tentang sistem penjaminan mutu pendidikan. PERMENDIKNAS Nomor 63 Tahun 2009 tentang sistem penjaminan mutu pendidikan merupakan kegiatan yang sistematis dan terpadu pada penyelenggaraan pendidikan untuk meningkatkan tingkat kecerdasan bangsa.<sup>1</sup> Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan yang selanjutnya disebut SPMP adalah subsistem dari Sistem Pendidikan Nasional yang fungsi utamanya meningkatkan mutu pendidikan. Kegiatan penjaminan mutu tertuju pada proses untuk membangun kepercayaan dengan cara melakukan pemenuhan persyaratan atau standar minimum pada komponen *input*, komponen proses, hasil atau *outcome* sesuai dengan yang diharapkan pelanggan (*stakeholder*). Kebijakan mutu menetapkan pendekatan berbasis standar (*standar based approach*) untuk mengukur dan menilai pemenuhan standar mutu. Pendekatan berbasis standar ini telah banyak digunakan oleh berbagai negara di Amerika dan di Eropa oleh Badan Akreditasi Pendidikan dalam mengukur pencapaian standar mutu minimum atau Standar Pelayanan Minimum (SPM).<sup>2</sup>

Peraturan Pemerintah Nomor 129a tahun 2004 Bab I Pasal 1 Ayat 1 menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pendidikan merupakan tolak ukur kinerja pelayanan pendidikan yang diselenggarakan

---

<sup>1</sup> Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hal.

1.

<sup>2</sup> *Ibid...* hal. 3.

daerah untuk menjamin kualitas pelayanan sektor pendidikan kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu. Penyelenggaraan satuan pendidikan dasar dan menengah termasuk Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) menjadi wewenang Pemerintah Kabupaten/Kota. SPM Pendidikan Taman Kanak-kanak terdiri atas :

1. 20 persen jumlah anak usia 4-6 tahun mengikuti program TK/RA.
2. 90 persen guru layak mendidik TK/RA dengan kualifikasi se-suai dengan standar kom-petensi yang ditetapkan se-cara nasional.
3. 90 persen TK/RA memiliki sarana dan prasarana belajar/ bermain.
4. 60 persen TK/RA menerapkan manajemen berbasis sekolah sesuai dengan manual yang ditetapkan oleh Menteri.

Selain meningkatkan mutu pendidikan, lembaga pendidikan juga harus meningkatkan pemasaran jasa pendidikan. Pemasaran jasa pendidikan adalah kegiatan lembaga pendidikan memberi layanan atau menyampaikan jasa pendidikan kepada konsumen dengan cara yang memuaskan.<sup>3</sup> Menurut Kotler dan Fox sebagaimana dikutip kembali oleh David Wijaya, tujuan utama pemasaran jasa pendidikan yaitu untuk:<sup>4</sup>

1. Memenuhi misi sekolah dengan tingkat keberhasilan yang besar
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan
3. Meningkatkan ketertarikan terhadap sumber daya manusia

---

<sup>3</sup> Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2003), hal. 45-46.

<sup>4</sup> David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan* (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hal. 16-17.

#### 4. Meningkatkan efisiensi pada aktivitas pemasaran jasa pendidikan

Pelanggan di lembaga pendidikan harus dipuaskan, kalau pelanggan tidak dipuaskan, maka mereka akan meninggalkan lembaga pendidikan dan akan berpindah ke lembaga pendidikan lainnya. Kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu penentu keberhasilan kompetensi pendidikan. Apabila sekolah menghasilkan produk jasa pendidikan yang tidak berkualitas, maka pelanggan jasa akan segera pergi meninggalkan sekolah. Demikian pula, jika sekolah menghasilkan produk jasa pendidikan dengan harga mahal, maka pelanggan jasa pendidikan akan berpindah ke penyedia jasa pendidikan yang lebih murah, tetapi memiliki kualitas pendidikan yang sama. Apabila sekolah menghasilkan produk jasa pendidikan yang sama sekali tidak diinginkan pelanggan jasa pendidikan, maka dalam waktu yang tidak terlalu lama sekolah akan gulung tikar. Hanya sekolah yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan jasa pendidikan yang dapat bertahan.

Kepuasan pelanggan jasa pendidikan (siswa, orang tua siswa, atau pengguna jasa pendidikan lainnya) merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua siswa ketika mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (Persepsi). Persepsi adalah apa yang dilihat dan situasi yang dihadapi setelah siswa mengikuti pendidikan. Harapan merupakan keinginan orang tua agar anaknya menjadi lulusan pendidikan yang siap memasuki jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Menurut David Wijaya yang dikutip dari Zeithaml, kepuasan pelanggan

dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima.<sup>5</sup> Kualitas selalu berfokus pada pelanggan, sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas layanan adalah besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Menurut Parasuraman, Zethmal, dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang diterapkan dalam dunia pendidikan, yaitu:

1. *Reliability* (reliabilitas/kehandalan)
2. *Assurance* (jaminan)
3. *Tangible* (berwujud/bukti langsung)
4. *Empathy* (empati)
5. *Responsive* (ketanggapan/daya tanggap)

Layanan pendidikan dapat dilihat dalam berbagai bidang, mulai dari layanan dalam bentuk fisik bangunan sampai berbagai fasilitas dan guru yang bermutu. Pelanggan akan memperhatikan keadaan bangunan ruang belajar, atap yang bocor, bangunan yang membahayakan keselamatan siswa, retak-retak, kebersihan halaman, kebersihan kelas, tersedianya wc, kamar mandi yang bersih dan air yang lancar, keamanan sekitar, lampu penerangan, kemudian tersedia berbagai fasilitas papan tulis, kapur, spidol, serta guru yang disiplin, berwibawa, menguasai materi pelajaran, mau menambah

---

<sup>5</sup> *Ibid...* hal. 74.

pengetahuannya, dan sebagainya.

Secara umum dapat dikatakan bahwa timbulnya ketidakpuasan dari pelanggan dikarenakan oleh:<sup>6</sup>

1. Tidak sesuai dengan harapan dengan kenyataan yang dialaminya.
2. Ketidakpuasan dalam pelayanan selama proses menikmati jasa.
3. Perilaku personil kurang memuaskan.
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.
5. Ongkos terlalu tinggi, karena jarak, waktu dan harga terlalu tinggi
6. Promosi tidak sesuai dengan kenyataan.

Oleh karena itu kepuasan pelanggan jasa pendidikan harus selalu diperhatikan, yakni dengan mengetahui harapan pelanggan dan dengan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga apabila memberikan kualitas layanan yang baik tentunya akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 Tahun 2003 pasal 1 dan 28 tentang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD, PAUD terdiri dari jalur formal, non-formal, dan in-formal. PAUD pada jalur formal berbentuk Taman Kanak-kanak (TK), Raudatul Athfal (RA), atau bentuk lain yang sederajat. PAUD pada jalur pendidikan non-formal berbentuk Kelompok Belajar (KB), Taman Penitipan Anak (TPA), atau bentuk lainnya yang sederajat. PAUD pada jalur in-formal berbentuk pendidikan keluarga atau

---

<sup>6</sup> Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip, dan Aplikasi Dalam Mengelola Pendidikan* (Yogyakarta: Kaukaba, 2012), hal. 232.

pendidikan yang diselenggarakan oleh lingkungan.

Dalam Peraturan Menteri Nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini dijelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pendidikan. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan PAUD harus memenuhi standar PAUD. Standar PAUD merupakan bagian integral dari Standar Nasional Pendidikan yang terdiri atas empat standar yaitu:

1. Standar tingkat pencapaian perkembangan.
2. Standar pendidik dan tenaga kependidikan.
3. Standar isi, proses dan penilaian.
4. Standar sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan.

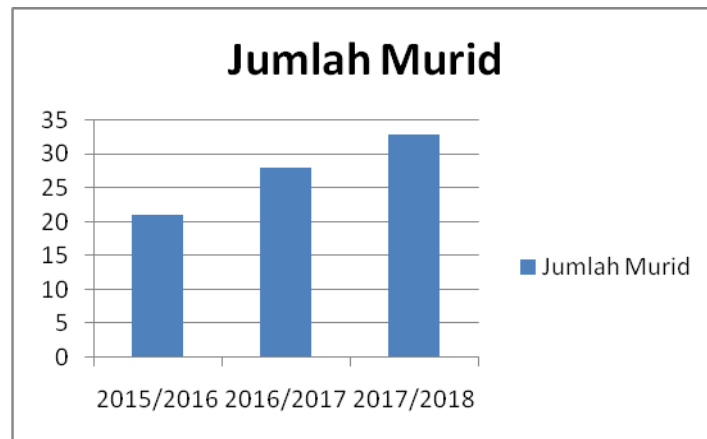
Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa pendidikan, lembaga PAUD harus meningkatkan layanan pada keempat standar tersebut.

Salah satu lembaga PAUD berada di Kabupaten Sukoharjo adalah RA Al-Hidayah III Sukoharjo. RA Al-Hidayah III Sukoharjo merupakan lembaga PAUD yang menekankan nuansa Islami, sehingga penanaman nilai-nilai agama menjadi hal utama bagi siswa. Sekolah ini menerapkan pendidikan yang membentuk ahlak berdasarkan *qur'ani* yakni bacaan *qur'an* dan membaca do'a-do'a yang didahulukan sebelum pelajaran pokok.

Lebih lanjut dari hasil wawancara dengan kepala RA Al-Hidayah III Sukoharjo diperoleh informasi bahwa animo masyarakat di sekolah ini cukup tinggi. Hal ini terbukti jumlah orang tua yang mendaftarkan anaknya di sekolah tersebut mengalami kenaikan pada kurun tiga tahun terakhir. Data



mengenai jumlah pendaftar di RA Al-Hidayah III Suoharjo pada kurun tiga tahun terakhir disajikan sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Grafik Animo Masyarakat Dalam 3 Tahun**

Dengan banyaknya animo orang tua, maka RA Al-Hidayah III Sukoharjo sebagai penyedia jasa pendidikan harus mampu menghasilkan pelanggan yang loyal dalam hal ini orang tua siswa dengan meningkatkan kepuasan orang tua. Oleh karena itu, RA Al-Hidayah III Sukoharjo sebagai lembaga PAUD harus memperhatikan kualitas layanan pendidikan. Apabila kualitas layanan PAUD semakin baik, maka semakin meningkatkan kepuasan orang tua yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan kemajuan lembaga tersebut.

Pada kenyataannya, berdasarkan hasil survei yang peneliti lakukan di RA Al-Hidayah III Sukoharjo sebagai lembaga PAUD yang memberikan layanan di bidang jasa pendidikan tidak terlepas dari adanya kendala dalam beberapa segi. Dilihat dari berbagai segi, yakni mulai dari layanan dalam bentuk fisik bangunan sampai berbagai fasilitas dan pendidik. Dilihat dari segi fisik bangunan RA Al-Hidayah III Sukoharjo sudah memiliki gedung, meskipun masih ada kendala yaitu: gedung RA berada di lingkungan teras masjid Al-Ihsan. Dilihat dari segi fasilitas, RA sudah mempunyai fasilitas yang baik,

yaitu dengan adanya arena bermain dan perlengkapan belajar. Kendala dari segi pendidik dalam layanan PAUD yaitu masih banyak guru yang belum memenuhi kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan latar belakang pendidikan yang telah ditentukan. Berdasarkan keputusan peraturan menteri pendidikan nasional Nomor 16 Tahun 2007 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru disebutkan bahwa guru pada PAUD/TK/RA harus memiliki kualifikasi akademik pendidikan minimum diploma empat (D-IV) atau sarjana (S1) dalam bidang pendidikan anak usia dini atau psikologi yang diperoleh dari program studi yang terakreditasi. Namun yang terjadi di RA Al-Hidayah III Sukoharjo jumlah guru yang layak mendidik RA sesuai dengan kualifikasi akademik dan kompetensi guru hanya 2 orang dari 5 orang guru yang mengajar di RA Al-Hidayah III Sukoharjo. Berikut ini data selengkapnya mengenai guru di RA Al-Hidayah III Sukoharjo.

No	Nama Guru	Pendidikan	Jurusan
1	Erna Suci Rahayu, S.Pd.I	S1	PGRA
2	Miftahul Jannah, S.Pd.I	S1	PAI
3	Nurul Fathatun A, S.Pd.I	S1	PAI
4	Sri Kusniyati, S.Pd	SI	Pend.Guru PAUD
5	Isti'anah	SMA	-

**Tabel 1.1 Data Latar Belakang Pendidikan Guru**

Hal ini berarti sebagian besar guru di RA Al-hidayah III Sukoharjo belum memenuhi kualifikasi akademik dan kompetensi guru sesuai standar

guru PAUD yang seharusnya memiliki tingkat pendidikan D-IV atau S1 PAUD. Sementara guru yang mempunyai riwayat pendidikan di bidang PAUD hanya 2 orang.

Kendala lainnya pada RA Al-hidayah III Sukoharjo sebagai lembaga PAUD yang memberikan layanan di bidang jasa pendidikan yakni segi pengelolaan dan sarana prasarana. Berdasarkan keterangan kepala RA Al-Hidayah III Sukoharjo adalah kendala layanan PAUD dari segi pengelolaan yakni keterbatasan dana dalam penyelenggaraan pembelajaran. Adanya keterbatasan dana dalam penyelenggaraan pembelajaran menjadikan setiap kegiatan sekolah lebih banyak membebankan biaya sekolah pada orang tua siswa. Lebih lanjut, peneliti mencoba menggali informasi pada guru PAUD di RA Al-Hidayah III Sukoharjo. Berdasarkan keterangan diperoleh informasi bahwa guru dituntut lebih kreatif dalam proses pembelajaran agar tetap berjalan sesuai dengan tujuan pembelajaran. Hal ini karena minimnya dana operasional sekolah, sehingga lebih banyak dibebankan pada orang tua siswa. Padahal pada standar pengelolaan PAUD sebagaimana tertuang dalam Permen Nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini disebutkan bahwa dalam pengelolaan PAUD dapat melakukan kemitraan termasuk dalam sumber pembiayaan. Namun RA Al-Hidayah III Sukoharjo belum melakukan kemitraan dalam hal pembiayaan dalam mendukung pembelajaran termasuk kebutuhan sarana dan prasarana sekolah.

Berdasarkan paparan di atas menunjukkan bahwa layanan PAUD di RA Al-Hidayah III Ssukoharjo belum berjalan optimal. Hal ini dapat dilihat dari

segi pendidik yang belum memenuhi kualifikasi akademik dan kompetensi guru serta segi pengelolaan sekolah yang lebih banyak membebankan orang tua. Layanan yang belum optimal tentunya berdampak pada kepuasan orang tua yang menyekolahkan anaknya di RA Al-Hidayah III Sukoharjo. Hal ini perlu mendapatkan perhatian mengingat kepuasan orang tua sangat penting terhadap keberlangsungan suatu lembaga PAUD sebagai penyedia jasa pendidikan. Maka, peneliti tertarik untuk mengangkat suatu penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di RA Al-Hidayah III Sukoharjo”**. Melalui penelitian ini nantinya akan dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di RA secara keseluruhan dan tingkat kepuasan orang tua. Sehingga dapat berguna bagi para pendiri, pemilik, maupun pendidik lembaga RA dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan lembaganya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi kualitas layanan pendidikan bagi orang tua di RA Al-Hidayah III Sukoharjo?
2. Seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua di RA Al-Hidayah III Sukoharjo?
3. Seberapa besar kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua di RA Al-Hidayah III Sukoharjo?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini mempunyai tujuan:

1. Untuk mendeskripsikan seberapa tinggi kualitas layanan pendidikan yang diberlakukan di RA Al-Hidayah III Sukoharjo.
2. Untuk mendeskripsikan seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua di RA Al-Hidayah III Sukoharjo.
3. Untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua di RA Al-Hidayah III Sukoharjo.

### D. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di RA Al-Hidayah III Sukoharjo yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Meskipun demikian terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Dedek gultom, Paham ginting, dan Beby dengan penelitiannya yang terfokus pada pengaruh bauran pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Bauran pemasaran jasa terdiri dari 7p's yaitu: produk, harga, distribusi, promosi, orang, bukti langsung, dan proses. Dan kualitas pelayan terdiri dari yaitu: bukti Langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bauran pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal itu dibuktikan dengan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 92.826, sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,10. Dengan demikian nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 92.826 lebih besar

dari  $F_{\text{tabel}}$  pada tingkat kepercayaan 95% atau  $= 0,05$ . Selanjutnya keamatan pengaruh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dilihat dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,965 yang berarti bahwa variabel bauran pemasaran dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan mahasiswa sebesar 96,5%.<sup>7</sup>

2. Penelitian Anik Indrawati bertujuan untuk mengukur kualitas layanan lembaga pendidikan Mental Aritmetika terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan variabel lima dimensi kualitas pelayanan. Hasil uji  $t$  diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  untuk masing-masing variabel, yaitu variabel X1 (kehandalan) sebesar 2.346, variabel X2 (bukti langsung) sebesar 3.281, variabel X3 (daya tanggap) sebesar 2.097, variabel X4 (jaminan) sebesar 6.118 dan variabel X5 (empati) sebesar 2.238, sedangkan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1.99. Ini berarti bahwa secara parsial masing-masing variabel dimensi kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepuasan konsumen. Dari ke 5 variabel yang paling besar koefisien regresinya adalah variabel X4 (jaminan) dengan  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 6.118 atau koefisien regresi sebesar 0.312.<sup>8</sup>
3. Dalam skripsinya Indah Dwi Prasetyanigrum menganalisis pengaruh variabel kualitas pembelajaran dan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa UNDARIS Ungaran. Hasil

---

<sup>7</sup> Dedek Gultom, Paham Ginting, dan Beby, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara," *Jurnal Ilmiah dan Bisnis*, 14, 1, (2014): hal. 26.

[http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/113/pdf\\_11](http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/113/pdf_11)

<sup>8</sup> Anik Indrawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Ekoomi Bisnis*, 16, 1, (2011): hal. 30-31.

<http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2009/10/4-Aniek-Indrawati.pdf>

penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel pembelajaran dan variabel kepuasan mahasiswa dengan dengan hasil positif hasil yang positif signifikan dengan nilai  $CR = 2,933$  ;  $CR \geq 1,96$  dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 (5%), sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang positif signifikan dengan nilai  $CR = 4,492$  ;  $CR \geq 1,96$  dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 (5%), dan variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap variabel loyalitas mahasiswa menunjukkan hasil yang positif signifikan dengan nilai  $CR = 5,432$  ;  $CR > 1,96$  dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 (5%).<sup>9</sup>

4. Hesti Dwi Saptaningtyas meneliti tentang kajian kesesuaian antara permintaan dan penyediaan lembaga pendidikan anak usia dini jalur non formal di Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah terjadi ketidaksesuaian antara permintaan dan ketersediaan lembaga PAUD Non Formal di Kecamatan Jebres Kota Surakarta yang dikarenakan kurangnya sosialisasi dan kerjasama antara Pemerintah, Masyarakat dan Pihak Swasta, dibuktikan dengan tidak meratanya sebaran lembaga PAUD Non Formal di Kecamatan Jebres. Sebanyak 97% anak usia dini belum terlayani PAUD Non Formal. Belum optimalnya peran organisasi dibidang PAUD Non Formal dalam mendukung program PAUD. Dukungan Pemerintah Kota Surakarta dibidang PAUD Non Formal berupa dana, ketenagaan serta sarana dan

---

<sup>9</sup> Indah Dwi Prasetyanigrum, "Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran)". *Tesis*, Universitas Diponegoro Semarang, 2009.

prasarana belum dapat mengakomodir besarnya kebutuhan masyarakat akan PAUD. Ditambah lagi dengan kondisi fisik sarana dan prasarana di Lembaga PAUD Non Formal yang ada kurang memenuhi standar minimal pelayanan pendidikan anak usia dini.<sup>10</sup>

5. Agus Prianto yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di sekolah (studi pada sekolah unggulan di Kabupaten Jombang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manifestasi menentukan derajat kepuasan orang tua siswa dengan layanan pendidikan di sekolah. Derajat kepuasan orang tua mencakup dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dalam penelitian ini juga mengungkapkan bahwa pihak sekolah diharapkan oleh orang tua agar lebih tanggap dengan keinginan, harapan dan keluhan para orang tua. Selain itu, juga pihak sekolah perlu memberikan layanan pendidikan yang baik dengan peduli kepada para staf, gedung sekolah yang representatif, peralatan sekolah yang mencukupi, guru dan staf sekolah yang profesional dalam bidang pekerjaannya.<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kelima hasil penelitian di atas masing-masing memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian Dedek Gultom, Paham Ginting dan Beby memiliki kesamaan

---

<sup>10</sup> Hesti Dwy Saptanigtyas, "Kajian Kesesuaian Antara Permintaan dan Penyediaan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Jalur Non Formal di Kecamatan Jebres Kota Surakarta" *Tesis*, Semarang: Program Studi Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota, (2008).

<sup>11</sup> Agus Priatno, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9. 3, (2011).



dan perbedaan dengan penelitian saya. Persamaannya adalah sama-sama penelitian kuantitatif dan dalam penelitian dedek gultom meneliti kualitas layanan terhadap kepuasan. Sedangkan, letak perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti menggunakan penelitian populasi sedangkan dalam penelitiannya menggunakan jenis penelitian sampel dan yaitu variabel independennya menggunakan dua variabel, yaitu bauran pemasaran dan kualitas layanan dan variabel dependennya kepuasan mahasiswa sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel independen kualitas layanan pendidikan dan variabel dependent kepuasan orang tua.

2. Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Anik Indrawati dengan penelitian saya. Persamaannya adalah penelitian kuantitatif dan sama-sama variabel kualitas layanan di lembaga pendidikan terhadap konsumen dan yang menjadi objek penelitian adalah orang tua. Sedangkan yang menjadi perbedaan adalah penelitiannya dilakukan di lembaga pendidikan mental aritmetika, sedangkan peneliti melakukan penelitian di RA Al-Hidayah III Sukoharjo.
3. Terdapat persamaan dan perbedaan dari penelitian Indah Dwi Prasetyanigrum dengan penelitian saya. Persamaannya sama-sama penelitian kuantitatif dan meneliti kualitas layanan pendidikan. Sedangkan perbedaannya yaitu variabel independennya menggunakan dua variabel, yaitu kualitas pembelajaran dan kualitas layanan dan variabel dependennya kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa sedangkan

dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel independen kualitas layanan pendidikan dan variabel dependent kepuasan orang tua.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Hesti Dwi Saptaningtyas memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama lembaga PAUD. Sedangkan perbedaannya adalah mengkaji kesesuaian antara permintaan dan penyediaan lembaga pendidikan anak usia dini jalur non formal, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti akan mengungkap kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan RA di lembaga PAUD jalur formal.
5. Penelitian yang dilakukan Agus Prianto ini memiliki persamaan dengan penelitian peneliti yaitu menggunakan variabel kepuasan orang tua. Adapun perbedaannya pada penelitian yang dilakukan Agus Prianto menggunakan 5 variabel, sedangkan peneliti hanya menggunakan 2 variabel yaitu kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan.

Dari penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian tersebut menjadi acuan untuk penelitian ini, dan memberikan gambaran mengenai kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sebagai landasan dalam penyusunan skripsi dan mempermudah dalam pemahaman isi skripsi ini, maka dikemukakan sistematika pembahasan skripsi yang dapat dilihat sebagai berikut:

BAB I pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II kajian teori yang terdiri dari landasan teori, kerangka berfikir, dan hipotesa penelitian.

BAB III berisi metode penelitian yang terdiri jenis penelitian, variabel penelitian, pengukuran variabel, definisi operasional, populasi, pengumpulan data, validitas dan reliabilitas, dan metode olah dan analisa data.

BAB IV berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh di lapangan. Pada bab ini dipaparkan hasil penelitian mulai dari karakteristik responden, distribusi frekuensi, analisis tabel silang, analisis korelasi, analisis regresi, dan pengujian hipotesis. Semuanya akan dipaparkan dalam bentuk tabel *output* dari SPSS agar mudah dipahami pembaca.

BAB V penutup yang berisi tentang simpulan, saran-saran, dan kata penutup yang positif untuk RA Al-Hidayah III Sukoharjo terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data dan analisis data, maka simpulan yang dapat diambil adalah :

1. Tingkat kualitas layanan pendidikan di RA Al-Hidayah III Sukoharjo, dari 61 orang tua terdapat 11 orang tua (18%) yang menyatakan kualitas layanan pendidikan sangat baik, 19 orang tua (31,1%) menyatakan kualitas layanan pendidikan baik, 20 orang tua (32,8%) menyatakan kualitas layanan pendidikan tidak baik, dan 11 orang tua (18%) menyatakan kualitas layanan pendidikan sangat tidak baik. Artinya, Mayoritas orang tua menyatakan bahwa kualitas layanan yang diterapkan tidak baik, dengan angka persentase sebesar 32,8%.
2. Tingkat kepuasan orang tua di RA Al-Hidayah III Sukoharjo menyatakan bahwa 8 orang tua (13,1%) menyatakan sangat puas, 19 orang tua (31,1%) menyatakan puas, 28 orang tua (45,9%) menyatakan tidak puas, dan 6 orang tua (9,8%) menyatakan sangat tidak puas. Artinya, mayoritas orang tua menyatakan tidak puas, dengan angka persentase sebesar 45,9%.
3. Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua. Hasil analisis uji regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah berpengaruh terhadap kepuasan orang tua dengan dibuktikan besarnya *phi coefficient*  $0,000 < 0,05$  dengan besarnya nilai korelasi *product moment*  $r_{hitung} 0,709 > r_{tabel} 0,2521$  pada tarif signifikansi

5%. Sedangkan besarnya pengaruh variabel kualitas layanan terhadap tinggi rendahnya kepuasan orang tua dibuktikan dengan nilai  $R_{square}$  sebesar 50,3% sedangkan sisanya 40,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya, kualitas layanan pendidikan yang diberlakukan di RA Al-Hidayah III Sukoharjo mampu meningkatkan kepuasan orang tua sebesar 1,79%.

Berdasarkan kesimpulan, berikut saran-saran sebagai bahan pertimbangan berbagai pihak, yaitu:

1. Untuk pemilik, pengelola, maupun pendidik di RA Al-hidayah III Sukoharjo supaya dapat lebih memperhatikan dan melakukan perbaikan maupun peningkatan terhadap kualitas layanan pendidikan, terlebih pada kualitas pendidik dan kualitas sarana prasarana yang ada, sehingga tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah tersebut dapat semakin meningkat pula. Selain itu, peningkatan kualitas layanan pendidikan tersebut juga diharapkan dapat ikut berperan dalam peningkatan kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh anak didik.
2. Bagi sekolah terkait untuk lebih meningkatkan evaluasi terhadap kualitas lembaganya. Baik evaluasi terhadap tenaga kependidikan yang terlibat dalam proses belajar mengajar, sarana prasarana, proses pembelajaran, maupun evaluasi terhadap peningkatan perkembangan dan pertumbuhan anak.
3. Bagi peneliti lain untuk memperhatikan kelemahan dari penelitian ini

juga menjadikan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk meneliti lebih jauh terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua. Selain itu, hendaknya peneliti selanjutnya dapat meneliti menggunakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua peserta didik.

## **B. Kata Penutup**

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas selesainya penulisan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Di RA Al-Hidayah III Sukoharjo Tahun Pelajaran 2017/2018. Hasil skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif, khususnya bagi RA Al-Hidayah III Sukharjo dan semua pembaca.

Penyusunan skripsi ini tentunya masih jauh dari kata sempurna, dan masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, besar harapan peneliti bahwa pembaca sudi untuk memberikan kritik dan saran untuk memperbaiki penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bukan hanya untuk peneliti saja, tetapi kepada seluruh pembaca. Dan semoga penulisan tentang skripsi ini bias dijadikan referensi untuk kajian lebih lanjut mengenai kualitas layanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi*. Yogyakarta: STIM YKPN, 2010.
- Alma, Buchari. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2003.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 1990.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Ariyani, Dorothea Wahyu. *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- EQ, Zainal Mustofa. *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Fattah, Nanang. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Gultom, Dedek, Paham Ginting dan Beby. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara". *Jurnal Ilmiah dan Bisnis*, 14, 1, (2014).  
[http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/113/pdf\\_11](http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/113/pdf_11)
- Hartono. *SPSS 16.0 Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Hidayat, Ara dan Imam Machali. *Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*. Yogyakarta: Kaukaba, 2012.
- Idrawati, Anik. "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16, 1, (2011).  
<http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2009/10/4-Aniek-Indrawati.pdf>
- Jasfar, Farida. *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa SDM, Inovasi*

- dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lerbin, Aritonang R. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016.
- Machali, Imam. *Statistik Itu Mudah*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata, 2015.
- Mardapi, Djemari. *Teknik Penyusunan Instrumen Tes Dan Nontes*. Jogjakarta: Mitra Cendikia, 2008
- Muliawan. *Manajemen Play Group dan Taman Kanak-Kanak*. Yogyakarta: Diva Press, 2009.
- Prasetyaningrum, Indah Dwi. “Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)”. Tesis, Universitas Diponegoro Semarang, 2009.
- Priatno, Agus. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang)”. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9, 3, (2011).  
<http://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/389/425>
- Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramesida Pustaka Utama, 2006.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Saptanigtyas, Hesti Dwy. “Kajian Kesesuaian Antara Permintaan dan Penyediaan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Jalur Non Formal di Kecamatan Jebres Kota Surakarta”. Tesis, Semarang: Program Studi Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota, 2008.
- Saputri, Oktaviani Dwi. “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga PAUD Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Gunungpati Kota Semarang”. *Skripsi*, Semarang: Program Studi Sarjana Pendidikan Guru PAUD, 2013.



Siregar, Syofian. *Statistik Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.

Slameto. *Evaluasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara, 1999.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Sukardi. *Metodologi Penelitian Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.

Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Tjiptono, Fandi. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2005.

Widoyoko, Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.

Wijaya, David. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat, 2012.

*Lampiran ke I*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat :Jl. Marsda Adisucipto Telp. 513056, 7103871, Fax. (0274) 519734 <http://tarbiyah.uin-suka.ac.id/>  
E-mail : [fik@uin-suka.ac.id](mailto:fik@uin-suka.ac.id) YOGYAKARTA 55281

Nomor : B-3405/Un.02/DT.1/PN.01.1/11/2017  
Lamp. : 1 Bendel Proposal  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

15 November 2017

Kepada  
Yth : Kepala RA Al-Hidayah III Sukoharjo

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, kami beritahukan bahwa untuk kelengkapan penyusunan skripsi dengan Judul: **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANGTUA DI RA AL-HIDAYAH III SUKOHARJO TAHUN AJARAN 2017/2018"**, diperlukan penelitian.

Oleh karena itu kami mengharap dapatlah kiranya Bapak/Ibu berkenan memberi izin kepada mahasiswa kami :

Nama : Siti Fadhilah Fi'ilmiyah  
NIM : 13490024  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Alamat :Jl. Perumnas Gg. Pace No. 232 Sleman

untuk mengadakan penelitian di **RA Al-Hidayah III Sukoharjo**.  
dengan metode pengumpulan data Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.  
Adapun waktunya  
mulai tanggal : November 2017  
Demikian atas perkenan Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

a.n Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Istiningih

Tembusan :

1. Dekan (sebagai laporan)
2. Kajur MPI
3. Mahasiswa yang bersangkutan ( untuk dilaksanakan )
4. Arsip

*Lampiran ke II*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 513056, 7103871, Fax. (0274) 519734  
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>. Email: [ftk@uin-suka.ac.id](mailto:ftk@uin-suka.ac.id) YOGYAKARTA 55281

---

**BUKTI SEMINAR PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Siti Fadhilah Fi'ilmiyah  
Nomor Induk : 13490024  
Jurusan : MPI  
Semester : IX  
Tahun Akademik : 2017/2018  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI RA AL-HIDAYAH III  
GROGOL SUKOHARJO

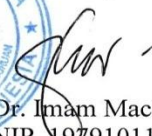
Telah mengikuti Seminar Proposal Skripsi tanggal : 4 September 2017

Selanjutnya, kepada Mahasiswa tersebut supaya berkonsultasi kepada pembimbing berdasarkan hasil-hasil seminar untuk penyempurnaan proposal lebih lanjut.

Yogyakarta, 4 September 2017

Ketua Program Studi MPI



  
Dr. Imam Machali, M. Pd  
NIP. 19791011 200912 1 005

Lampiran ke III



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 513056, 7103871, Fax. (0274) 519734  
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: [ftk@uin-suka.ac.id](mailto:ftk@uin-suka.ac.id) YOGYAKARTA 55281

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL**

Pada Hari : Senin  
Tanggal : 4 September 2017  
Waktu : 11.00  
Materi : Seminar Proposal Skripsi

NO.	PELAKSANA		TANDA TANGAN
1.	Pembimbing	Drs. Ichsan, M.Pd	

Mahasiswa Pembuat Proposal Skripsi

Nama Mahasiswa : Siti Fadhilah Fi'ilmiyah Tanda Tangan \_\_\_\_\_  
Nomor Induk : 13490024  
Jurusan : MPI  
Tahun Akademik : 2017/2018  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI RA AL-HIDAYAH III  
GROGOL SUKOHARJO

Pembahas

NO.	NIM	NAMA	TANDA TANGAN	
1.	13490050	Mella Yulia Agustine	1.	2.
2.	13490027	Ummia Sh	3.	
3.	13490030	Amalia Zulaikha	4. _____	
4.			5. _____	6. _____

Yogyakarta, 4 September 2017

Moderator

Drs. Ichsan, M.Pd  
NIP. 19630226 199203 1 003

*Lampiran ke IV*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117  
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: [ftk@uin-suka.ac.id](mailto:ftk@uin-suka.ac.id) YOGYAKARTA 55281

Nomor : B.294/UIN.02/KJ.MPI/P.009/2017  
Lampiran : 1 (Satu) jilid proposal  
Perihal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yogyakarta, 8 Februari 2017

Kepada Yth. :  
**Drs. Ichsan, M.Pd**  
Dosen Jurusan MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

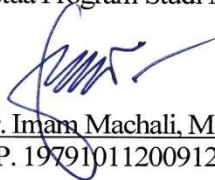
Berdasarkan hasil rapat pimpinan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tanggal 8 Februari 2017 perihal pengajuan Proposal Skripsi Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Tahun Akademik 2016/2017 setelah proposal tersebut dapat disetujui Fakultas, maka Bapak/Ibu telah ditetapkan sebagai pembimbing Skripsi Saudara:

Nama : Siti Fadhilah F'ilmiyah  
NIM : 13490024  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI RA AL-  
HIDAYAH III GROGOL SUKOHARJO

Demikian agar menjadi maklum dan dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

an. Dekan  
Ketua Program Studi MPI

  
Dr. Imam Machali, M. Pd  
NIP. 197910112009121005

Tembusan dikirim kepada yth :

1. **Ketua Prodi MPI**
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip TU

*Lampiran ke V*

**ANGKET**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT**  
**KEPUASAN ORANG TUA DI RA AL-HIDAYAH III SUKOHARJO**  
**TAHUN PELAJARAN 2017/2018**

Dosen Pembimbing

Drs. Ichsan, M.Pd

NIP. 19630226 199203 1 003



Disusun Oleh:

**SITI FADHILAH F'ILMIYAH**

**NIM. 13490024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**  
**2017**

## **Pengantar Angket**

Kepada Yth.

Orang Tua Murid di RA Al-Hidayah III Sukoharjo  
di Sukoharjo Jawa Tengah

Dengan hormat,

Di tengah-tengah kesibukan anda dalam belajar, izinkan saya memohon bantuan anda untuk mengisi angket ini. Angket ini dipergunakan untuk penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di RA Al-Hidayah III Tahun Pelajaran 2017/2018”

Jawaban yang anda berikan akan dirahasiakan, jawablah sesuai dengan keyakinan dan keadaan yang anda rasakan. Oleh karena itu, ketulusan dan kejujuran anda dalam memberikan jawaban sangat saya harapkan.

Penelitian ini tidak akan berarti tanpa bantuan anda. Atas nama bantuan dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Siti Fadhilah Fi'ilmiyah

## ANGKET INSTRUMEN PENELITIAN

### Petunjuk Pengisian Angket

1. Mulailah dengan *Basmalah* dan diakhiri dengan *Hamdalah*.
2. Isilah nama lengkap, umur, jenis kelamin, agama dan pekerjaan di tempat yang telah disediakan.
3. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan.
4. Pilihlah dengan memberi tanda silang (×) yang sesuai dengan keadaan dan pendapat anda.
5. Isilah jawaban dengan jujur sesuai dengan yang saudara/i rasakan.
6. Jawaban anda dijamin kerahasiaannya.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### Identitas Responden

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Agama :  
Pekerjaan :

### KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI RA AL-HIDAYAH III SUKOHARJO TAHUN PELAJARAN 2017/2018.

#### Variabel Kualitas Layanan Pendidikan (X)

1. Sekolah memiliki gedung yang layak sebagai tempat belajar murid
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
2. Sekolah mempunyai lokasi strategis yang mudah di jangkau
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
3. Sekolah mempunyai ruangan bersih dan nyaman
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
4. Sekolah mempunyai ruang kelas yang layak, nyaman serta dapat menampung murid dengan jumlah yang ada
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
5. Penampilan guru di sekolah sangat rapi dan sopan
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
6. Media pembelajaran dan permainan yang disediakan sekolah sudah memadai
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju



7. Tempat bermain yang disediakan sekolah sudah baik
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
8. Guru selalu melayani orang tua murid dengan sopan
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
9. Guru selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
10. Guru selalu mencatat administrasi murid dengan baik
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
11. Guru tidak mampu mendidik anak dengan baik
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
12. Peralatan belajar di sekolah sangat lengkap
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
13. Guru memiliki gelar sarjana pendidikan di perguruan tinggi jurusan PG PAUD atau sederajat
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
14. Guru selalu melayani orang tua murid dengan baik
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
15. Guru mampu menjawab semua pertanyaan yang diajukan murid
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
16. Guru selalu membantu murid yang sedang kesulitan belajar
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
17. Guru selalu mendengarkan keluhan orang tua
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
18. Guru selalu menyelesaikan permasalahan sampai tuntas
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
19. Guru selalu memberikan pelayanan tanpa di tunda-tunda
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
20. Guru selalu aktif memberikan informasi kepada orang tua
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
21. Guru mampu memberi penjelasan yang jelas dan detail kepada orang tua
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
22. Sekolah mempunyai guru yang cukup, sehingga sekolah tidak kekurangan guru
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju

23. Sekolah mempunyai peralatan dan perlengkapan yang baik
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
24. Guru selalu tegas dalam memberi jawaban kepada orang tua
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
25. Guru selalu memberikan jawaban atau informasi dengan jujur tanpa ditutup-tutupi
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
26. Fasilitas yang diberikan sekolah memiliki kualitas yang baik
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
27. Peralatan dan perlengkapan sekolah mempunyai kualitas yang baik
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
28. Guru selalu bersedia memberikan informasi terbaru kepada orang tua murid
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
29. Guru tidak membedakan antar murid
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
30. Guru memahami apa yang dikeluhkan oleh orang tua murid
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
31. Guru selalu memberikan pelayanan yang baik
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
32. Guru selalu memahami apa yang dibutuhkan murid
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
33. Komunikasi yang dilakukan guru memberikan anda rasa nyaman
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
34. Guru tidak memberikan anda pelayanan yang baik
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju

**Variabel Kepuasan Orang Tua (Y)**

35. Guru selalu memberikan berita dan informasi secara transparan
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
36. Guru mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
37. Dalam memberikan pelayanan kepada orang tua, guru selalu memberikan pengarahan dengan bahasa yang mudah di mengerti
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
38. Guru selalu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju

39. Guru selalu bersifat jujur dan apa adanya  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
40. Guru bersifat amanah (dapat dipercaya)  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
41. Guru tidak pernah ingkar janji ketika diajak bertemu  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
42. Guru selalu datang tepat waktu ke sekolah  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
43. Pelayanan yang diberikan oleh guru memberikan anda rasa aman dan nyaman  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
44. Guru bersedia menanggung resiko dari kejadian yang tidak diinginkan  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
45. Keamanan di sekolah sudah memadai  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
46. Guru selalu mengambil tindakan tanpa ragu-ragu  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
47. Guru selalu perhatian dan peduli kepada anda  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
48. Guru selalu bertanya kabar anda  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
49. Guru selalu mengingat nama anda  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
50. Guru selalu memahami apa yang anda butuhkan  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
51. Sekolah memiliki gedung yang layak sebagai tempat belajar murid  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
52. Sekolah mempunyai tempat bermain yang baik  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
53. Peralatan yang dipakai sekolah sudah sesuai dengan kebutuhan murid  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
54. Guru di sekolah sudah memadai untuk dapat melayani para murid  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju

55. Guru di sekolah menunjukkan konsistensi kerja di bidangnya  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
56. Guru sudah mampu melayani secara benar sejak awal sampai akhir  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
57. Guru selalu jujur dalam tindakannya  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
58. Guru dapat diharapkan atas timbulnya keluhan yang anda rasakan  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
59. Guru melayani anda dengan sigap tanpa ditunda-tunda  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
60. Guru selalu ulet, teliti dan cekatan dalam melayani anda  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
61. Guru selalu antusias menjawab setiap pertanyaan yang anda ajukan  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
62. Guru sering membuat anda menunggu lama  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
63. Guru mempunyai pengetahuan yang mumpuni di bidangnya  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
64. Guru selalu dapat menjawab pertanyaan seputar sekolah yang anda ajukan  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
65. Guru selalu dapat memberikan solusi atas permasalahan yang anda hadapi  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
66. Guru selalu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang anda ajukan saat sedang berada di luar sekolah  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
67. Guru selalu meninggalkan nomor kontak yang mudah di hubungi  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
68. Guru selalu mudah di hubungi  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
69. Guru selalu siap di kantor  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju
70. Guru menunjukkan perhatian yang tinggi kepada murid  
a. Sangat setuju                      c. Tidak Setuju  
b. Setuju                                d. Sangat tidak setuju

71. Guru berpakaian rapi dan senantiasa menjaga sopan santun
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju
72. Guru selalu memberi sambutan yang baik ketika murid datang ke sekolah
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak Setuju
  - d. Sangat tidak setuju

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

## Lampiran ke VI

### KODING NILAI

Hasil kualitas layanan pendidikan dan kepuasan orang tua di RA Al-Hidayah III Sukoharjo diperoleh berdasarkan hasil angket. Hasil angket akan di input dalam SPSS berupa koding. Ketentuan koding untuk instrumen berupa kualitas layanan pendidikan dan kepuasan orang tua adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Interval Skor Kualitas Layanan Pendidikan**

No	Skor Siswa	Kategori Kualitas Layanan Pendidikan
1	$x \geq x_{\bar{}} + 1.SBi$	Sangat Baik
2	$x_{\bar{}} + 1.SBi > x \geq x_{\bar{}}$	Baik
3	$x_{\bar{}} > x \geq x_{\bar{}} - 1.SBi$	Tidak Baik
4	$x < x_{\bar{}} - 1.SBi$	Sangat Tidak Baik

**Tabel 3.3 Interval Skor Kepuasan Orang Tua**

No	Skor Siswa	Kategori Kualitas Layanan Pendidikan
1	$Y \geq \bar{Y} + 1.SBi$	Sangat Puas
2	$\bar{Y} + 1.SBi > Y \geq \bar{Y}$	Puas
3	$\bar{Y} > Y \geq \bar{Y} - 1.SBi$	Tidak Puas
4	$Y < \bar{Y} - 1.SBi$	Sangat Tidak Puas

Keterangan:

$x$  : Skor aktual

$x_{\bar{}}$  : Rata-rata skor keseluruhan

$SB$  : Simpang baku keseluruhan

*Lampiran ke VII*

**KATEGORISASI VARIABEL**

**A. KATEGORISASI KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN**

1. Membuat Index Variabel Kualitas Layanan Pendidikan

Membuat index yaitu membagi variabel dengan nilai tertinggi (*maximum*). Tabel berikut menunjukkan nilai max. variabel kualitas layanan pendidikan adalah 132.

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kualitas.layananpendidikan	61	90,00	132,00	112,0492	10,47764
Valid N (listwise)	61				

Langkah selanjutnya adalah membuat variabel baru dengan nama Indeks\_Kualitas\_Layanan\_Pendidikan. Cara melakukannya adalah pilih *transform* → *compute*. Pada kolom target variabel ditulis nama “Index.Kualitas\_Layanan\_Pendidikan” sedangkan pada kolom numeric expression masukkan variabel kualitas layanan pendidikan kemudian fungsi pembagian matematis pembagian (/) dan angka 132. Maka terbentuklah variabel baru dengan nama Index.Kualitas\_Layanan\_Pendidikan.

2. Membuat Interval dan Kategorisasi Kualitas Layanan Pendidikan

Menentukan jumlah kelas interval yang akan dibuat. Karena variabel kualitas layanan pendidikan akan diukur menjadi empat kategori yaitu “Sangat Baik”, “Baik”, “Tidak Baik” dan “Sangat Tidak Baik” maka kelas interval yang akan dibuat adalah empat.

Cara melakukannya adalah dengan menggunakan rumus interval skor.

**Tabel 3.3 Interval Skor Kualitas Layanan Pendidikan dan Kepuasan Orang Tua**

No	Skor Siswa	Kategori Kualitas Layanan Pendidikan
1	$x \geq x_{\square} + 1.SBi$	Sangat Baik
2	$x_{\square} + 1.SBi > x \geq x_{\square}$	Baik
3	$x_{\square} > x \geq x_{\square} - 1.SBi$	Tidak Baik
4	$x < x_{\square} - 1.SBi$	Sangat Tidak Baik

Keterangan:

$x$  : Skor aktual

$x_{\square}$  : Rata-rata skor keseluruhan

$SB$  : Simpang baku keseluruhan

Untuk mempermudah menggunakan rumus interval skor, maka langkah selanjutnya yaitu menentukan nilai mean dan std.deviation dari Index.Kualitas\_Layanan\_Pendidikan. Cara melakukannya adalah pilih *Analyze* → *Descriptive Statistics* → *Descriptives*. Tabel berikut menunjukkan nilai mean dan std.deviation variabel kualitas layanan pendidikan adalah 0,8489 dan 0,07938.

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Index.KualitasLayanan Pendidikan	61	,68	1,00	,8489	,07938
Valid N (listwise)	61				

Langkah selanjutnya memasukkan nilai mean dan std.deviation ke dalam rumus interval skor, yaitu sebagai berikut:

No	Skor Siswa	Kategori Kualitas Layanan Pendidikan
----	------------	--------------------------------------



1	$x \geq 0,8489 + 1,0,7938$	Sangat Baik
2	$0,8489 + 1,0,07938 > x \geq 0,8489$	Baik
3	$0,8489 > x \geq 0,8489 - 1,0,07938$	Tidak Baik
4	$x < 0,8489 - 1,0,07938$	Sangat Tidak Baik

Langkah selanjutnya adalah menyusun nilai interval dari variabel indeks.kualitas\_layanan\_pendidikan.

No	Skor Siswa	Kategori Kualitas Layanan Pendidikan
1	0,93-1	Sangat Baik
2	0,85-0,92	Baik
3	0,77-0,84	Tidak Baik
4	0,68-0,76	Sangat Tidak Baik

Cara melakukannya adalah pilih *transform* → *recode in to different variable*. Pada kotak dialog *recode in to different variable* pindahkan variabel indeks.kualitas\_layanan\_pendidikan ke kolom samping pada bagian *name* diberi nama katg.kualitas\_layanan\_pendidikan kemudian pilih *change*. Setelah itu pilih *old and new value* dan akan muncul kotak dialog baru. Pada kotak dialog baru tersebut pada bagian *old value* pilih range kemudian masukkan nilai interval yang telah disusun 0,93 through 1 pada bagian *new value* beri nilai 1, 0,85 through 0,92 pada bagian *new value* beri nilai 2, 0,77 through 0,84 pada bagian *new value* beri nilai 3, 0,68 through 0,76 pada bagian *new value* beri nilai 4.

Kategori Kualitas Layanan Pendidikan:

0,93-1,00 : Kualitas layanan pendidikan sangat baik

0,85-0,92 : Kualitas layanan pendidikan baik

0,77-0,84 : Kualitas layanan pendidikan tidak baik

0,68-0,76 : Kualitas layanan pendidikan sangat tidak baik

## B. KATEGORISASI KEPUASAN ORANG TUA

### 1. Membuat Index Variabel Kepuasan Orang Tua

Membuat index yaitu membagi variabel dengan nilai tertinggi (*maximum*). Tabel berikut menunjukkan nilai max. variabel kualitas layanan pendidikan adalah 140.

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kepuasanorangtua	61	91,00	140,00	112,9016	11,38816
Valid N (listwise)	61				

Langkah selanjutnya adalah membuat variabel baru dengan nama Indeks\_Kepuasan\_Orang\_Tua. Cara melakukannya adalah pilih *transform* → *compute*. Pada kolom target variabel ditulis nama "Index.Kepuasan\_Orang\_Tua" sedangkan pada kolom numeric expression masukkan variabel kepuasan orang tua kemudian fungsi pembagian matematik pembagian (/) dan angka 140. Maka terbentuklah variabel baru dengan nama Index.Kepuasan\_Orang\_Tua.

### 2. Membuat Interval dan Kategorisasi Kualitas Layanan Pendidikan

Menentukan jumlah kelas interval yang akan dibuat. Karena variabel kepuasan orang tua akan diukur menjadi empat kategori yaitu "Sangat Puas", "Puas", "Tidak Puas" dan "Sangat Tidak Puas" maka kelas interval yang akan dibuat adalah empat.

Cara melakukannya adalah dengan menggunakan rumus interval skor.

**Tabel 3.3 Interval Skor Kepuasan Orang Tua**

No	Skor Siswa	Kategori Kepuasan Orang Tua
1	$x \geq x_{i-1} + 1.SBi$	Sangat Puas

2	$x \geq \bar{x} + 1.SB_i$	Puas
3	$\bar{x} > x \geq \bar{x} - 1.SB_i$	Tidak Puas
4	$x < \bar{x} - 1.SB_i$	Sangat Tidak Puas

Keterangan:

$x$  : Skor aktual

$\bar{x}$  : Rata-rata skor keseluruhan

$SB$  : Simpang baku keseluruhan

Untuk mempermudah menggunakan rumus interval skor, maka langkah selanjutnya yaitu menentukan nilai mean dan std.deviation dari Index.Kepuasan\_Orang\_Tua.

Cara melakukannya adalah pilih *Analyze* → *Descriptive Statistics* → *Descriptives*.

Tabel berikut menunjukkan nilai mean dan std.deviation variabel kepuasan orang tua adalah 0,8064 dan 0,08134.

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
indeks.Kepuasan_Orang_Tua	61	,65	1,00	,8064	,08134
Valid N (listwise)	61				

Langkah selanjutnya memasukkan nilai mean dan std.deviation ke dalam rumus interval skor, yaitu sebagai berikut:

No	Skor Siswa	Kategori Kualitas Layanan Pendidikan
1	$x \geq 0,8064 + 1.0,08134$	Sangat Baik
2	$0,8064 + 1.0,08134 > x \geq 0,8064$	Baik
3	$0,8064 > x \geq 0,8064 - 1.0,08134$	Tidak Baik
4	$x < 0,8064 - 1.0,08134$	Sangat Tidak Baik

Langkah selanjutnya adalah menyusun nilai interval dari variabel indeks.kepuasan\_orang\_tua.

No	Skor Siswa	Kategori Kualitas Layanan Pendidikan
1	0,89-1	Sangat Puas
2	0,81-0,88	Puas
3	0,73-0,80	Tidak Puas
4	0,65-0,72	Sangat Tidak Puas

Cara melakukannya adalah pilih *transform* → *recode in to different variable*. Pada kotak dialog *recode in to different variable* pindahkan variabel indeks.kepuasan\_orang\_tua ke kolom samping pada bagian *name* diberi nama katg.kepuasan\_orang\_tua kemudian pilih *change*. Setelah itu pilih *old and new value* dan akan muncul kotak dialog baru. Pada kotak dialog baru tersebut pada bagian *old value* pilih range kemudian masukkan nilai interval yang telah disusun 0,89 through 1,00 pada bagian *new value* beri nilai 1, 0,81 through 0,88 pada bagian *new value* beri nilai 2, 0,73 through 0,80 pada bagian *new value* beri nilai 3, 0,65 through 0,72 pada bagian *new value* beri nilai 4.

Kategori Kualitas Layanan Pendidikan:

0,89-1,00 : Kepuasan orang tua sangat puas

0,81-0,88 : Kepuasan orang tua puas

0,73-0,80 : Keuasan orang tua tidak puas

0,65-0,72 : Kepuasan orang tua sangat tidak puas

## *Lampiran ke VIII*

### **Output SPSS**

```
COMPUTE kualitas.layananpendidikan=VAR00001 + VAR00002 + VAR00003 +  
VAR00004 + VAR00005 + VAR00006  
+ VAR00007 + VAR00008 + VAR00009 + VAR00010 + VAR00011 + VAR00012 +  
VAR00013 + VAR00014 + VAR00015  
+ VAR00016 + VAR00017 + VAR00018 + VAR00019 + VAR00020 + VAR00021 +  
VAR00022 + VAR00023 + VAR00024  
+ VAR00025 + VAR00026 + VAR00027 + VAR00028 + VAR00029 + VAR00030 +  
VAR00031 + VAR00032 + VAR00033.
```

```
EXECUTE.
```

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=kualitas.layananpendidikan  
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

```
COMPUTE Index.KualitasLayananPendidikan=kualitas.layananpendidikan / 132.
```

```
EXECUTE.
```

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Index.KualitasLayananPendidikan  
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=indeks_kualitaslayanan  
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

```
RECODE Index.KualitasLayananPendidikan (0.93 thru 1=1) (0.85 thru 0.92=2) (0.77 thru  
0.84=3) (0.68  
thru 0.76=4) INTO ktgr.kualitas_layanan_pendidikan.
```

```
VARIABLE LABELS ktgr.kualitas_layanan_pendidikan 'kategori kualitas layanan  
pendidikan'.
```

```
EXECUTE.
```

```
COMPUTE kepuasanorangtua=VAR00034 + VAR00035 + VAR00036 + VAR00037 +  
VAR00038 + VAR00039 + VAR00040  
+ VAR00041 + VAR00042 + VAR00043 + VAR00044 + VAR00045 + VAR00046 +  
VAR00047 + VAR00048 + VAR00049
```

```
+ VAR00050 + VAR00051 + VAR00052 + VAR00053 + VAR00054 + VAR00055 +  
VAR00056 + VAR00057 + VAR00058  
+ VAR00059 + VAR00060 + VAR00061 + VAR00062 + VAR00063 + VAR00064 +  
VAR00065 + VAR00066 + VAR00067  
+ VAR00068.
```

EXECUTE.

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=kepuasanorangtua  
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

```
COMPUTE indeks.Kepuasan_Orang_Tua=kepuasanorangtua / 140.
```

EXECUTE.

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=indeks.Kepuasan_Orang_Tua  
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

```
FREQUENCIES VARIABLES=kualitas.layananpendidikan  
/STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.
```

```
RECODE indeks.Kepuasan_Orang_Tua (0.89 thru 1=1) (0.81 thru 0.88=2) (0.73 thru  
0.80=3) (0.65 thru  
0.72=4) INTO ktgr.kepuasan_orang_tua.
```

```
VARIABLE LABELS ktgr.kepuasan_orang_tua 'ktgr kepuasan orang tua'.
```

EXECUTE.

CROSSTABS

```
/TABLES=jeniskelamin BY pekerjaan
```

```
/FORMAT=AVALUE TABLES
```

```
/CELLS=COUNT
```

```
/COUNT ROUND CELL.
```

```
FREQUENCIES VARIABLES=ktgr.kualitas_layanan_pendidikan
```

```
/ORDER=ANALYSIS.
```

FREQUENCIES VARIABLES=ktgr.kepuasan\_orang\_tua  
/ORDER=ANALYSIS.

#### CROSSTABS

/TABLES=jeniskelamin BY tingkatkualitaslayanan  
/FORMAT=AVALUE TABLES  
/CELLS=COUNT  
/COUNT ROUND CELL.

#### CROSSTABS

/TABLES=pekerjaan BY tingkatkualitaslayanan  
/FORMAT=AVALUE TABLES  
/CELLS=COUNT  
/COUNT ROUND CELL.

#### CROSSTABS

/TABLES=jeniskelamin BY tingkatkepuasanorangtua  
/FORMAT=AVALUE TABLES  
/CELLS=COUNT  
/COUNT ROUND CELL.

#### CROSSTABS

/TABLES=pekerjaan BY tingkatkepuasanorangtua  
/FORMAT=AVALUE TABLES  
/CELLS=COUNT  
/COUNT ROUND CELL.

#### CROSSTABS

/TABLES=ktgr.kualitas\_layanan\_pendidikan BY ktgr.kepuasan\_orang\_tua  
/FORMAT=AVALUE TABLES  
/CELLS=COUNT  
/COUNT ROUND CELL.



## CORRELATIONS

```
/VARIABLES=indeks_kualitaslayanan indeks_kepuasanorangtua  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

## REGRESSION

```
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT indeks_kepuasanorangtua  
/METHOD=ENTER indeks_kualitaslayanan.
```

*Lampiran ke IX*

**DAFTAR TABEL ANALISIS DATA**

**A. Analisis Frekuensi**

**Kategori Kualitas Layanan Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	11	18,0	18,0	18,0
Baik	19	31,1	31,1	49,2
Tidak Baik	20	32,8	32,8	82,0
Sangat Tidak Baik	11	18,0	18,0	100,0
Total	61	100,0	100,0	

**Kategori Kepuasan Orang Tua**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	8	13,1	13,1	13,1
Puas	19	31,1	31,1	44,3
Tidak Puas	28	45,9	45,9	90,2
Sangat Tidak Puas	6	9,8	9,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

**B. Analisis Tabel Silang**

**Hasil Hitung Silang antara Kualitas Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua**

		ktgr kepuasan orang tua				Total
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
kategori kualitas layanan pendidikan	Sangat Baik	6	5	0	0	11
	Baik	1	9	9	0	19
	Tidak Baik	1	5	9	5	20
	Sangat Tidak Baik	0	0	10	1	11
Total		8	19	28	6	61

**C. Analisis Korelasi**

**Hasil Perhitungan Korelasi antara Kualitas Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua**

		indeks_kualitaslayanan	indeks_kepuasanorangtua
indeks_kualitaslayanan	Pearson Correlation	1	,709**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	61	61
indeks_kepuasanorangtua	Pearson Correlation	,709**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	61	61

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**D. Analisis Regresi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,709 <sup>a</sup>	,503	,494	,05786

a. Predictors: (Constant), indeks\_kualitaslayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	,200	1	,200	59,607	,000 <sup>b</sup>
Residual	,197	59	,003		
Total	,397	60			

a. Dependent Variable: indeks\_kepuasanorangtua

b. Predictors: (Constant), indeks\_kualitaslayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,190	,080		2,365	,021
indeks_kualitaslayana n	,726	,094	,709	7,721	,000

a. Dependent Variable: indeks\_kepuasanorangtua

## *Lampiran ke X*

### **PROFIL RA AL-HIDAYAH III SUKOHARJO**

#### **Sejarah RA Al-Hidayah III Sukoharjo**

RA Al-Hidayah III Sukoharjo merupakan lembaga pendidikan pra sekolah yang berada di wilayah Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah. Didirikan oleh yayasan pendidikan Al-Hidayah pada tanggal 15 Juni 1985 dengan SK pendirian dari Yayasan Pendidikan Al-Hidayah Nomor: Kd. 11. 11/4/PP.00/158/2005. Pada saat awal berdiri RA Al-Hidayah III menggunakan teras masjid Al Ihsan yang berada di kompleks Masjid Al-Ihsan Danyung dengan jumlah murid 10 siswa dan diampu oleh 2 guru dengan kepala sekolah Ibu Sukati.

Melihat antusiasisme masyarakat untuk menyekolahkan putra-putrinya di RA Al-Hidayah III Sukoharjo, maka pengelola sekolah mengajukan permohonan legalitas pendirian sekolah kepada Departemen Agama Wilayah Kabupaten Sukoharjo. Akhirnya pada tanggal 8 Maret 2005 terbitlah piagam pendirian RA Al-Hidayah III Sukoharjo dengan Nomor Piagam: Kd. 11. 11/4/PP.00/158/2005.

Sampai tahun pelajaran 2017/2018 ini RA Al-Hidayah III Sukoharjo mempunyai 4 lokal kelas untuk kelompok A dan B, ruang kantor dan halaman area bermain anak, serta dapat menggunakan fasilitas mushola untuk kegiatan keagamaan peserta didik dengan jumlah siswa 66 siswa, terdiri dari 35 Kelompok A dan 31 siswa Kelompok B dan 5 tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

## *Lampiran ke XI*

### **VISI, MISI DAN TUJUAN**

#### A. Visi

“Terbentuknya generasi muslim yang sehat, beriman dan berakhlak mulia serta sholeh, cerdas, mandiri”

#### B. Misi

1. Meletakkan dasar aqidah yang kuat sesuai dengan Al-Qur'an dan Al-Hadist.
2. Membentuk akhlak dan pribadi-pribadi muslim yang sholeh cerdas mandiri kreatif sesuai dengan nilai-nilai islam sebagai bekal hidup bersama di tengah keluarga dan masyarakat.
3. Selalu menjaga mutu pendidikan dan mampu berdaya saing.
4. Melayani pendidikan anak usia dini yang holistik integratif.

#### C. Tujuan

1. Mengembangkan kecerdasannya secara maksimal.
2. Membentuk anak agar memiliki sikap yang mandiri dalam mengurus kebutuhan diri sendiri.
3. Melejitkan kreatifitasnya secara maksimal dan selalu unggul dalam mutu.
4. Menjadi lembaga PAUD yang memberikan layanan tumbuh kembang anak sesuai dengan Al-Qur'an As Sunnah yang holistik integratif.

*Lampiran ke XII*

**DAFTAR PENDIDIK**

NO	NAMA PEGAWAI	PENDIDIKAN	RINCIAN TUGAS
1	Erna Suci Rahayu, S.Pd.I	S1	Kepala Sekolah
2	Miftahul Jannah, S.Pd.I	S1	Guru Kelas A2
3	Nurul Fathatun A, S.Pd	S1	Guru Kelas A1
4	Sri Kusniyati, S.Pd	S1	Guru Kelas B1
5	Isti'anah	SMA	Guru Kelas B2

*Lampiran ke XIII*

**DAFTAR ANAK DIDIK**

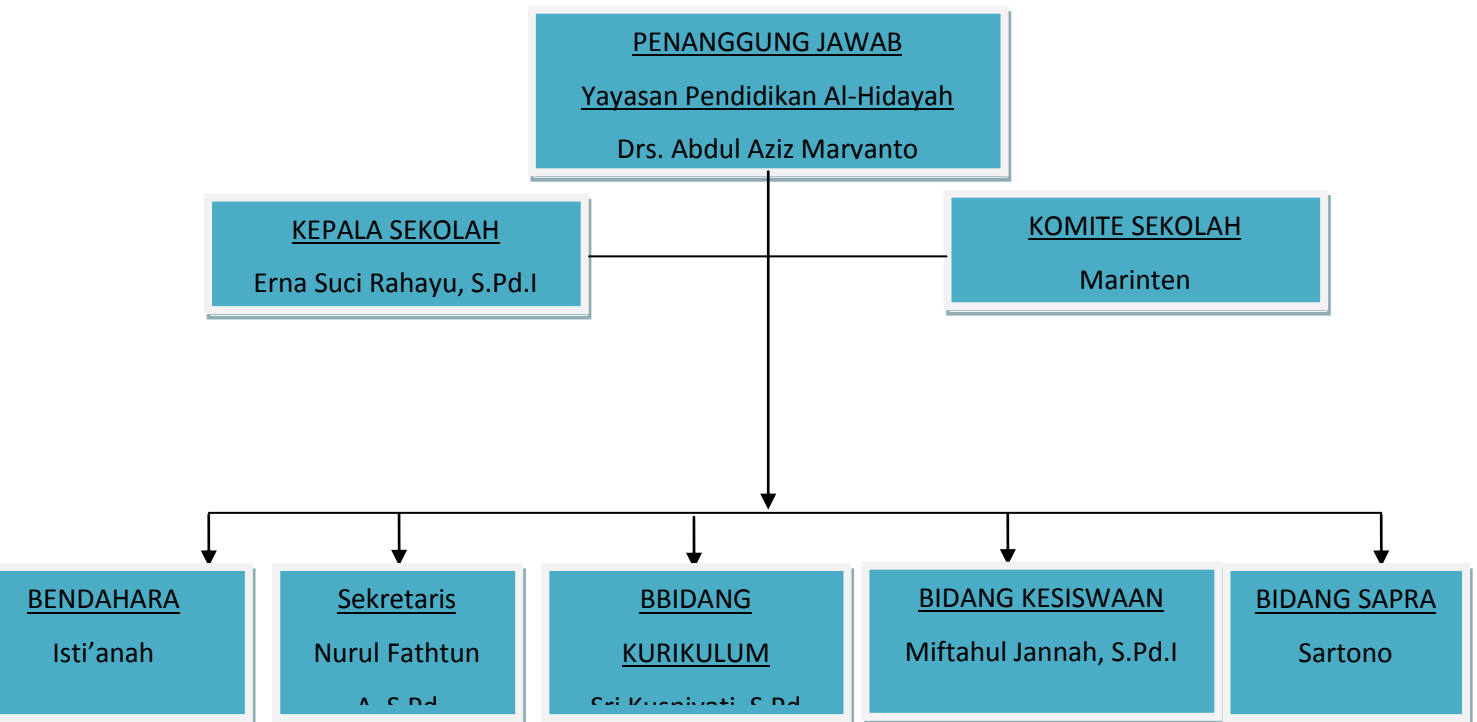
Data perkembangan jumlah peserta didik 5 tahun terakhir sampai sekarang sebagai berikut:

Tahun	Rombel	Jumlah Peserta Didik			Jumlah
		Usia3-4 tahun	Usia 4-5 tahun	Usia 5-6 tahun	
2012/2013		-	25	16	41
2013/2014		-	23	25	48
2014/2015		-	21	23	44
2015/2016	2	-	21	21	42
2016/2017	4	-	28	28	56
2017/2018	4	-	31	31	66



*Lampiran ke XIV*

**STRUKTUR LEMBAGA**



a. Ketua yayasan:

- Pengembangan pendidikan di RA Al-Hidayah III
- Bekerjasama dengan berbagai pemangku kebijakan dalam rangka optimalisasi sumber belajar dan sumber dana

b. Kepala Sekolah:

- Pengembangan program
- Mengkoordinasikan guru-guru
- Mengelola administratif
- Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap knerja guru
- Melaukakan evaluasi terhadap program pembelajaran

c. Komite Sekolah:

- Membantu sekolah untuk kemajuan sekolah dan dapat bekerjasama dengan sekolah demi kemajuan anak didik dan sekolah

d. Bendahara:

- Pengelolaan keuangan sekolah
- Penyusunan laporan keuangan
- Bersama kepala melaksanakan pemberian kesejahteraan PTK
- Bersama kepala menyusun RAB sekolah

e. Administrasi TU:

- Pengelolaan dan pengarsipan surat-surat masuk dan keluar
- Pengurusan dan pelaksanaan administrasi sekolah
- Penyusunan administrasi sekolah meliputi kurikulum, kesiswaan dan ketenagaan
- Penyusunan dan penyajian data/statistik sekolah secara keseluruhan
- Penyusunan laporan pelaksanaan secara berkala

f. Guru:

- Mengelola pembelajaran dan administrasi kelas sesuai dengan kelompoknya
- Mencatat perkembangan anak
- Melakukan kerjasama dengan orang tua dalam program parenting
- Berkomunikasi dengan wali murid/ orang tua secara proposional dan bijak
- Mengisi buku komunikasi dengan tertib

g. Tenaga Kebersihan:

- Membersihkan lingkungan sekolah serta semua ruang yang ada di sekolah
- Mengecek segala perlengkapan berkaitan dengan kebersihan, kerapian dan keindahan sekolah

- Bekerjasama dengan bidang sarana prasarana memelihara dan merawat sarana main luar dalam

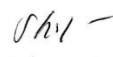
*Lampiran ke XV*

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Siti Fadhilah F'ilmiah  
NIM : 13490024  
Pembimbing : Drs. Ichsan, M.Pd.  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan  
Orang Tua Di RA Al-Hidayah III Sukoharjo  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

No	Tanggal	Bibimngan ke	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	15 Agustus 2017	I	Penyusunan proposal	
2	12 September 2017	II	Revisi proposal	
3	20 september 2017	III	Konsultasi angket	
4	5 Oktober	IV	Revisi Angket	
5	17 oktober 2017	V	Penyerahan validitas	
6	19 Oktober 2017	VI	Revisi validitas	
7	22 November 2017	VII	Penyerahan Hasil Penelitian	
8	1 Desember 2017	VIII	Revisi Hasil Penelitian	
9	14 Desember 2017	IX	ACC Munaqosah	

Yogyakarta, 14 Desember 2017  
Pembimbing Skripsi,

  
Drs. Ichsan, M.Pd  
NIP. 19630226 199203 1 003

**DOKUMENTASI FOTO PENELITIAN**







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat Jl. Marsda Adisucipto Tilp.(0274) 513056 Fak.(0274) 586117  
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id> Email: [ftk@uin-suka.ac.id](mailto:ftk@uin-suka.ac.id) Yogyakarta 55261

**SURAT KETERANGAN**

**NOMOR : B. UIN.02/TT/PP.09/12/2017**

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **Siti Fadhilah Fi'ilmiyah**  
NIM : 13490024  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Semester : IX (Sembilan)

Telah menyelesaikan semua beban SKS dengan :

Nilai C- sebanyak : ( Nihil ) tanpa nilai E dan telah menyelesaikan tugas  
Praktek PLP I, PLP 2-KKN.

Jumlah Mata Kuliah Wajib : 133 SKS  
Jumlah Mata Kuliah Eleksi : 12 SKS  
145 SKS

IP Kumulatif : 3,47 (Tiga Koma Empat Tujuh)


Dan memenuhi persyaratan untuk mengikuti sidang munaqasyah.

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 Desember 2017

Kepala Bagian Tata Usaha

Petugas Pengecek Nilai  
Prodi MPI

  
Drs. H. Ahmadi, MM  
NIP. 19621112 198703 1 002

  
Supriyono  
NIP.:196018 199203 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 519734  
Website: <http://tarbiyah.uin-suka.ac.id> YOGYAKARTA 55281

# SERTIFIKAT

Nomor : B.2065.b/Un.02/WD.T/PP.02/05/2016

Diberikan kepada

**Nama : SITI FADHILAH FI'ILMIYAH**  
**NIM : 13490024**  
**Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam**  
**Nama DPL : Drs. Misbah Ulmunir, M.Si.**

yang telah melaksanakan kegiatan Program Latihan Profesi I (PLP I)  
di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunung Kidul dengan nilai:

**92.00 (A-)**

Sertifikat ini diberikan sebagai bukti lulus PLP I sekaligus sebagai  
syarat untuk mengikuti Program Latihan Profesi II (PLP II).

Yogyakarta, 27 Mei 2016

a.n Wakil Dekan Bidang Akademik  
Ketua,

**Adhi Setiyawan, M.Pd.**  
NIP. 19800901 200801 1 011



***Lampiran ke XIX***



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117  
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: [ftk@uin-suka.ac.id](mailto:ftk@uin-suka.ac.id) YOGYAKARTA 55281

## Sertifikat

Nomor: B.3094a/Un.02/WD.T/PP.02/09/2016

Diberikan kepada

**Nama : SITI FADHILAH FI'ILMIYAH**

**NIM : 13490024**

**Jurusan/Pogram Studi : Manajemen Pendidikan Islam**

yang telah melaksanakan kegiatan Program Latihan Profesi II (PLP II) tanggal 20 Juni sampai dengan 8 Agustus 2016 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunung Kidul dengan Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) Drs. Misbah Ulmunir, M.Si. dan dinyatakan lulus dengan nilai **96.35 (A)**.

Yogyakarta, 2 September 2016

a.n Wakil Dekan I,  
Ketua Laboratorium Pendidikan

Adhi Setiyawan  
NIP. 19800901 200801 1 011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# SERTIFIKAT 21

Nomor: B-420.1/UIN.02/L.3/PM.03.2/P5.463/12/2016

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada:

Nama : Siti Fadhilah Fi'ilmiah  
Tempat, dan Tanggal Lahir : Sukoharjo, 10 Desember 1995  
Nomor Induk Mahasiswa : 13490024  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Gasal, Tahun Akademik 2016/2017 (Angkatan ke-91), di:

Lokasi : Jelok, Beji  
Kecamatan : Patuk  
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul  
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 05 Juni s.d. 30 November 2016 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,33 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status matakuliah intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 05 Desember 2016  
Ketua,

**Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.**  
NIP. : 19720912 200112 1 002

*Lampiran ke XXI*

## UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Siti Fadilah F'ilmiyah  
 NIM : 13490024  
 Fakultas : Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan  
 Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	75	B
2.	Microsoft Excel	40	E
3.	Microsoft Power Point	90	A
4.	Internet	100	A
5.	Total Nilai	76.25	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 25 Mei 2016  
 Kepala PTIPD  
 Agung Fatwanto, Ph.D  
 NIP. 19770103 200501 1 003



Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

## TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.49.15.101/2017

This is to certify that:

Name : **Siti Fadhilah Fi'ilmiyah**  
Date of Birth : **December 10, 1995**  
Sex : **Female**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC) held on **March 23, 2017** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	47
Structure & Written Expression	43
Reading Comprehension	40
<b>Total Score</b>	<b>433</b>

*Validity: 2 years since the certificate's issued*



Yogyakarta, March 23, 2017  
Director,

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19680915 199803 1 005





## شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.49.6.42/2017

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Siti Fadhilah Fi'ilmiyah :

تاريخ الميلاد : ١٠ ديسمبر ١٩٩٥

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٣ نوفمبر ٢٠١٧, وحصلت على درجة :

٤١	فهم المسموع
٤١	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٣٩	فهم المقروء
٤٠.٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكارتا, ١٣ نوفمبر ٢٠١٧



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ág.

رقم التوظيف : ١٩٦٨.٩١٥١٩٩٨.٣١٠٠٥



Nomor: UIN.02/R.1/PP.00.9/2752.a/2013



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA**

# Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : SITI FADHILAH F'ILMIYAH  
NIM : 13490024  
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan  
**SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI**  
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2013/2014  
Tanggal 27 s.d. 29 Agustus 2013 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 2 September 2013  
Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan  
Dit. Sekeloa Ayu Aryani, M.Ag.  
NIP. 19591218 197803 2 001





Pengembangan Kepribadian dan Tahsinul Qur'an

# Sertifikat

Nomor: 366/B-2/PKTQ/FITK/XII/2015

Menerangkan bahwa:

NILAI	
	<b>B</b>

**SITI FADHILAH FI'ILMIYAH**

telah dinyatakan lulus dalam:

## SERTIFIKASI AL-QUR'AN

yang diselenggarakan oleh PKTQ Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta  
pada tanggal 19 Desember 2015

Yogyakarta, 19 Desember 2015

a.n. Dekan  
Wakil Dekan III  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

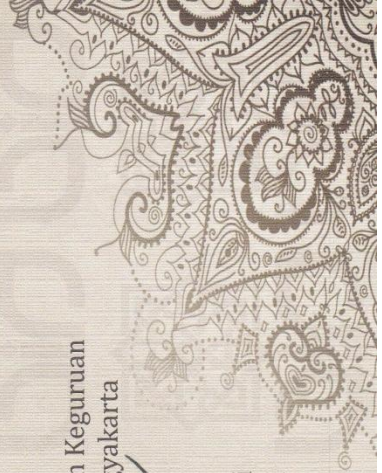


Dr. H. M. Nur Arwadi, M.Ag.  
NIP. 19130100100315 199803 1 004

Ketua  
Bidang PKTQ  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



AN. Salim Fuadi  
NIM. 12490001



# SERTIFIKAT

No : /PAN.OPAK-UIN-SUKA/VIII/13

diberikan kepada :

SITI FADHILAH F

sebagai :

PESERTA

dalam kegiatan Orientasi Pengenalan Akademik dan Kampus (OPAK)  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Yogyakarta  
2013

dengan tema :

"Menciptakan Gerakan Mahasiswa yang Berasaskan Ahl As-Sunnah wa Al-Jama'ah  
Untuk Mengawal Ke-Indonesiaan"

Mengetahui,  
Wakil Rektor I  
Bid. Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Sekar Ayu Aryani, M. Ag.  
NIP. 19591218 198703 2 001

Demikian Mengetahui,  
Presiden DEMA UIN Sunan Kalijaga



Syaefudin Ahrom Al-Ayubbi  
NIM. 09470163

Kampus UIN Sunan Kalijaga  
21-23 Agustus 2013

Panitia OPAK  
UIN Sunan Kalijaga 2013



Dawamun Ni'am A  
Ketua

Saifudin Anwar  
Sekretaris

*Lampiran ke XXVII*

**CURRICULUM VITAE**

**Data Pribadi**

Nama : Siti Fadhilah Fi'ilmiyah

Tempat Lahir : Sukoharjo

Tanggal Lahir : 10 Desember 1995

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status : Belum menikah

Alamat : dk.Nongko ds.Ngombakan kec.Polokarto kab.Sukoharjo Jawa Tengah

Email : [sitifadhilah23@gmail.com](mailto:sitifadhilah23@gmail.com)

No Hp : 085740702426



**Riwayat Pendidikan**

TK : TK Ngombakan 1

SD/MI : SD Ngombakan 1

SMP/MTS : Mts Ali Maksum

SMA/MA : MA Ali Maksum