

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA/WALI MURID
TAMAN KANAK-KANAK DARUSSALAM PLUS
MAGUWOHARJO**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Fina Fadia

NIM: 15490054

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1844/Un.02/DT/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA/WALI MURID TAMAN KANAK-KANAK DARUSSALAM PLUS

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FINA FADIA
Nomor Induk Mahasiswa : 15490054
Telah diujikan pada : Jumat, 29 Juli 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Nora Saiva Jannana, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 63048bc22b5c7



Penguji I
Heru Sulistya, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6306bdec26432



Penguji II
Muhamad Iskhak, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 62eb3e16e18aa



Yogyakarta, 29 Juli 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6306e50a08934

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fina Fadia
NIM : 15490054
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya ini adalah asli hasil penelitian peneliti sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 26 Juni 2022

Yang Menyatakan



Fina Fadia
NIM: 15490054

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fina Fadia
NIM : 15490054
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya tidak menuntut kepada Pordi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga (atas pemakaian jilbab dalam ijazah Strata Satu saya). Seandainya, suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak ijazah tersebut karena penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran ridha Allah SWT.

Yogyakarta, 26 Juni 2022
Yang Menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Fina Fadia

NIM: 15490054

HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



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

HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi
Lamp : 1 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 pembimbingan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Fina Fadia
NIM : 15490054
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG
TUA/WALI MURID TAMAN KANAK-KANAK
DARUSSALAM PLUS MAGUWO HARJO**

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 dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Juli 2022

Pembimbing Skripsi,

Nora Saiva Jannana, M. Pd.

NIP. 19910830 201801 2 002

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



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

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hal : Perbaikan Skripsi
Lamp : 1 Naskah Skripsi .

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

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah dilaksanakan munaqosyah pada hari Jumat tanggal 6 Agustus 2022 dan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini dinyatakan lulus dengan perbaikan, maka kami selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) berpendapat bahwa skripsi

Saudara:

Nama : Fina Fadia

NIM : 15490054

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG
TUA/WALI MURID TAMAN KANAK-KANAK
DARUSSALAM PLUS MAGUWO HARJO**

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 berharap agar Skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera diperbaiki. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 Juli 2022

Pembimbing Skripsi,

Nora Saiva Jamana, M. Pd.

NIP. 19910830 201801 2 002

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA/WALI MURID
TAMAN KANAK-KANAK DARUSSALAM PLUS
MAGUWOHARJO**

ABSTRAK

Taman Kanak-kanak (TK) Darussalam Plus mulai beroperasi pada bulan Juni 2004. Berawal dari ruangan kelas yang hanya menggunakan bagian depan ruangan pesantren kini seiring bertambahnya jumlah siswa-siswi yang mendaftar Yayasan pun mulai membangun gedung khusus TK yang berada di belakang bangunan pesantren. Oleh karena perkembangan yang pesat ini setiap satu hingga tiga tahun ada penambahan satu kelas untuk tiap tingkatan. Hingga kini terdapat tujuh kelas untuk masing-masing tingkatan (A dan B) dan tercatat jumlah siswa pada saat ini 244 orang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orangtua/wali murid taman kanak-kanak Darussalam Plus Maguwoharjo.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah orangtua/wali murid taman kanak-kanak Darussalam Plus Maguwoharjo. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan perhitungan oleh Slovin dengan hasil perhitungan sampel minimal sebanyak 100 responden. Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel sebesar 150 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis menggunakan regresi linear sederhana dengan taraf signifikansi 5%.

Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orangtua/wali murid taman kanak-kanak Darussalam Plus Maguwoharjo. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orangtua/wali murid taman kanak-kanak Darussalam Plus Maguwoharjo dilihat dari nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 5,2%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Pendidikan, Kepuasan Orangtua/Wali

**THE EFFECT OF QUALITY OF EDUCATION SERVICES ON THE
SATISFACTION OF PARENTS/GUARDIANS OF KINDERGARTEN
DARUSSALAM PLUS MAGUWOHARJO**

ABSTRACT

Darussalam Plus Kindergarten (TK) Darussalam Plus TK started operating in June 2004. Starting from classrooms that only use the front of the boarding school room, now as the number of students registering increases, the Foundation has started to build a special kindergarten building in the back. boarding school building. Because of this rapid development every one to three years there is an addition of one class for each level. Until now there are seven classes for each level (A and B) and the current number of students is 244 people. Therefore, this study aims to determine the effect of the quality of educational services on the satisfaction of parents/guardians of Darussalam Plus Maguwoharjo Kindergarten students.

This research is a causal associative research using a quantitative approach. The population of this study were parents/guardians of Darussalam Plus Maguwoharjo Kindergarten students. The sampling technique was carried out using calculations by Slovin with the results of the calculation of a minimum sample of 100 respondents. In this study, researchers took a sample of 150 people. Collecting data using a questionnaire. The analysis tool uses simple linear regression with a significance level of 5%.

The results of the study found that the quality of education services had a significant positive effect on the satisfaction of parents/guardians of Darussalam Plus Maguwoharjo Kindergarten students. The magnitude of the influence of the quality of education services on the satisfaction of parents/guardians of Darussalam Plus Maguwoharjo Kindergarten is seen from the coefficient of determination (R square) of 5.2%.

Keywords: *Quality of Education Services, Satisfaction*

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.¹



¹ QS Al Baqarah 286

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk Almamaterku Tercinta

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua/Wali Murid TK Darussalam Plus” tanpa adanya halangan serta rintangan yang berarti. Shalawat dan salam senantiasa penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan bagi umat manusia.

Selanjutnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I, M.S.I selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang terus-menerus membimbing dan memberikan motivasi demi kelancaran studi.
3. Bapak Drs. M. Jamroh, M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi perkuliahan selama perkuliahan di Manajemen Pendidikan Islam.
4. Ibu Nora Saiva Jannana, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan nasihat, bimbingan serta meluangkan waktunya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Qowim S.Ag., M.Ag. yang telah membantu dan selalu memotivasi penulis.
6. Segenap dosen dan Karyawan Manajemen Pendidikan Islam yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
7. Ibu Richanah, M.Ag., selaku Kepala Sekolah TK Darussalam Plus dan seluruh Karyawan, Guru, dan Orang Tua/Wali Murid TK yang telah

memberikan izin penelitian dan memberikan informasi selama proses penelitian skripsi penulis.

8. Kedua orang tua tercinta, Abah Ahmad Fatah dan Ibu Nisrinun Ni'mah yang tiada hentinya memanjatkan doa, memberikan nasihat dan dukungan.
9. Teman-teman terbaikku: Hanifah, Bherta, Laila, dan Nevia yang telah banyak memotivasi dan menemani dalam suka maupun duka.
10. Teman-teman As-Syamil MPI 2015 yang telah banyak membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat terbaikku, Bagas Rachmad Triyanto yang telah banyak membantu dan memberikan banyak motivasi selama mengerjakan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga segala bantuan, bimbingan, serta dukungan yang telah diberikan mendapatkan kebaikan di sisi Allah SWT dan menjadi amal kelak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik akan senantiasa diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 15 Desember 2021

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



FINA FADIA
NIM. 15490054

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB	iv
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	1
BAB I.....	2
A. Latar Belakang.....	2
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kegunaan Penelitian	6
D. Kajian Penelitian yang Relevan.....	6
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II.....	11
A. Kajian Teori	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. Kepuasan Orang Tua/Wali Siswa	20
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pikir	23

D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Variabel Penelitian.....	25
C. Definisi Operasional	26
a. Kepuasan Orangtua/Wali Siswa (Y).....	26
b. Kualitas Pelayanan Pendidikan (X)	27
1) Reliabilitas (<i>reliability</i>)	27
2) Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	27
3) Jaminan (<i>assurance</i>).....	28
4) Empati (<i>empathy</i>)	28
5) Bukti Fisik (<i>tangibles</i>).....	28
D. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	33
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	35
H. Teknik Analisis Data	36
1. Statistik Deskriptif	36
2. Uji Asumsi Klasik.....	37
a. Uji Normalitas	37
b. Uji Linearitas.....	38
3. Analisis Regresi Sederhana.....	38
a. Uji t.....	39
b. Koefisien Determinasi.....	40
BAB IV	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Analisis Deskriptif	41
a. Karakteristik Responden	41
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	41
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi	42
b. Variabel Penelitian	43
1) Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan	43
2) Deskripsi Variabel Kepuasan Orangtua/Wali	45
2. Analisis Kuantitatif	47
a. Validitas dan Reliabilitas	47
1) Uji Validitas	47
2) Uji Reliabilitas	48
b. Uji Asumsi Klasik	49
1) Uji Normalitas	49
2) Uji Linearitas	50
c. Analisis Regresi Linear Sederhana	50
1) Uji Hipotesis t	52
2) Koefisien Determinasi	52
B. Pembahasan	54
BAB V	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kemampuan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.² Lembaga pendidikan merupakan suatu kegiatan yang melayani konsumen, yaitu peserta didik, mahasiswa dan juga masyarakat pada umumnya (*stakeholder*). Lembaga pendidikan pada hakekatnya bertujuan memberikan layanan. Pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan yang diberikan oleh lembaga.

Persaingan yang ketat, menyebabkan lembaga-lembaga pendidikan semakin sulit untuk meningkatkan jumlah konsumen. Dalam dunia pendidikan, pelanggan yang dimaksudkan adalah konsumen pendidikan atau orang tua, sedangkan produk jasa dalam dunia pendidikan terbagi atas jasa kependidikan dan lulusan. Oleh karena itu untuk mendapatkan konsumen pendidikan yang loyal maka lembaga pendidikan harus mempunyai produk yang unggul.

Persaingan yang ketat secara tidak langsung akan mempengaruhi suatu lembaga dalam mempertahankan konsumen, sekolah dituntut untuk bekerja

² Undang-Undang RI No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab I

keras dalam mempertahankan kepuasan konsumennya, karena hal itulah, upaya menjaga kepuasan orang tua merupakan hal penting yang harus selalu dilakukan oleh setiap sekolah sebagai pihak penyedia jasa. Mempertahankan semua konsumen yang ada pada umumnya akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian konsumen karena, biaya untuk menarik konsumen baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang pelanggan yang sudah ada.

Kualitas pelayanan bagi jasa pendidikan merupakan kunci yang membedakan suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, sehingga kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup lembaga.³ Hal ini sangat terkait erat dengan layanan baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada konsumen serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan sekolah. Sebaliknya apabila layanan buruk maka reputasi sekolah akan turun.

Kepuasan pelanggan jasa pendidikan (dalam hal ini orang tua/wali siswa/siswi) merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua/wali siswa-siswi ketika mendaftarkan anaknya menjadi peserta didik 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

³ Fandy Tjiptono, 2008, *Services Management* (Mewujudkan Layanan Prima), Yogyakarta : Andi Offset, hlm. 119

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.⁴ 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.

Taman Kanak-kanak (TK) Darussalam Plus merupakan salah satu lembaga pendidikan milik Yayasan Pondok Pesantren Darussalam yang terletak di Dusun Tempelsari, Desa Maguwoharjo, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Taman Kanak-kanak Darussalam Plus mulai beroperasi pada bulan Juni 2004. Dan sejak beroperasi sebagai lembaga pendidikan, Taman Kanak-kanak Darussalam Plus telah meluluskan lebih dari 250 siswa. Lembaga pendidikan ini pada praktiknya memiliki titik tekan kurikulum pendidikan yang berbasis keagamaan dan menumbuhkan semangat belajar yang kreatif dan inovatif pada anak-anak sejak usia dini. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat kualitas siswa-siswi lulusan Taman Kanak-kanak Darussalam Plus yang sudah dapat membaca Iqro' dan Al-Qur'an dengan lancar bahkan 90% telah Khatam 30 Juz serta dapat menulis secara tertib dan baik. Oleh karena itu Taman Kanak-kanak Darussalam tiap tahun selalu mengalami peningkatan dalam penerimaan siswa-siswi peserta didik.

⁴ David Wijaya, 2012, Pemasaran Jasa Pendidikan, Jakarta: Salemba Empat, hlm. 74.

Berawal dari ruangan kelas yang hanya menggunakan bagian depan ruangan pesantren kini seiring bertambahnya jumlah siswa-siswi yang mendaftar Yayasan pun mulai membangun gedung khusus Taman Kanak-kanak yang berada di belakang bangunan pesantren. Oleh karena perkembangan yang pesat ini setiap satu hingga tiga tahun ada penambahan satu kelas untuk tiap tingkatan. Hingga kini terdapat tujuh kelas untuk masing-masing tingkatan (A dan B). Selain itu Taman Kanak-kanak Darussalam Plus juga terdapat ruang bawah tanah yang digunakan sebagai fasilitas latihan menarik peserta didik. Tak hanya itu perpustakaan yang ada di sekolah tersebut sebelumnya kurang mendukung untuk sarana para peserta didik, akan tetapi kini setelah memiliki gedung baru perpustakaan sekarang cukup memadai. Perkembangan yang signifikan ini tentu harus diikuti bukan hanya penambahan fasilitas fisik saja, melainkan pihak Yayasan juga perlu memperhatikan sumber daya manusia (tenaga pengajar) agar proses kegiatan belajar mengajar tidak terkendala. Hingga kini tercatat Taman Kanak-kanak Darussalam Plus memiliki tenaga pengajar sebanyak 15 orang sedangkan jumlah siswa pada saat ini kelas A dan B berjumlah 244 orang.

Dari permasalahan yang diungkapkan di atas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orangtua/Wali Siswa-siswi Taman Kanak-kanak Darussalam Plus Maguwoharjo.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adalah, “Apakah kualitas pelayanan pendidikan

berpengaruh terhadap kepuasan orangtua/wali siswa-siswi Taman Kanak-Kanak Darussalam Plus Maguwoharjo?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua/wali siswa-siswa Taman Kanak-Kanak Darussalam Plus

2. Kegunaan Penelitian

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu karya ilmiah yang dapat menambahkan khazanah keilmuan dan referensi tentang kualitas pelayanan pendidikan.
- b. Penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen Taman Kanak-kanak Darussalam Plus dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan pendidikan sehingga tercapainya kepuasan orang tua/wali siswa-siswi.

D. Kajian Penelitian yang Relevan

Aniek Indrawati dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen” membuktikan bahwa seluruh variabel dimensi kualitas layanan telah mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika sebanyak 73,1%. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, secara parsial variabel bukti fisik, daya tanggap dan keandalan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan konsumen Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang.⁵

Dalam penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan pendidikan berdasarkan lima dimensi, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty*. Layanan pendidikan dapat dilihat dalam berbagai bidang, mulai dari layanan dalam bentuk fisik bangunan sampai berbagai fasilitas dan guru yang bermutu. Konsumen (orangtua/wali) 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 pengetahuannya, dan sebagainya.

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

⁵ Aniek Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen, Jurnal (Malang: JURNAL EKONOMI BISNIS, TH. 16, NO. 1, MARET 2011) <http://docplayer.info/221744-Pengaruh-kualitas-layanan-lembagapendidikan-terhadap-kepuasan-konsumen.html> diakses pada 14.32 WIB 27 Agustus 2021.

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 tabel pada tingkat kepercayaan 95% atau = 0,05. Selanjutnya keeratan 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%.⁶

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian populasi sedangkan dalam penelitian Agus Priyanto 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 dependen kepuasan orang tua.

Agus Priyanto 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

⁶ 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): hlm. 26. http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/113/pdf_11 diakses 15.20 WIB pada 27 Agustus 2021

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.⁷

Penelitian yang dilakukan Agus Prianto ini memiliki persamaan dengan penelitian ini 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.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

⁷ Agus Priatno, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9. 3, (2011).

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 Taman Kanak-kanak Darussalam Plus terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, nilai signifikansi kualitas pelayanan pendidikan sebesar 0,003 artinya $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua/wali murid. Indikator kualitas pelayanan yaitu: *reliability*, *assurance*, *emphaty*, *responsiveness*, dan *tangibles*. Berdasarkan hasil analisis dekriptif jawaban responden indikator penelitian yang memiliki nilai rata-rata tertinggal merupakan *tangibles* atau bukti fisik, artinya sebagian besar responden menilai bahwa bukti fisik yang paling membuat mereka puas terhadap pelayanan. Terbukti dari lokasi sekolah yang mudah ditemukan dan terjangkau dengan menggunakan alat transportasi (motor, mobil, sepeda), lokasi parkir yang luas, ruang kelas yang memiliki dekorasi menarik. Kemudian ruangan lainnya juga sudah sangat memadai, ruangan yang bersih, rapi dan nyaman seperti: ruang guru, ruang kepala sekolah, ruang tata usaha, perpustakaan, ruang UKS, ruang LPP, musholla, gudang, pos satpam dan juga toilet guru & siswa.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Sekolah TK Darussalam Plus Maguwoharjo agar memperhatikan kualitas pelayanan. Memperhatikan dan meningkatkan ke enam indikator (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), untuk kepuasan orangtua/wali murid. Dan memaksimalkan kinerja karyawan (guru dan karyawan).
2. Bagi para peneliti selanjutnya, hendaknya dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang kiranya dapat memperluas penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan*, (Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun.
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra, 2016, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi. hlm. 162-163
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Gujarati. 200. *Ekonometri Dasar, Terjemahan: Sumarno Zain*. Jakarta: Erlangga,
- 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): hlm. 26.
http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/113/pdf_11 diakses 15.20 WIB pada 27 Agustus 2021
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia: Jakarta
- Hasbullah. 2014. *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 4
- Husain Umar, 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* ,Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 14.
- Ibrahim, Balhamir. 2005. *Aplikasi Bauran Pemasaran dalam Perspektif Perdagangan Islam*
- Indrawati, Anik. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal (Malang: JURNAL EKONOMI BISNIS, TH. 16, NO. 1, MARET 2011)* <http://docplayer.info/221744-Pengaruh-kualitas-layanan-lembagapendidikan-terhadap-kepuasan-konsumen.html> diakses pada 14.32 WIB 27 Agustus 2021
- James R. Evans & William M. Linsay, 2005. *The Management And Control Of Quality*, SouthWestern: Copyright)
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, Ninth Edition, New Jersey: Prentice-Hall Inc.

- Lupiyadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat
- Ma'shumah, Lift Anis. 2001, *Pembinaan Kesadaran Beragama pada Anak*, dalam Ismail SM, *Paradigma Pendidikan Islam*
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, Ed. I, Cet. VI
- Nasution, 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional* , Yogyakarta: DIVA Press
- Priyatno, Agus. 2011. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9.
- Sallis, Edward. 2008. *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: IRCiSoD
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta,
- Tjiptono, Fandy dan Greforius Chandra. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tri Ririn, Ratnasari, Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Wijaya, David. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*, Jakarta: Salemba Empat

Sumber Lain:

- Al Qur'an dan Tafsirnya, 2010. Departemen Agama RI, Jakarta: Depag
- Undang-Undang RI No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab I
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7