

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan*



Disusun Oleh:

Hedriyanti Nurul Rafika

2009864

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA
PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Oleh
Hedriyanti Nurul Rafika
NIM. 2009864

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Hedriyanti Nurul Rafika
Universitas Pendidikan Indonesia
Juli 2024

Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak ulang, difotokopi,
atau cara lain tanpa izin dari penulis.

HALAMAN PENGESAHAN

HEDRIYANTI NURUL RAFIKA

2009864

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I,



Dr. Taufani Chusnul Kurniatun, M.Si.

NIP. 196811071998022001

Pembimbing II,



Elin Rosalin, M.Pd.

NIP. 197606162001122001

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia**



Dr. Sururi, M.Pd.

NIP. 197011091998021001

ABSTRAK

Penelitian ini bermula dari ketertarikan peneliti terhadap kualitas layanan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas layanan pendidikan, gambaran kepuasan orang tua peserta didik, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner dengan sampel sebanyak 92 responden. Berdasarkan hasil perhitungan kecenderungan umum dengan *Weight Means Score* (WMS), variabel kualitas layanan pendidikan memperoleh nilai 4,34 yang termasuk ke dalam kategori sangat baik dan variabel kepuasan orang tua peserta didik memperoleh nilai 4,06 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil perhitungan uji normalitas dan uji linearitas menunjukkan bahwa variabel X dan variabel Y berdistribusi normal dan memiliki hubungan yang linear. Hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 36,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi kualitas layanan pendidikan sebesar 36,8% sedangkan sisanya sebesar 63,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji signifikansi korelasi dengan uji-t memperoleh nilai $7,237 > 1,662$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Kemudian, pada hasil analisis regresi diperoleh $\hat{Y} = 10,988 + 0,607X$ yang berarti setiap penambahan satu poin pada kualitas layanan pendidikan maka akan meningkatkan pula kepuasan orang tua peserta didik sebesar 0,607. Dengan demikian, simpulan dari penelitian ini adalah Kualitas Layanan Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Pendidikan, Kepuasan Orang Tua Peserta Didik

ABSTRACT

This study stems from the researcher's interest in the quality of education services. This study aims to determine the description of the quality of educational services, the description of the satisfaction of parents of students, and to determine how much influence the quality of educational services has on the satisfaction of parents of students at SDN 113 Banjarsari. The research method used is descriptive research method with a quantitative approach and data collection techniques using a questionnaire with a sample of 92 respondents. Based on the results of the calculation of the general trend with Weight Means Score (WMS), the variable quality of education services obtained a value of 4.34 which is included in the very good category, and the variable parent satisfaction of students obtained a value of 4.06 which is included in the good category. The results of the calculation of the normality test and linearity test show that variable X and variable Y are normally distributed and have a linear relationship. The results of testing the coefficient of determination obtained a value of 36.8%. This indicates that the contribution of education service quality is 36.8% while the remaining 63.2% is influenced by other factors. The results of the correlation significance test with the t-test obtained a value of $7.237 > 1.662$, meaning that there is a significant influence between variable X and variable Y. Then, the results of the regression analysis obtained $\hat{Y} = 10.988 + 0.607X$, which means that every addition of one point to the quality of educational services will also increase the satisfaction of parents of students by 0.607. Thus, the conclusion of this study is that the Quality of Education Services has a positive and significant effect on Student Parent Satisfaction at SDN 113 Banjarsari.

Keywords: *Quality of Education Services, Student Parent Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Umum	9
1.3.2 Tujuan Khusus	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Konsep Kualitas Layanan Pendidikan	12
2.1.1.1 Manajemen Mutu	12
2.1.1.2 Pemasaran Jasa Pendidikan	14
2.1.1.3 Pengertian Layanan Pendidikan	16
2.1.1.4 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) Pendidikan	17
2.1.1.5 Karakteristik Layanan Lembaga Pendidikan	19
2.1.1.6 Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan	20
2.1.1.7 Bentuk Layanan Pendidikan.....	21
2.1.1.8 Standar Kualitas Layanan Pendidikan.....	23

2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan Pendidikan.....	24
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	24
2.1.2.2 Kepuasan Pelanggan Pendidikan.....	25
2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	28
2.1.2.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Berpikir	31
2.4 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Metode dan Pendekatan Penelitian.....	34
3.3 Partisipan dan Lokasi Penelitian	35
3.3.1 Partisipan	35
3.3.2 Lokasi Penelitian.....	36
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi Penelitian.....	36
3.4.2 Sampel Penelitian	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Instrumen Penelitian.....	40
3.6.1 Kisi-Kisi Penelitian.....	40
3.6.2 Uji Instrumen Penelitian	42
3.6.2.1 Uji Validitas Instrumen.....	42
3.6.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen	46
3.7 Prosedur Penelitian.....	49
3.8 Analisis Data.....	50
3.8.1 Seleksi Data	50
3.8.2 Klasifikasi Data.....	50
3.8.3 Pengolahan Data	50
3.8.3.1 Menghitung Kecenderungan Umum Skor Responden.....	51
3.8.3.2 Mengubah Data Mentah Menjadi Data Baku.....	52
3.8.4 Pengujian Persyaratan Analisis.....	53

3.8.4.1	Uji Normalitas	53
3.8.4.2	Uji Linearitas	54
3.9	Uji Hipotesis Penelitian	55
3.9.1	Analisis Koefisien Korelasi	56
3.9.2	Uji Signifikansi Korelasi	57
3.9.3	Uji Regresi Linear Sederhana	58
3.9.4	Uji Koefisien Determinasi.....	60
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1	Temuan Penelitian	62
4.1.1	Analisis Data	62
4.1.2	Seleksi Data	62
4.1.3	Klasifikasi Data.....	65
4.1.4	Penyajian Hasil Pengolahan Data	66
4.1.4.1	Hasil Kecenderungan Umum Skor Responden	66
4.1.4.2	Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	78
4.1.5	Uji Prasyarat Analisis Data	79
4.1.5.1	Uji Normalitas	79
4.1.5.2	Uji Linearitas	81
4.1.6	Uji Hipotesis Penelitian	82
4.1.6.1	Analisis Koefisien Korelasi	82
4.1.6.2	Uji Signifikansi Koefisien Korelasi.....	83
4.1.6.3	Uji Koefisien Determinasi.....	84
4.1.6.4	Uji Regresi Linear Sederhana.....	85
4.2	Pembahasan	87
4.2.1	Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di SDN 113 Banjarsari	87
4.2.2	Gambaran Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari.....	93
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik.....	97
BAB V	SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	100
5.1	Simpulan.....	100
5.2	Implikasi.....	101
5.3	Rekomendasi	102

DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Didik SDN 113 Banjarsari	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Populasi Penelitian	36
Tabel 3. 2 Sampel Penelitian	38
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran	40
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Penelitian	41
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan)	44
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) ..	45
Tabel 3. 7 Tingkat Reliabilitas	47
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan)	48
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik)	48
Tabel 3. 10 Tabel Konsultasi Hasil Perhitungan WMS.....	52
Tabel 3. 11 Tabel Nilai Interpretasi R	56
Tabel 4. 1 Hasil Rekapitulasi Seleksi Data	62
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Data Mentah Variabel X dan Variabel Y	65
Tabel 4. 3 Tabel Konsultasi Perhitungan WMS	67
Tabel 4. 4 Skor Baku Variabel X dan Y	78
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Uji Normalitas	80
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Uji Linearitas Variabel X dan Y	81
Tabel 4. 7 Kriteria Interpretasi Koefesien Korelasi	82
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Analisis Koefesien Korelasi	83
Tabel 4. 9 Hasil Uji Signifikansi Korelasi	84
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Koefesien Determinasi.....	85
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	85
Tabel 4. 12 Data Jumlah Prasarana SDN 113 Banjarsari.....	89
Tabel 4. 13 Daftar Hadir dari Bulan Januari – Juni Tahun 2024.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4. 1 Grafik Identitas Responden Berdasarkan Usia	63
Gambar 4. 2 Grafik Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4. 3 Grafik Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Gambar 4. 4 Grafik Kecenderungan Umum (WMS) Variabel X.....	68
Gambar 4. 5 Grafik Kecenderungan Umum (WMS) Variabel Y	75
Gambar 4. 6 Grafik Normalitas P-Plot.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I ADMINISTRASI PENELITIAN.....	113
LAMPIRAN II INSTRUMEN PENELITIAN.....	121
LAMPIRAN III HASIL UJI INSTRUMEN	130
LAMPIRAN IV HASIL PENGOLAHAN DATA	134
LAMPIRAN V TABEL DISTRIBUSI.....	146
LAMPIRAN VI CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI DAN RIWAYAT HIDUP	149

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku dan Jurnal:

- Abdurrahman, H. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Abdurrahman, M. (2020). *Manajemen Mutu Pendidikan: Teori dan Implementasi di Sekolah*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 649.
- Affiani, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi*.
- Afif, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. *Quality*, 69-89.
- Anggraini, M. D., Wahyuni, S., & Totalia. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen Tahun 2015/2016. *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*.
- Arianto, M., & Muhammad, N. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Jatiroso Service. *Jurnal Bisnis Manajemen Perbankan*, 111.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi, A. R., & Supriyanto, A. (2022). Pengukuran Kepuasan Layanan Pendidikan Menggunakan Pendekatan HEISQUAL dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 129.

- Badriah, L., & Pramularso, E. Y. (2023) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Masa Pandemi Covid-19. *CERMIN: Jurnal Penelitian*. 42.
- Bungin, B. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daulay, M. I. (2018). Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Lembaga Pendidikan Lembaga PAUD Di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. *Journal of Islamic Early Childhood Education*, 29.
- David, W., & Djamaris, A. (2018). *Metode Statistik Untuk Ilmu dan Teknologi Pangan*. Jakarta: Universitas Bakrie Press.
- Deviana., Suyoto., Mahjudin., & Permana, F. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan dengan Model Service Quality. *JRE: Jurnal Riset Entrepreneurship*, 20.
- Fandy, T. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fasani, R. F. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA MTA Surakarta Tahun 2016. *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*.
- Firdaus, I. C. (2023). Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan MAN 11 Jakarta Selatan. *Journal Of Social Science Research*.
- Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanty, R. (2019). Analisis Kepuasan Orang Tua dan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 59-60.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, I. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Hasbullah. (2013). *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, A., & Machali, I. (2012). *Pengelolaan Pendidikan, Konsep, Prinsip, Dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah Dan Madrasah*. Yogyakarta: Penerbit Kaubaka.
- Hikmawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Irawan, I., Yuliana., Arwin., Jovando, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di IEC, Medan. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prendamedia Group.
- Jaedun, A., & Pertiwi. (2011). *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce. *Jurnal Manajemen*, 55-62.
- Kotler, Philip, dkk. (2019). *Marketing Management*. London: Pearson Publishing.
- Kotler, Philip, dkk. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnaedi,D., & Gumiwa, A. (2018). Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan SMK PGRI 1 Tangerang. *JPGMI: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah Al-Multazam*, 2
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'sum, T. (2020). Eksistensi Manajemen Pemasaran dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan. *Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan dan Studi Keislaman*.

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Moenir, A. S. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nanang Fatah. (2017). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: Rosda Karya
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, J. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Nurdianti, R.R.S., & Suhendra. (2018). Penggunaan Metode *Servqual* dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. *Jurnal Siliwangi: Seri Pendidikan*, hlm. 74
- Prianto, A. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 1062.
- Pribadi, G. (2020). Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombong. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini* , 23-24.
- Puspita. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua di SD Nation Star Academy Surabaya. *Soetomo Business Review*. 205
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rohiat. (2009). *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sallis, E. (2008). *Total Quality Management In Education (alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi)*. Jogjakarta: IRCiSoD.

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Sallis, E. (2012). *Total Quality Manajemen In Education Manajemn Mutu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD
- Sagala, S. (2013). *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta
- Samrisin. (2016). Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam. *Jurnal At-Ta'dib: Journal of Pesantren Education*, 145.
- Sastradiharja, E. J., & Kurniasari, D. (2022). Implementasi Excellent Service di Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan di Era Pandemi Covid 19 (Studi Empirik Kualitatif di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor). *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 467.
- Sofiati, N, A., & Sumarni (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung. *Jurnal Indonesia Membangun*.
- Sudarman, E. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMKN 1 Karawang. *Equilibrium Point: Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistik Nonparametris*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno, & Retnoningsih, A. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: CV. Widya Karya.

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Reka Racana*, 1-12.
- Sukmadinata, & Syaodih, N. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J., & Limakrisna, N. (2011). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran: Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Supriyanto, A. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Suryadi. (2017). *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi*. Bandung: PT. Sarana Panca Karya Nusa.
- Syahputri., Fallenia., & Syafitri. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*.
- Tjiptono, F. (2009). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction, Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Udiutomo, P. (2011). Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*.

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Wibisono, D. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD: Studi Kasus Sekolah YASPORBI. *Jurnal Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 46-47.
- Widana, I., & Muliani, P (2020). Uji Persyaratan Analisis. Lumajang: Klik Media.
- Wijaya, C., S, A., & Hasanah, W. (2019). Pelanggan dan Kepuasan. *Sabilarrasyad: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Kependidikan*, 17-18.
- Wijaya, D. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan "Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing?"*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, D. (2016). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Xanthavanij, P., & Eamoraphan, S. (2019). A Comparative Study Of Parental Satisfaction With The Quality Of Education According To Their Demographics In Palina Kindergarten, Bangkok, Thailand. *Scholar: Human Sciences*. 99–107.
- Yusni, M. A. (2015). Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*.
- Zahroh, A. (2014). *Total Quality Management Teori & Praktik Manajemen Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Zalzalalah, G. G., Yanti, R. F., & Farhan, F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa TKBudi Mulia Dua Sedayu. *The Journal of Business and Management*, 325.
- Zazin, N. (2014). *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Zuldafrial, M. (2012). *Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Yuma Pustaka.

Sumber Skripsi dan Tesis:

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024
PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Alrasid, H. (2015). *Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud di TK Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Amanda, N. (2020). *Analisis Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau*. (Tesis). Palangkaraya: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangkaraya
- Arif, Y. Y. (2019). *Integrasi Servqual dan Kano Model Ke Dalam Quality Function Deployment Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik*. (Tesis). Gresik: Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Hidayat, W. N. (2018). *Kepuasan Orang Tua Siswa Atas Layanan Pendidikan MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas*. (Skripsi). Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
- Karimah, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua di MI Raudlatus Shiblyan 02 Bae Kudus*. (Tesis). Kudus: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
- Nafisah, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang*. (Skripsi). Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo
- Ramadhani, A. A. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali Tahun 2018*. (Skripsi). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Rofiah, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua di SMP Islam Terpadu Robbani Kendal*. (Skripsi). Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Windriati, F. (2018). *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTSN 2 Semarang*. (Skripsi). Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo

Yaqin, R. N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri*. (Skripsi). Tasikmalaya: Universitas Pendidikan Indonesia.

Yulianti, Y. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY*. (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Sumber Undang-Undang dan Website:

Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2023). *Jumlah Sekolah Dasar di Kota Bandung Tahun 2021-2023*. Bandung: Badan Pusat Statistik

Dapodik Bandung. Profil SDN 113 Banjarsari. *Simdik.bandung.go.id*

Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang *Perubahan Atas PP No 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762).

Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 22 Tahun 2023 tentang *Standar Sarana dan Prasarana pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar dan Jenjang Pendidikan Menengah*

UU No 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301).

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu