

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Temuan Penelitian

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan hasil temuan data lapangan beserta interpretasinya yang diperoleh dan terkumpul dari instrumen penelitian melalui penggunaan angket atau kuesioner yang telah diisi oleh sampel responden yaitu orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari.

4.1.1 Analisis Data

Pada tahapan analisis data, akan diuraikan mengenai proses pemeriksaan, penyeleksian data, dan pengelompokan data, hingga pengolahan data berdasarkan kuesioner yang telah disebar dan terkumpul.

4.1.2 Seleksi Data

Seleksi data dilakukan agar dapat memastikan bahwa data yang telah terkumpul layak untuk diolah dan jumlah kuesioner atau instrumen yang disebar kepada responden dapat terkumpul sesuai dengan jumlah yang akan disebar. Adapun data yang diperoleh merupakan data yang berdasarkan pada perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas yang telah dilakukan. Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi seleksi data pada penelitian ini:

Tabel 4. 1 Hasil Rekapitulasi Seleksi Data

Jumlah Sampel	Jumlah Kuisisioner/Instrumen			Persentase
	Tersebar	Terkumpul	Dapat Diolah	
92	92	92	92	100%

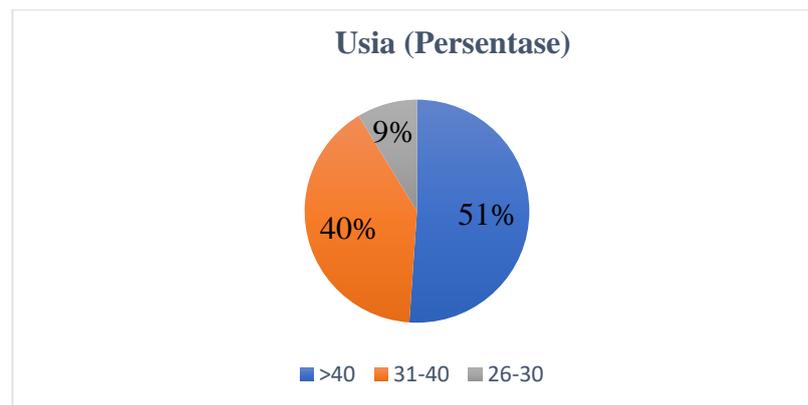
Bedasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden sesuai dengan jumlah yang disebar, terkumpul, dan dapat diolah secara keseluruhan yaitu 100% angket.

Adapun data responden penelitian yang berhasil dikumpulkan dan diolah ini yaitu berasal dari populasi orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari. Berikut

karakteristik responden penelitian dibagi menjadi tiga kategori yaitu terdiri dari usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden.

1. Usia

Berikut merupakan hasil jawaban responden berdasarkan usia orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari yang ditunjukkan dalam bentuk grafik dibawah ini:

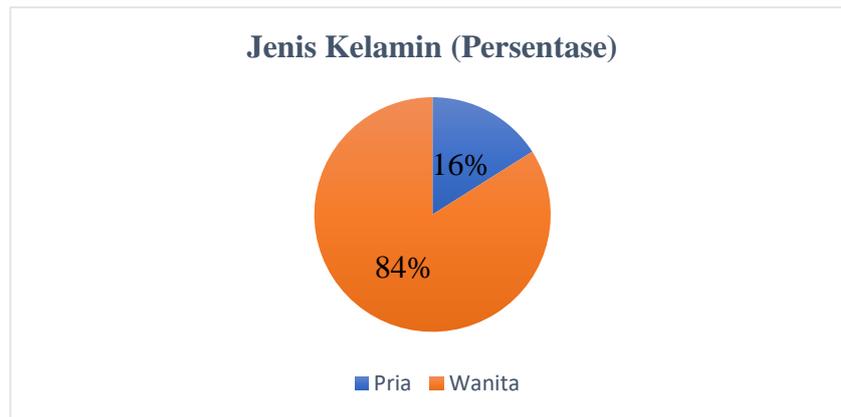


Gambar 4. 1 Grafik Identitas Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa total dari 92 responden dalam penelitian ini dengan rentang usia sebanyak >40 tahun sebanyak 47 orang (51%), rentang usia 31-40 sebanyak 37 orang (40%), dan rentang usia 26-30 tahun yaitu sebanyak 8 orang (9%).

2. Jenis Kelamin

Berikut merupakan hasil jawaban responden berdasarkan jenis kelamin orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari yang ditunjukkan dalam bentuk grafik dibawah ini:

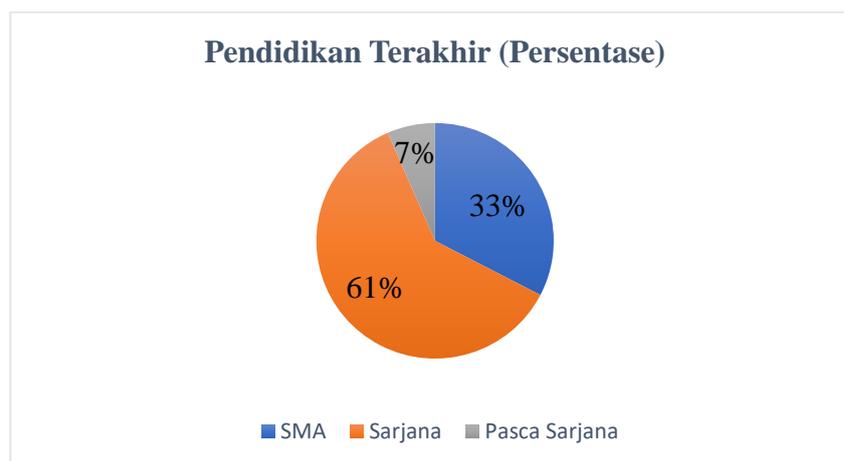


Gambar 4. 2 Grafik Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram grafik identitas jenis kelamin responden diatas diketahui bahwa dari total 92 responden dalam penelitian ini terdapat jenis kelamin pria sebanyak 15 orang (16%), sedangkan jumlah jenis kelamin wanita lebih banyak jika dibandingkan dengan responden pria yaitu sebanyak 77 orang (84%).

3. Pendidikan Terakhir

Berikut ini hasil jawaban responden berdasarkan pendidikan terakhir orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari yang ditunjukkan dalam bentuk grafik dibawah ini:



Gambar 4. 3 Grafik Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan diagram grafik identitas pendidikan terakhir orang tua peserta didik diatas, diketahui bahwa dari total 92 responden yaitu responden dengan pendidikan terakhir SMA Sederajat dengan jumlah

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

responden sebanyak 30 orang (33%), responden dengan pendidikan terakhir Sarjana yang paling mendominasi dari jumlah sampel yaitu sebanyak 55 orang (61%), dan sisanya 6 orang (7%) adalah responden dengan pendidikan terakhir Pasca Sarjana.

4.1.3 Klasifikasi Data

Setelah dilakukan seleksi data, langkah berikutnya yaitu mengklasifikasikan data dengan tujuan mengidentifikasi tren skor pada kedua variabel, yaitu variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik). Semua pilihan jawaban yang diperoleh dari responden akan dijumlahkan sesuai dengan penilaian skala likert yang telah ditentukan. Jumlah skor mentah dari masing-masing variabel berfungsi menjadi dasar untuk tahap pengolahan data selanjutnya. Berikut ini adalah hasil akumulasi nilai skor mentah dari variabel X dan variabel Y:

Tabel 4. 2 Rekapitulasi Data Mentah Variabel X dan Variabel Y

Variabel X				Variabel Y			
No	Skor Mentah	No	Skor Mentah	No	Skor Mentah	No	Skor Mentah
1	160	47	151	1	57	47	56
2	146	48	148	2	48	48	52
3	170	49	162	3	56	49	65
4	145	50	149	4	58	50	57
5	163	51	151	5	50	51	54
6	146	52	123	6	57	52	45
7	162	53	132	7	65	53	53
8	158	54	149	8	58	54	53
9	143	55	150	9	53	55	54
10	146	56	132	10	45	56	49
11	145	57	134	11	51	57	51
12	151	58	144	12	56	58	49
13	166	59	148	13	58	59	56
14	164	60	153	14	55	60	55
15	141	61	154	15	52	61	59
16	152	62	132	16	56	62	51
17	149	63	134	17	49	63	47
18	156	64	127	18	46	64	35

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

Variabel X				Variabel Y			
No	Skor Mentah	No	Skor Mentah	No	Skor Mentah	No	Skor Mentah
19	142	65	143	19	51	65	52
20	155	66	159	20	50	66	49
21	143	67	146	21	56	67	53
22	140	68	140	22	48	68	47
23	167	69	155	23	55	69	59
24	163	70	152	24	65	70	59
25	153	71	136	25	52	71	49
26	142	72	140	26	47	72	50
27	153	73	169	27	46	73	57
28	141	74	144	28	50	74	52
29	142	75	147	29	56	75	51
30	156	76	164	30	60	76	61
31	170	77	131	31	60	77	50
32	134	78	157	32	55	78	52
33	149	79	153	33	54	79	52
34	147	80	145	34	53	80	54
35	151	81	134	35	56	81	49
36	153	82	146	36	53	82	47
37	144	83	133	37	52	83	46
38	127	84	146	38	39	84	49
39	140	85	157	39	52	85	54
40	155	86	159	40	58	86	51
41	170	87	166	41	54	87	59
42	146	88	138	42	48	88	53
43	154	89	160	43	52	89	52
44	135	90	134	44	48	90	55
45	162	91	133	45	65	91	56
46	143	92	130	46	50	92	47

4.1.4 Penyajian Hasil Pengolahan Data

4.1.4.1 Hasil Kecenderungan Umum Skor Responden

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata (*Weight Means Score*) perhitungan hasil kecenderungan umum dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai kecenderungan dari nilai rata-rata pada setiap pernyataan dalam kedua variabel. Perhitungan kecenderungan umum dilakukan dengan menggunakan rumus *Weight Means Score (WMS)* dan dilakukan dengan bantuan program *Microsoft Office Excel*

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

2021. Rumus ini kemudian disesuaikan dengan karakteristik khusus masing-masing untuk mengidentifikasi kecenderungan setiap variabel.

Tabel 4. 3 Tabel Konsultasi Perhitungan WMS

Rentang Nilai	Kriteria	Penafsiran	
		Variabel X	Variabel Y
4,01 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju
3,01 – 4,00	Baik	Setuju	Setuju
2,00 – 3,00	Cukup Baik	Cukup Setuju	Cukup Setuju
1,01 – 2,00	Rendah	Tidak Setuju	Tidak Setuju
0,01 – 1,00	Sangat Rendah	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

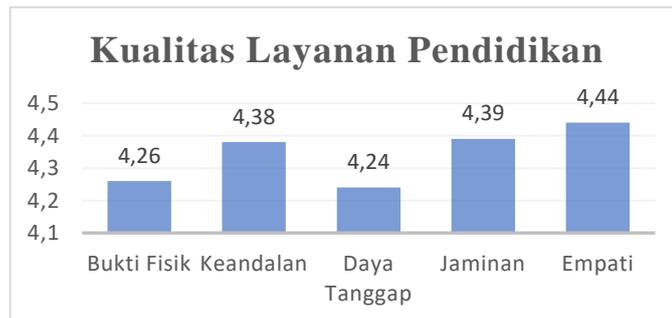
Sumber: Jogiyanto (2006:107)

Berikut ini merupakan hasil kecenderungan umum dengan rumus *Weight Means Score* (WMS) berdasarkan variabel-variabel penelitian:

a. Hasil Kecenderungan Umum Variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan)

Berikut merupakan hasil pengolahan data kecenderungan umum skor responden terhadap variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) di SDN 113 Banjarsari berdasarkan hasil perhitungan WMS, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan untuk variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) sebesar 4,34. Maka jika dikonsultasikan dengan tabel konsultasi WMS dapat digambarkan bahwa Kualitas Layanan Pendidikan di SDN 113 Banjarsari berada pada kategori Sangat Baik.

Dalam penelitian ini, Variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) diuraikan menjadi lima dimensi, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Berikut merupakan grafik nilai kecenderungan umum untuk setiap dimensi, sebagai berikut:



Gambar 4. 4 Grafik Kecenderungan Umum (WMS) Variabel X

Lebih lanjut, dibawah ini akan menguraikan penjelasan untuk masing-masing dimensi berdasarkan hasil perhitungan kecenderungan umum dengan menggunakan teknik *Weight Means Score* (WMS), yaitu sebagai berikut:

1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil perhitungan WMS yang telah dilakukan, diketahui bahwa Bukti Fisik memperoleh skor rata-rata sebesar 4,26. Jika dikonsultasikan dengan tabel konsultasi WMS, maka dimensi Bukti Fisik masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Hal ini dapat menunjukkan bahwa Bukti Fisik yang ditunjukkan oleh sekolah dinilai orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari berada dalam kondisi Sangat Baik.

Adapun berikut ini adalah nilai rata-rata serta deskripsi dari masing-masing indikator berdasarkan hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS), yaitu sebagai berikut:

- a. Fasilitas Fisik, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,05 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa fasilitas fisik yang diberikan oleh sekolah dinilai sudah sesuai oleh orang tua peserta didik dan berada dalam kondisi Sangat Baik.
- b. Kebersihan Sarana dan Prasarana, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,25 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah mampu menjaga kebersihan sarana dan prasarana di lingkungan sekolah, sehingga dinilai sudah sangat baik oleh orang tua peserta didik.

- c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,23 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa dengan terpenuhinya perlengkapan sarana dan prasarana yang tersedia di sekolah dalam hal menunjang pelayanan pendidikan dinilai sudah sangat baik oleh orang tua peserta didik.
- d. Penampilan Fisik Guru dan Staff, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,52 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk ke dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa dengan berpenampilan rapih dan bersih bagi guru dan staff di sekolah dalam memberikan pelayanan dinilai sangat baik oleh orang tua peserta didik.

2) Keandalan (*Reliability*)

Dari hasil perhitungan WMS di atas, diketahui bahwa Keandalan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,38. Jika dikonsultasikan dengan tabel konsultasi WMS, maka dimensi Keandalan termasuk ke dalam kategori Sangat Baik. Hal ini dapat diartikan bahwa dimensi Keandalan yang dirasakan oleh orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari berada dalam kondisi Sangat Baik.

Adapun berikut ini adalah nilai rata-rata serta deskripsi dari masing-masing indikator berdasarkan hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS), yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan Tepat Waktu, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,32 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah telah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan di awal dan dengan berjalan tepat waktu. Sehingga dapat dikatakan sekolah mampu memberikan pelayanan tepat waktu dan dinilai dalam kondisi sangat baik oleh orang tua peserta didik.
- b. Pelayanan Terpercaya, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,43 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah mampu memberikan

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

- pelayanan yang dapat menciptakan rasa kepercayaan pada orang tua peserta didik sebagai pelanggan pendidikan. Sehingga dapat dikatakan sekolah mampu memberikan pelayanan yang terpercaya dan dinilai dalam kondisi sangat baik oleh orang tua peserta didik.
- c. Kemampuan Menyalurkan Minat dan Bakat, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,46 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti sekolah telah berhasil mewartahi minat dan bakat peserta didik dengan adanya kegiatan ekstrakurikuler yang beragam. Dalam hal ini, menunjukkan bahwa orang tua peserta didik merasa puas ketika sekolah mampu menyediakan kegiatan ekstrakurikuler untuk putra-putrinya. Artinya, kemampuan menyalurkan minat dan bakat dinilai dalam kondisi sangat baik oleh orang tua peserta didik.
 - d. Sikap Simpatik, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,33 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah mampu memberikan sikap simpatik apabila pelanggan mengalami kesulitan atau membutuhkan bantuan melalui guru dan staff sehingga hal ini mendapatkan respon positif dari orang tua peserta didik dan dinilai berada dalam kondisi sangat baik.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil perhitungan WMS, diketahui bahwa Daya Tanggap memperoleh skor rata-rata sebesar 4,24. Jika dikonsultasikan dengan tabel konsultasi WMS, maka dimensi Daya Tanggap masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan sekolah dalam dimensi daya tanggap dalam memberikan pelayanan dinilai oleh orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari berada dalam kondisi sangat baik.

Adapun berikut ini adalah nilai rata-rata serta deskripsi dari masing-masing indikator berdasarkan hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS), yaitu sebagai berikut:

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

- a. Pelayanan Cepat, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,28 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah mampu memberikan pelayanan yang cepat sehingga memungkinkan mendapatkan kepuasan dari orang tua peserta didik. Sehingga dapat dikatakan sekolah dapat memberikan pelayanan yang cepat sesuai yang diharapkan orang tua peserta didik dan dinilai dalam kondisi sangat baik.
- b. Kemampuan Membantu, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,20 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah selalu siap dalam mengatasi permasalahan atau kendala yang dirasakan oleh orang tua peserta didik. Sehingga dapat dikatakan sekolah mampu membantu dan sigap dalam menghadapi permasalahan yang dirasakan oleh orang tua peserta didik dan dinilai dalam kondisi sangat baik.
- c. Mendengarkan Keluhan, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,27 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah mampu mendengarkan keluhan yang dirasakan oleh pelanggan yaitu dalam hal ini orang tua peserta didik melalui konsultasi dengan wali kelas. Sehingga dapat dikatakan sekolah mampu mendengarkan keluhan dan dinilai oleh orang tua peserta didik berada dalam kondisi sangat baik.
- d. Mengatasi Keluhan, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,22 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah mampu dalam memperbaiki dan mengatasi keluhan yang dirasakan oleh orang tua peserta didik secara cepat tanggap agar orang tua merasa puas dan nyaman dalam menggunakan layanan pendidikan. Sehingga dapat dikatakan sekolah dapat mengatasi keluhan bilamana terdapat keluhan, kritik, atau saran dan dinilai oleh orang tua peserta didik berada dalam kondisi sangat baik.

4) Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil perhitungan WMS, diketahui bahwa Jaminan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,39. Jika dikonsultasikan dengan tabel konsultasi WMS, maka dimensi Jaminan masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa Jaminan yang diberikan kepada orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari sudah sangat baik.

Adapun berikut ini adalah nilai rata-rata serta deskripsi dari masing-masing indikator berdasarkan hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS), yaitu sebagai berikut:

- a. Pengetahuan, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,46 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa guru dan staff di sekolah memiliki pengetahuan yang sesuai dengan tugas tupoksinya sehingga dapat memperlancar proses pelayanan pendidikan dan menimbulkan kepuasan pada orang tua peserta didik. Sehingga dapat dikatakan pengetahuan yang dimiliki guru dan staff di sekolah dinilai oleh orang tua peserta didik berada dalam kondisi sangat baik.
- b. Kemampuan, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,30 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa guru dan staff di sekolah memiliki kemampuan dan penguasaan atas teknis pelaksanaan dalam bekerja yang baik dalam hal tugas dan tanggungjawabnya. Sehingga dapat dikatakan kemampuan dinilai oleh orang tua peserta didik sudah berada dalam kondisi sangat baik.
- c. Kompetensi, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,41 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah memiliki guru dan staff yang berkompentensi baik sehingga orang tua percaya akan pembelajaran berkualitas yang diterima anaknya di dalam kelas. Sehingga dapat dikatakan kompetensi yang dimiliki guru dan staff dinilai oleh orang tua peserta didik berada dalam kondisi sangat baik.

- d. Keamanan, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,28 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah mampu menjamin tingkat keamanan terhadap peserta didik, sehingga orang tua tidak perlu merasa cemas. Sehingga dapat dikatakan keamanan sekolah dinilai oleh orang tua peserta didik berada dalam kondisi sangat baik.
- e. Sopan Santun, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,48 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa guru dan staff yang memiliki sikap sopan santun akan menimbulkan kepuasan orang tua peserta didik karena merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Sehingga dapat dikatakan sikap sopan santun yang dimiliki oleh guru dan staff dalam memberikan pelayanan dinilai oleh orang tua peserta didik berada dalam kondisi sangat baik.

5) Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil perhitungan WMS, diketahui bahwa Empati memperoleh skor rata-rata sebesar 4,44. Jika dikonsultasikan dengan tabel konsultasi WMS, maka dimensi Empati termasuk ke dalam kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa guru dan staff di sekolah mampu memberikan sikap empati kepada orang peserta didik di SDN 113 Banjarsari dan dinilai berada dalam kondisi sangat baik.

Adapun berikut ini adalah nilai rata-rata serta deskripsi dari masing-masing indikator berdasarkan hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS), yaitu sebagai berikut:

- a. Memahami Keinginan Orang Tua, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,36 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah mampu mengidentifikasi keinginan atau harapan dari orang tua peserta didik terkait pelayanan pendidikan yang diberikan untuk anaknya. Sehingga dapat dikatakan indikator ini dinilai dalam kondisi sangat baik oleh orang tua peserta didik.

- b. Memonitor Perkembangan Belajar, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,44 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa sekolah mampu memantau perkembangan hasil belajar akademik peserta didik dan melaporkannya kepada orang tua peserta didik. Sehingga dapat dikatakan indikator ini dinilai dalam kondisi sangat baik oleh orang tua peserta didik.
- c. Kemampuan Berkomunikasi, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,52 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa dengan adanya kemampuan berkomunikasi yang dimiliki oleh guru sebagai pihak yang menyampaikan informasi dari sekolah akan memudahkan orang tua dalam memahami informasi dengan jelas. Sehingga dapat dikatakan kemampuan berkomunikasi dinilai oleh orang tua peserta didik berada dalam kondisi sangat baik.
- d. Pelayanan Adil, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,46 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa setiap guru dan staff mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar kualitas layanan dan tidak membedakan golongan tertentu. Sehingga dapat dikatakan sekolah dapat memberikan pelayanan adil dan dinilai oleh orang tua peserta didik berada dalam kondisi sangat baik.

b. Hasil Kecenderungan Umum Variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik)

Berikut merupakan hasil pengolahan data kecenderungan umum skor responden terhadap variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) di SDN 113 Banjarsari berdasarkan hasil perhitungan WMS, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan untuk variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) sebesar 4,06. Maka jika dikonsultasikan dengan tabel konsultasi WMS dapat digambarkan bahwa Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari berada pada kategori Sangat Baik.

Dalam penelitian ini, Variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) diuraikan menjadi tiga dimensi, yaitu Kualitas Produk, Emosional, dan Biaya. Berikut merupakan grafik nilai kecenderungan umum untuk setiap dimensi, sebagai berikut:



Gambar 4. 5 Grafik Kecenderungan Umum (WMS) Variabel Y

Lebih lanjut, dibawah ini akan menguraikan penjelasan untuk masing-masing dimensi berdasarkan hasil perhitungan kecenderungan umum dengan menggunakan teknik *Weight Means Score* (WMS), yaitu sebagai berikut:

1) Kualitas Produk

Berdasarkan hasil perhitungan WMS yang telah dilakukan, nilai rata-rata dimensi Kualitas Produk sebesar 4,16. Jika dikonsultasikan dengan tabel konsultasi WMS, maka dimensi Kualitas Produk termasuk ke dalam kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah mampu memberikan layanan atau produk yang berkualitas kepada orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari.

Adapun berikut ini adalah nilai rata-rata serta deskripsi dari masing-masing indikator berdasarkan hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS), yaitu sebagai berikut:

- a. Produk Berkualitas, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,16 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa orang tua peserta didik merasa puas dengan produk yang dihasilkan sekolah dari layanan pendidikan yang berkualitas. Sehingga dapat dikatakan produk berkualitas yang dirasakan oleh orang tua peserta didik berada dalam kondisi sangat baik.

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

2) Emosional

Berdasarkan hasil perhitungan WMS yang telah dilakukan, nilai rata-rata dimensi Emosional sebesar 4,19. Jika dikonsultasikan dengan tabel konsultasi WMS, maka dimensi Emosional termasuk ke dalam kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa perasaan orang tua peserta didik dalam hal pelayanan pendidikan berada dalam kondisi sangat baik.

Adapun berikut ini adalah nilai rata-rata serta deskripsi dari masing-masing indikator berdasarkan hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS), yaitu sebagai berikut:

- a. Orang Tua Bangga Menggunakan Layanan, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,20 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa orang tua peserta didik merasa puas dengan layanan yang digunakan dan bangga telah menyekolahkan anaknya di SDN 113 Banjarsari. Sehingga dapat dikatakan orang tua bangga menggunakan layanan berada dalam kondisi sangat baik.
- b. Persepsi Masyarakat, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,21 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa orang tua peserta didik merasa bangga dengan pandangan oranglain atau masyarakat terhadap sekolah yang dipilihnya. Sehingga dapat dikatakan persepsi masyarakat terhadap layanan pendidikan di sekolah berada dalam kondisi sangat baik.
- c. Bersedia Merekomendasikan, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,17 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa orang tua merasa nyaman menggunakan layanan pendidikan di SDN 113 Banjarsari, sehingga bersedia merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Hal ini dapat diartikan orang tua peserta didik bersedia merekomendasikan layanan yang berada dalam kondisi sangat baik.

3) Biaya

Berdasarkan hasil perhitungan WMS yang telah dilakukan, nilai rata-rata dimensi Biaya sebesar 3,82. Jika dikonsultasikan dengan tabel konsultasi WMS, maka dimensi Biaya termasuk ke dalam kategori Baik.

Adapun berikut ini adalah nilai rata-rata serta deskripsi dari masing-masing indikator berdasarkan hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS), yaitu sebagai berikut:

- a. Biaya Terjangkau, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 3,98 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Baik. Hal ini berarti bahwa orang tua peserta didik puas dengan harga yang terjangkau tetapi dapat menggunakan layanan pendidikan yang berkualitas baik. Hal ini dapat diartikan orang tua peserta didik merasa biaya yang dikeluarkan terjangkau dan berada dalam kondisi baik.
- b. Kesesuaian harga dengan fasilitas, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 3,97 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Baik. Hal ini berarti bahwa orang tua peserta didik merasa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh sekolah. Sehingga dapat diartikan kesesuaian harga dengan fasilitas berada dalam kondisi baik.
- c. Tidak mengeluarkan biaya tambahan, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 3,74 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Baik. Hal ini berarti bahwa orang tua peserta didik merasa tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan. Sehingga dapat dikatakan indikator ini berada dalam kondisi baik.
- d. Tidak Memberatkan, memperoleh nilai skor rata-rata sebesar 3,60 yang menunjukkan bahwa indikator ini termasuk dalam kategori Baik. Hal ini berarti bahwa biaya yang dikeluarkan untuk kepentingan pendidikan anak tidak memberatkan orang tua peserta didik. Sehingga dapat diartikan biaya yang dikeluarkan tidak memberatkan orang tua peserta didik dan berada dalam kondisi baik.

4.1.4.2 Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku

Pada tahap ini, peneliti mengubah skor mentah menjadi skor baku yang bertujuan untuk mengetahui pada tahapan selanjutnya apakah penyebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Berikut ini adalah hasil perhitungan dari skor mentah menjadi skor baku pada penelitian ini yaitu:

Tabel 4. 4 Skor Baku Variabel X dan Y

Variabel X				Variabel Y			
No	Skor Baku	No	Skor Baku	No	Skor Baku	No	Skor Baku
1	61	47	53	1	58	47	56
2	48	48	50	2	41	48	48
3	70	49	62	3	56	49	74
4	47	50	51	4	60	50	58
5	63	51	53	5	45	51	52
6	48	52	27	6	58	52	35
7	62	53	35	7	74	53	50
8	59	54	51	8	60	54	50
9	45	55	52	9	50	55	52
10	48	56	35	10	35	56	43
11	47	57	37	11	46	57	46
12	53	58	46	12	56	58	43
13	66	59	50	13	60	59	56
14	64	60	54	14	54	60	54
15	44	61	55	15	48	61	62
16	53	62	35	16	56	62	46
17	51	63	37	17	43	63	39
18	57	64	31	18	37	64	15
19	44	65	45	19	46	65	48
20	56	66	60	20	45	66	43
21	45	67	48	21	56	67	50
22	43	68	43	22	41	68	39
23	67	69	56	23	54	69	62
24	63	70	53	24	74	70	62
25	54	71	39	25	48	71	43
26	44	72	43	26	39	72	45
27	54	73	69	27	37	73	58
28	44	74	46	28	45	74	48
29	44	75	49	29	56	75	46

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

Variabel X				Variabel Y			
No	Skor Baku	No	Skor Baku	No	Skor Baku	No	Skor Baku
30	57	76	64	30	64	76	66
31	70	77	35	31	64	77	45
32	37	78	58	32	54	78	48
33	51	79	54	33	52	79	48
34	49	80	47	34	50	80	52
35	53	81	37	35	56	81	43
36	54	82	48	36	50	82	39
37	46	83	36	37	48	83	37
38	31	84	48	38	23	84	43
39	43	85	58	39	48	85	52
40	56	86	60	40	60	86	46
41	70	87	66	41	52	87	62
42	48	88	41	42	41	88	50
43	55	89	61	43	48	89	48
44	38	90	37	44	41	90	54
45	62	91	36	45	74	91	56
46	45	92	34	46	45	92	39

4.1.5 Uji Prasyarat Analisis Data

4.1.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Selain itu, uji normalitas juga dilakukan agar mengetahui dalam menentukan analisis data yang akan digunakan metode parametrik atau non parametrik. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan rumus *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan program *Statistical Product for Service Solutions (SPSS) 27.0 for windows*. Adapun dasar pengambilan keputusan dengan melihat nilai *Asymptotic Significance 2-tailed* pada tabel hasil uji normalitas, sebagai berikut:

- a. Jika nilai Sig. > 0.05 maka dikatakan terdistribusi normal
- b. Jika nilai Sig. < 0.05 maka dikatakan tidak berdistribusi normal

Berikut adalah hasil pengujian uji normalitas untuk membuktikan data berdistribusi normal atau tidak terhadap variabel X (Kualitas Layanan pendidikan)

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

dan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) sebagaimana disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Kualitas Layanan Pendidikan	Kepuasan Orang Tua Peserta Didik	Unstandardized Residual	
N		92	92	92	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	148.15	52.84	.0000000	
	Std. Deviation	11.088	5.164	4.10555317	
Most Extreme Differences	Absolute	.062	.064	.042	
	Positive	.062	.064	.042	
	Negative	-.046	-.055	-.034	
Test Statistic		.062	.064	.042	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	.200 ^d	.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.510	.454	.963	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.497	.441	.958
		Upper Bound	.523	.467	.967
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					
c. Lilliefors Significance Correction.					
d. This is a lower bound of the true significance.					
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.					

Mengacu pada dasar pengambilan keputusan yakni apabila nilai *Asymptotic Significance 2-tailed* lebih besar dibandingkan dengan 0,05, maka dapat dinyatakan data berdistribusi normal. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) memperoleh nilai Sig. sebesar $0,200 > 0,05$. Variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) memperoleh nilai Sig. sebesar $0,200 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa keduanya memiliki nilai Sig. $> 0,05$. Sehingga dapat diinterpretasikan kedua variabel berdistribusi normal. Maka dari itu selanjutnya, menggunakan teknik analisis parametrik.

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

4.1.5.2 Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan langkah yang perlu dilakukan sebelum uji analisis regresi linear atau korelasi. Tujuan dari uji linearitas yakni untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel X dan Y pada penelitian ini berlangsung secara linear atau tidak secara signifikan. Dasar pengambilan keputusan uji linearitas yaitu dengan melihat tampilan tabel ANOVA yang mencantumkan nilai Sig. dari *deviation from linearity*, yang kemudian nilai Sig. dibandingkan dengan taraf signifikansi (α) yang bernilai 0,05. Apabila diketahui nilai Sig. $> 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel, Sedangkan apabila nilai Sig. $< 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang linear antar kedua variabel yang diuji.

Dalam perhitungannya, uji linearitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 27.0 *for windows* melalui ANOVA Tabel. Adapun berikut hasil pengujian uji linearitas dalam penelitian ini:

Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Uji Linearitas Variabel X dan Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Orang Tua Peserta Didik * Kualitas Layanan Pendidikan	Between Groups	(Combined)	1670.023	37	45.136	3.222	.000
		Linearity	892.698	1	892.698	63.719	.000
		Deviation from Linearity	777.326	36	21.592	1.541	.074
	Within Groups		756.531	54	14.010		
	Total		2426.554	91			

Berdasarkan hasil perhitungan uji linearitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai *deviation from linearity significance* sebesar 0,074. Hal ini menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar jika dibandingkan dengan taraf signifikansi yang bernilai 0,05. Sehingga dapat diinterpretasikan $0,074 > 0,05$ yang menandakan bahwa terdapat keterkaitan linear antara variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik).

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

4.1.6 Uji Hipotesis Penelitian

Langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu melakukan uji hipotesis penelitian untuk mengetahui pengaruh variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik). Adapun langkah dalam uji hipotesis penelitian melibatkan beberapa tahapan diantaranya, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, uji signifikansi koefisien korelasi, dan analisis regresi linier sederhana.

4.1.6.1 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar derajat hubungan antara dua variabel dalam suatu penelitian. Hasil perhitungan koefisien korelasi tersebut akan menunjukkan arah dan kekuatan hubungan antara kedua variabel.

Teknik yang digunakan untuk analisis koefisien korelasi yaitu dengan teknik *pearson product moment*. Penafsiran tingkat hubungan berdasarkan nilai *pearson correlation* adalah berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi dibawah ini:

Tabel 4. 7 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Interpretasi
0,800 – 1,000	Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Dalam proses perhitungannya peneliti dibantu menggunakan program IBM SPSS versi 27.0 *for windows* melalui *teknik pearson product moment*. Berikut merupakan hasil perhitungan uji koefisien korelasi yaitu:

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

Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Analisis Koefesien Korelasi

Correlations			
		Kualitas Layanan Pendidikan	Kepuasan Orang Tua Peserta Didik
Kualitas Layanan Pendidikan	Pearson Correlation	1	.607**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	92	92
Kepuasan Orang Tua Peserta Didik	Pearson Correlation	.607**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	92	92
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).			

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai koefisien antara variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dengan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) yaitu sebesar 0,607 dengan melibatkan 92 responden. Selanjutnya, nilai koefisien tersebut dikonsultasikan dengan nilai interpretasi koefisien korelasi dan nilai 0,607 berada pada interval Kuat. Maka dari itu, dapat diartikan bahwa tingkat korelasi antara variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) di SDN 113 Banjarsari memiliki hubungan atau korelasi yang Kuat.

4.1.6.2 Uji Signifikansi Koefesien Korelasi

Uji signifikansi korelasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat signifikansi keterkaitan hubungan antar variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dengan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik). Pada pengujian ini, nilai yang diperbandingkan adalah melalui $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Dalam proses perhitungannya, uji signifikansi korelasi dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS versi 27.0 *for windows*. Berikut merupakan hasil uji signifikansi koefesien korelasi antara variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik):

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

Tabel 4. 9 Hasil Uji Signifikansi Korelasi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.988	5.798		1.895	.061
	Kualitas Layanan Pendidikan	.282	.039	.607	7.237	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua Peserta Didik

Berdasarkan tabel perhitungan diatas, dapat dikemukakan bahwa nilai thitung antara variabel X dan variabel Y adalah sebesar 7,237. Dasar pengambilan keputusan koefisien korelasi dikatakan signifikan apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dari hasil perhitungan diatas diperoleh nilai t_{hitung} yaitu 7,237 dan nilai t_{tabel} dengan derajat keabsahan $(n-2) = (92-2)$ adalah 1,662. Dengan demikian dapat diinterpretasikan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,237 > 1,662$ berarti koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah signifikan. Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan bahwa Kualitas Layanan Pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari.

4.1.6.3 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) sebagai variabel *independent* terhadap variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) sebagai variabel *dependent* dalam bentuk persentase.

Uji koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS versi 27.0 *for windows* melalui tabel *model summary* akan menunjukkan hasil perhitungan koefisien determinasi pada kolom r square (r^2) dan untuk menghitung persentase kontribusinya, digunakan rumus yang berkaitan dengan koefisien determinasi. Adapun hasil perhitungan uji koefisien determinasi, yaitu sebagai berikut:

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

Tabel 4. 10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.607 ^a	.368	.361	4.128	.368	52.380	1	90	.000
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Pendidikan									
b. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua Peserta Didik									

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,368. Selanjutnya, untuk mengetahui besaran persentase koefisien determinasi digunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\% = 0,368 \times 100\% = 36,8\%$$

Hasil persentase koefisien determinasi yang diperoleh yaitu sebesar 36,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari sebesar 36,8%. Sedangkan sisanya sebesar 63,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.1.6.4 Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana merupakan metode yang digunakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan yang linear antar variabel yang diteliti. Adapun hasil perhitungan uji regresi linear sederhana menggunakan SPSS 27.0 *for windows* sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.988	5.798		1.895	.061
	Kualitas Layanan Pendidikan	.282	.039	.607	7.237	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua Peserta Didik						

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

Dari perhitungan tabel diatas, diketahui nilai konstanta (a) sebesar 10,988 dan nilai beta (b) yaitu sebesar 0,607. Sehingga diperoleh persamaan regresi sederhana menggunakan rumus berikut:

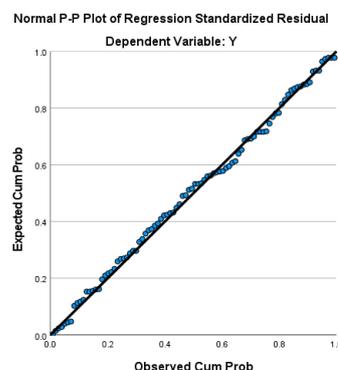
$$\hat{Y} = a + Bx$$

$$\hat{Y} = 10,988 + 0,607X$$

Persamaan diatas menyatakan bahwa setiap terjadi perubahan baik itu peningkatan atau penurunan satu poin dalam variabel X akan mengakibatkan diikuti pula perubahan pada variabel Y sebesar 0,607. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan antar kedua variabel adalah linear atau searah. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa setiap kenaikan atau penurunan dalam variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) akan menghasilkan perubahan yang sama dalam variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) sebesar 0,607.

Pada tabel perhitungan analisis regresi linear sederhana diatas, diperoleh nilai t_{hitung} yaitu sebesar 7,237. Berdasarkan dari tabel distribusi ($\alpha = 0,05$ dan $dk = n-2 = 90$), dapat diketahui nilai t_{tabel} sebesar 1,662. Dengan nilai tersebut dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,237 > 1,662$ yang berarti koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari. Maka dari itu, hipotesis yang diajukan peneliti dapat diterima.

Adapun hasil dari persamaan regresi menunjukkan distribusi data yang normal, terlihat dari yang disajikan dalam bentuk grafik yang menampilkan garis lurus pada gambar di bawah ini:



Gambar 4. 6 Grafik Normalitas P-Plot

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

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik terletak berdekatan atau sejajar dengan garis lurus tersebut, sehingga jelas dikatakan bahwa data pada variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) merupakan garis yang linear. Maka dari itu, dari gambar tersebut dapat diartikan bahwa distribusi persamaan regresi dikatakan berdistribusi normal karena penyebaran datanya mendekati garis lurus atau dikatakan linear.

4.2 Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini, peneliti akan mendeskripsikan terkait temuan dari penelitian yang telah dilakukan proses pengolahan data berdasarkan perhitungan statistik. Selain itu akan diuraikan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang telah dirumuskan ke dalam rumusan masalah, sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran kualitas layanan pendidikan di SDN 113 Banjarsari?
- 2) Bagaimana gambaran kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari?
- 3) Seberapa besar pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari?

4.2.1 Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di SDN 113 Banjarsari

Kualitas layanan (*service quality*) didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan (Zalzal, dkk, 2023, hlm. 325). Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan melebihi dari apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas.

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh gambaran kualitas layanan pendidikan di SDN 113 Banjarsari dilihat berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *Weight Means Score* (WMS). Secara keseluruhan hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang ada di SDN 113 Banjarsari berada dalam kondisi sangat baik. Hal ini dapat diartikan bahwa menurut responden

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

yaitu orang tua peserta didik menilai kualitas layanan pendidikan yang ada di sekolah sudah baik dan mendapatkan respon positif.

Selanjutnya, berdasarkan indikator variabel kualitas layanan pendidikan yang ada dalam penelitian ini yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berikut dibawah ini penjelasan lebih lanjut dari indikator variabel kualitas layanan pendidikan di SDN 113 Banjarsari, yaitu:

1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan kemampuan sekolah untuk menunjukkan penampakan dari fasilitas fisik. Contoh dari indikator ini yaitu seperti keadaan bangunan atau gedung, kenyamanan ruang kelas, ketersediaan fasilitas pembelajaran yang memadai, kelengkapan sarana dan prasarana, kebersihan, dan keberadaan personel.

Berdasarkan hasil perhitungan, pada indikator bukti fisik di SDN 113 Banjarsari berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah sudah memberikan fasilitas fisik yang terbaik serta guru dan staff berpenampilan rapi dan bersih.

Hal ini dibuktikan dengan SDN 113 Banjarsari memiliki gedung sekolah yang berada dalam kondisi baik, tersedianya fasilitas pembelajaran yang memadai, kebersihan yang terjaga, dan sekolah memiliki jumlah ruang kelas yang cukup, sehingga seluruh peserta didik tidak perlu bergantian atau melakukan sistem *shift* untuk melaksanakan pembelajaran di kelas. Hal tersebut membuktikan bahwa SDN 113 Banjarsari telah memenuhi standar yang tertuang dalam PP Nomor 22 Tahun 2023 tentang Standar Sarana dan Prasarana Pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah yakni pada Pasal 25 yang menyebutkan bahwa pada sekolah dasar/madrasah ibtidaiyah/bentuk lain yang sederajat tersedia ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang administrasi, ruang kesehatan, tempat beribadah, tempat bermain atau berolahraga, kantin, dan toilet. Berikut merupakan data prasarana yang dimiliki oleh SDN 113 Banjarsari:

Tabel 4. 12 Data Jumlah Prasarana SDN 113 Banjarsari

No	Jenis	Jumlah
1	Ruang Kelas	37
2	Ruang Perpustakaan	1
3	Ruang TU	1
4	Ruang UKS	1
5	Ruang Ibadah	1
6	Tempat Bermain/ Olahraga	2
7	Ruang Toilet	8
8	Kantin	1

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa SDN 113 Banjarsari sudah memenuhi standar tentang sarana dan prasarana yang ditetapkan pemerintah untuk jenjang sekolah dasar.

Menurut Rohiat (2009, hlm. 26) “sarana dan prasarana pendidikan adalah semua benda bergerak dan tidak bergerak yang dibutuhkan untuk menunjang penyelenggaraan kegiatan belajar-mengajar baik secara langsung maupun tidak langsung”. Apabila sarana dan prasarana pendidikan yang ada di sekolah tidak terpenuhi maka proses belajar mengajar tidak akan berjalan secara optimal. Hal ini selaras dengan pendapat Fredy, Tembang, dan Purwanti (2019, hlm. 63) yang menjelaskan bahwa bangunan sekolah, perlengkapan, dan peralatan pembelajaran merupakan fasilitas dasar pendidikan yang ketersediaannya dapat mempengaruhi layanan pendidikan lainnya.

Dikarenakan skor yang diperoleh menunjukkan pada kategori sangat baik, maka sekolah perlu mempertahankan dan lebih mengoptimalkan indikator bukti fisik.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyelenggara pendidikan yaitu sekolah dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Contohnya yaitu ketepatan waktu dalam memberikan layanan.

Berdasarkan hasil perhitungan, pada indikator keandalan yang diberikan oleh SDN 113 Banjarsari sudah termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara pendidikan yaitu kepala sekolah, guru, dan staff mampu menunjukkan keandalan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan di SDN 113 Banjarsari berupa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

Hal ini dibuktikan dengan SDN 113 Banjarsari memiliki guru dan staff yang selalu menjaga sikap disiplin dengan hadir tepat waktu, guru memberikan pembelajaran dan menyelesaikannya sesuai dengan jam pelajaran yang ditetapkan sehingga tidak ada keterlambatan dalam menyelesaikan silabus.

Berikut ini merupakan daftar hadir atau absensi guru di SDN 113 Banjarsari dari bulan Januari hingga Juni 2024, sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Daftar Hadir dari Bulan Januari – Juni Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Pegawai	Sakit	Izin	Tanpa Keterangan
1	Januari	46	0	0	0
2	Februari	46	0	0	0
3	Maret	46	0	0	0
4	April	46	0	0	0
5	Mei	46	0	0	0
6	Juni	46	0	0	0

Sumber: Diolah dari data TU SDN 113 Banjarsari

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa guru di SDN 113 Banjarsari memiliki disiplin kerja yang tinggi sehingga mampu mencerminkan sikap etos kerja yang baik.

Menurut Badriah & Pramularso (2023, hlm. 142) menyatakan “Orang tua merasa puas dengan adanya *reliability* berupa menyediakan

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

teknologi pembelajaran yang diputuskan di awal tahun ajaran dan memberikan informasi yang mudah diakses orangtua terhadap keseluruhan kegiatan selama pembelajaran jarak jauh. Selain itu guru hadir tepat waktu dalam pembelajaran dan guru menggunakan durasi waktu dengan tepat sesuai jadwal dalam pembelajaran baik melalui zoom dan google classroom.”

Dari skor yang diperoleh menandakan indikator keandalan sudah dilaksanakan dengan sangat baik, maka perlu dipertahankan dan dioptimalkan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan dan keinginan dari penyelenggara pendidikan dalam hal membantu pelanggan dan siap sedia untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Contohnya yaitu kecepatan dalam menanggapi keluhan dari orang tua peserta didik dan cepat dalam memberikan bantuan khususnya melakukan layanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh hasil pada indikator daya tanggap yang diberikan oleh SDN 113 Banjarsari termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap yang diberikan oleh SDN 113 Banjarsari sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan sikap dari guru yang cepat tanggap apabila mengetahui peserta didiknya mengalami permasalahan atau kesulitan dalam hal akademik. Selain itu sekolah bersedia dengan cepat dalam melakukan perbaikan apabila mendapatkan keluhan dari orang tua peserta didik.

Hal ini selaras dengan yang pendapat Kotler (dalam Ismail, 2010, hlm. 117) yang menjelaskan bahwa daya tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau dan bermakna serta kesediaan mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh konsumen.

Namun, pada perhitungan *Weight Means Scored* (WMS) daya tanggap memiliki skor terendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya, maka indikator daya tanggap ini perlu dioptimalkan kembali oleh sekolah.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan penyelenggara pendidikan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan. Contohnya yaitu kemampuan atau kompetensi yang dimiliki staff dan pengajar, kemampuan memberikan informasi yang jelas, dan sikap sopan dan ramah yang dimiliki oleh staff dan pengajar, serta menjamin tingkat keamanan.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh hasil pada indikator jaminan yang diberikan oleh SDN 113 Banjarsari termasuk juga dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti bahwa jaminan yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan yaitu sekolah di nilai sangat baik oleh orang tua peserta didik. Hal ini mengandung arti bahwa penyelenggara pendidikan yang terdiri dari kepala sekolah, staff administrasi, guru, dan karyawan lainnya memiliki pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya.

Selain itu, hal tersebut dibuktikan dengan guru yang ada di SDN 113 Banjarsari berkompeten dalam menggunakan metode, pendekatan, model, dan media pembelajaran yang menarik dan disesuaikan dengan materi pelajaran sehingga suasana kelas menjadi aktif.

Hal ini diperkuat dengan pendapat yang dikemukakan oleh Puspita (2021, hlm. 205) yang mengemukakan “Pada umumnya orang tua puas jika putra-putrinya menyukai gurunya dikarenakan gurunya mampu menjelaskan materi pembelajaran dengan baik, mampu menanggapi pertanyaan dengan baik dan guru bersikap adil ke seluruh siswa di kelas”. Selain itu juga pendapat dari Fasani (2016, hlm. 13) yang menyatakan bahwa semakin berkualitas tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang dimiliki sekolah maka semakin berkualitas pula layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa dan orang tua siswa. Hal ini berarti bahwa pengetahuan, kemampuan, dan keramahan dari pengajar dan staff sekolah berpotensi dalam menimbulkan kepercayaan orang tua peserta didik.

Skor yang diperoleh dari jaminan penyelenggara pendidikan sudah sangat baik. Maka indikator jaminan ini perlu dipertahankan dan dioptimalkan lagi.

5) Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan kemampuan sekolah untuk memberikan perhatian dalam bentuk kepedulian yang bersifat personal yang diberikan kepada pelanggan jasa pendidikan. Contohnya seperti mampu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, memberikan perhatian secara individual, dan menunjukkan kepedulian demi kenyamanan pelanggan. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh hasil pada indikator empati yang diberikan SDN 113 Banjarsari tergolong juga ke dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa empati yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan yaitu terjalinnya hubungan komunikasi yang baik dengan orang tua peserta didik dan bersedia memberikan perhatian pribadi serta memahami kebutuhan pelanggan.

Hal ini dibuktikan dengan SDN 113 Banjarsari mampu memberikan bantuan secara personal kepada peserta didik yang mengalami kesulitan dalam belajar sehingga perlu adanya dorongan dan bantuan dari guru. Selain itu, guru yang menjadi wali kelas terbuka dan memberikan kemudahan bilamana orang tua peserta didik memiliki keinginan untuk berkonsultasi terkait perkembangan belajar peserta didik.

Hal ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Jaedun & Pertiwi (2011, hlm. 12) yang menyatakan bahwa pelayanan pendidikan harus mengakomodasi kebutuhan siswa dan orang tua siswa sebagai pengguna layanan pendidikan.

Skor yang diperoleh dari empati sudah sangat baik. Maka indikator empati ini perlu dipertahankan dan dioptimalkan lagi.

4.2.2 Gambaran Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari

Menurut Kotler dan Keller (2009, hlm. 139) mengemukakan kepuasan adalah perasaan senang ataupun kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Hal ini mengandung arti bahwa pelanggan akan merasa puas apabila hasil yang dirasakan

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

sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya akan merasa tidak puas apabila hasil yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan atau keinginannya.

Kepuasan pelanggan pendidikan dalam dunia pendidikan yang penuh persaingan saat ini adalah salah satu komponen yang menentukan keberhasilan kompetensi pendidikan dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Sebagai institusi yang bertanggungjawab untuk memberikan pendidikan kepada anak-anak, sekolah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga semua pihak dapat merasa puas, termasuk orang tua peserta didik.

Kepuasan orang tua peserta didik merupakan lanjutan dari tingkat perasaan puas peserta didik. Hal ini dapat terjadi karena apabila peserta didik merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh sekolah maka hal ini akan berdampak pula pada meningkatnya prestasi peserta didik, maka dengan ini orang tua peserta didik juga akan merasa puas. Kepuasan dari orang tua peserta didik ini nantinya akan berdampak positif bagi sekolah. Dari adanya kepuasan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi oleh lembaga atau sekolah untuk meningkatkan pelayanannya agar menjadi lebih baik.

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh gambaran kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari dilihat berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *Weight Means Score* (WMS). Secara keseluruhan hasil yang didapati menurut responden menunjukkan bahwa kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari berada dalam kategori sangat baik.

Selanjutnya, berdasarkan indikator variabel kepuasan orang tua peserta didik yang ada dalam penelitian ini yaitu kualitas produk, emosional, dan biaya. Berikut dibawah ini penjelasan lebih lanjut dari indikator variabel kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari, yaitu:

1) Kualitas Produk

Kualitas produk yaitu pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah dalam diri pelanggan.

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

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh kondisi kepuasan orang tua peserta didik terkait dengan kualitas produk yang diterima di SDN 113 Banjarsari menunjukkan pada kategori sangat baik. Sehingga dapat diartikan bahwa orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari sudah merasa puas dari segi kualitas produk yang dihasilkan karena dipersepsikan sesuai dengan harapan atau ekspektasinya.

Sejalan dengan pendapat Nasution (dalam Anggraini, dkk, 2016, hlm. 2) menyatakan bahwa suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya pada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Adapun menurut Wijaya (2012, hlm. 74) menjelaskan “apabila sekolah menghasilkan produk jasa pendidikan tidak berkualitas, pelanggan jasa pendidikan akan pergi meninggalkan sekolah”. Hal ini berarti apabila sekolah mampu menghasilkan produk jasa berkualitas, maka dapat menarik perhatian orang tua peserta didik untuk tetap menggunakan layanan dan reputasi sekolah akan meningkat ke arah yang lebih baik.

2) Emosional

Emosional yaitu perasaan bangga yang berasal dari diri pelanggan ketika mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk yang mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Emosional yang dimaksud yaitu meliputi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap suatu layanan yang sedang digunakannya.

Ketika orang tua peserta didik merasa bahwa putra-putrinya mendapatkan layanan yang baik dan berkualitas, orang tua cenderung merasa lebih puas pada lembaga pendidikan. Sehingga dapat disimpulkan kualitas layanan yang diberikan sekolah sangat mempengaruhi emosional orang tua peserta didik. Hal ini selaras dengan pendapat Dr. Jane Smith (2018) yang menjelaskan bahwa “Orang tua sering merasakan kebanggaan dan kepuasan ketika anak-anak mereka mencapai prestasi yang signifikan di sekolah, baik dalam bidang akademik maupun non akademik.

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

Penghargaan dari sekolah terhadap prestasi anak dapat memperkuat emosi positif ini.”

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat diketahui kondisi kepuasan orang tua peserta didik terkait dengan emosional di SDN 113 Banjarsari sudah sangat baik. Hal ini mengandung arti bahwa orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari sudah merasa puas dari segi emosional yaitu perasaan bangga karena menggunakan layanan yang divalidasi oleh pandangan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya orang tua peserta didik yang memilih untuk menyekolahkan anaknya di SDN 113 Banjarsari meskipun perlu menempuh jarak dari rumah ke sekolah yang cukup jauh lantaran kualitas layanan pendidikan dianggap berkualitas oleh dirinya dan masyarakat.

Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Young (2020) bahwa “Sekolah dengan fasilitas yang baik sering kali dipandang lebih kompeten dan berkualitas oleh masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan orang tua.”

3) Biaya

Orang tua peserta didik akan merasa puas jika merasa produk atau layanan yang diterima oleh anak mereka memberikan nilai yang sebanding atau lebih dari biaya yang mereka keluarkan.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh kondisi kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari terkait dengan indikator biaya termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah mampu memberikan fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Adams (2015, hlm. 123) bahwa “Kepuasan orang tua sering dipengaruhi oleh keterjangkauan biaya pendidikan. Ketika biaya pendidikan sesuai dengan kemampuan finansial orang tua, kepuasan cenderung lebih tinggi. Orang tua merasa lebih tenang dan kurang terbebani.”

4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) yaitu sebesar 0,607. Selanjutnya nilai tersebut dikorelasikan dengan nilai interpretasi korelasi yang berada pada interval 0,600 – 0,799 yang tergolong pada kategori kuat. Hal ini dapat diartikan bahwa tingkat korelasi antara variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) memiliki hubungan yang kuat.

Kemudian, berdasarkan perhitungan hasil uji koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) terhadap variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) dalam bentuk persentase memperoleh nilai sebesar 36,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel kualitas layanan pendidikan sebesar 36,8% dan sisanya 63,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Adapun faktor lainnya menurut Xanthavanij & Eamoraphan (2019, hlm. 100) menyatakan bahwa kepuasan orang tua peserta didik terhadap sekolah dipengaruhi oleh beberapa aspek lainnya yang meliputi fasilitas sekolah, bahan pembelajaran, keamanan, rasio guru dan siswa, kualitas guru, proses pembelajaran, dan output hasil belajar siswa. Sehingga dapat disimpulkan ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik selain dari kualitas layanan pendidikan yang diberikan sekolah, seperti fasilitas sekolah, proses pembelajaran, dan output siswa atau standar kompetensi lulusan.

Berdasarkan hasil perhitungan uji signifikansi korelasi dengan tujuan untuk mengetahui adanya hubungan signifikansi antara variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dengan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 7,237. Koefisien korelasi dianggap signifikan apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka hasil yang diperoleh dari nilai t_{hitung} adalah 7,237 dan nilai t_{tabel} dengan $(dk = n - 2)$ yaitu 1,662. Maka dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,237 > 1,662$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan

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

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari.

Adapun hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan adanya persamaan linear antara variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dengan variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik). Berikut diperoleh persamaan $\hat{Y} = 10,988 + 0,607X$, diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 10,988 dan nilai beta (b) sebesar 0,607. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap perubahan baik itu peningkatan maupun pengurangan satu poin pada kualitas layanan pendidikan, maka akan terjadi perubahan yang setara pula pada kepuasan orang tua peserta didik sebesar 0,607, begitu pula dengan variabel Y memiliki ketergantungan terhadap variabel X dengan arah positif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang diajukan dapat diterima, yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari.

Dengan demikian, melalui kualitas layanan pendidikan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari, dikarenakan kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik dapat menumbuhkan sikap loyalitas dari pelanggan dikarenakan kebutuhan dan harapannya terpenuhi. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan orang tua dalam menggunakan layanan pendidikan, kepuasan orang tua dapat tercipta karena terjadinya kesesuaian antara harapan sebelum menggunakan jasa layanan pendidikan dengan kenyataan setelah menggunakan jasa layanan.

Senada dengan yang dikemukakan oleh Kotler (dalam Affiani, 2020, hlm. 47) yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan merupakan bentuk totalitas dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi”.

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua peserta didik sejalan dengan pandangan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2013, hlm. 148) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan

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

konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan dan ekspektasi mereka. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan orang tua, apabila kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan orang tua maka tingkat kepuasan orang tua akan menurun. Hal ini didukung oleh pendapat J. Supranto & Nandan Limakrisna (2011, hlm. 12) yang menjelaskan bahwa “apabila suatu produk memiliki kualitas yang bagus namun pelayanan yang diberikan jelek, maka pelanggan tidak akan merasa puas”.

Berdasarkan hal tersebut, sekolah sebagai lembaga penyedia jasa dalam bidang pendidikan harus mampu menjaga layanannya agar tetap prima. Hal ini perlu dilakukan sekolah agar pelanggan pendidikan bisa merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah. Karena jika semakin berkualitas layanan pendidikan yang diberikan sekolah, maka orang tua peserta didik akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan sekolah dan memungkinkan untuk merekomendasikan kepada pihak lain, sehingga akan menciptakan reputasi baik di mata publik mengenai nilai dan kualitas layanan dari sekolah. Dengan ini, untuk dapat menciptakan rasa puas pada orang tua peserta didik, maka prioritas utama yang perlu diperhatikan oleh sekolah yaitu kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan, karena kepuasan selalu dihubungkan dan dikaitkan dengan kualitas layanan.