

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP
LOYALITAS ORANG TUA MURID DI TK N C KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Pendidikan pada program studi Pendidikan guru Pendidikan anak usia dini*



Oleh:

Na'ila Rofa Sabila

2006506

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2024

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP
LOYALITAS ORANG TUA MURID DI TK NEGERI C KOTA BANDUNG**

Oleh:

Na'ila Rofa Sabila

2006506

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini Fakultas Ilmu Pendidikan

Na'ila Rofa Sabila

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotocopy, ataupun cara lainnya tanpa izin penulis

LEMBAR PENGESAHAN

NA'ILA ROFA SABILA

NIM.2006506

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP
LOYALITAS ORANG TUA MURID DI TK NEGERI C KOTA BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Mubiar Agustin, M.Pd

NIP. 19770828 200312 1 002

Pembimbing II



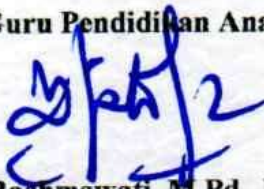
Dr. Rudyanto, S.Pd., M.Si

NIP. 19740617 199903 1 003

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini



Yeni Rachmawati, M.Pd., Ph.D

NIP. 19730308 200003 2 011

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NA'ILA ROFA SABILA

NIM. 2006506

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP
LOYALITAS ORANG TUA MURID DI TK NEGERI C KOTA BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh penguji :

Penguji I



Yeni Rachmawati, M.Pd., Ph.D

NIP. 19730308 200003 2 011

Penguji II



Winti Ananthia, M.Ed

NIP. 19790606 200502 2 015

Penguji II



Dr. Nida'ul Hidayah, M.Si

NIP. 19720913 199802 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini



Yeni Rachmawati, M.Pd., Ph.D

NIP. 19730308 200003 2 011

PERNYATAAN

Nama : Na'ila Rofa Sabila

Nim : 2006506

Prodi : PGPAUD

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Loyalitas Orang tua Murid Di TK Negeri C Kota Bandung” dengan ini seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak benar dan tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap mananggung resiko apabila dikemudia hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klain dari pihak lain mengenai keaslian karya tulis saya ini.

Cimahi, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Na'ila Rofa Sabila

NIM. 2006506

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Loyalitas Orang Tua Murid di TK Negeri C Kota Bandung”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S1) pada Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari betul bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini dari segi bahasa maupun segi penulisan. Oleh karena itu, penulis berharap apa yang telah dihasilkan tetap mampu memberi manfaat bagi banyak pihak terutama bagi lembaga Pendidikan anak usia dini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih yang tidak terhingga bagi semua pihak yang telah terlibat membantu terselesaikannya skripsi ini. Semogah SWT senantiasa memberikan rahmat dan keberkahan kepada kita semua.

Cimahi, Juli 2024



Na'ila Rofa Sabila

NIM 2006506

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala pemilik alam semesta, atas Rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan karya tulis berupa skripsi sebagai tugas akhir. Proses penyusunan tugas akhir skripsi ini tentu saja tidak lepas dari dukungan, bantuan serta do'a dari beberapa pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mubiar Agustin, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang selalu sabra dalam membimbing, memotivasi dan memberikan masukan serta arahan dan dukungan, dan selalu meluangkan waktunya sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya.
2. Bapak Dr. Rudyanto, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar dalam membimbing, memotivasi dan memberikan masukan serta arahan dan dukungan, dan selalu meluangkan waktunya sehingga skripsi selesai pada waktunya.
3. Ibu Yeni Rachmawati, M.Pd., Ph.D selaku ketua program studi Pendidikan guru Pendidikan anak usia dini periode 2023-2027 yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
4. Seluruh dosen dan staf administrasi di lingkungan PGPAUD UPI yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu serta bimbingan selama masa studi.
5. Kedua Orang tua tercinta Bunda Sri Mulyati dan Aba Yatman Karyanto yang tidak pernah berhenti mendo'akan, memberi dukungan baik secara maupun finansial, rasa sayang yang tak terkira atas seluruh motivasi yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Bunda dan Aba selalu didalam lindungan Allah Subhanahu wa ta'ala.
6. Anggota Keluarga yaitu Kakak Luqman Amrullah Sidiq, Kakak Arsyad Anshary, Kakak Muamar Wildan yang telah memberi dukungan serta dorongan kepada penulis, juga kakak ipar kakak Nufus Shalihah, kakak Fitriah Zahra, kakak Hasna Fatimah yang telah memberi semangat, dorongan, serta motivasi. Ponakan-ponakan tercinta Ziyah, Zamzam, Mizan, Zaydan, Zhaheera yang memberikan semangat melalui tingkah

- lucunya. Dan nenek, om, bibi, dan saudara semua yang tidak bisa disebutkan Namanya yang telah memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.
7. Teman penulis sejak SMP hingga sekarang yaitu Nabilla Novia Rachmawati yang selalu memberikan support dan semangatnya walaupun sama-sama sedang memperjuangkan gelar sarjana. Terimakasih juga sudah mau menjadi teman bertukar pikiran selama masa skripsi ini walaupun prodi kita berbeda.
 8. Anggota grup PWE sebagai kawan terdekat saya di PGPAUD 2020 diantaranya; Sybil Rahmawati Ismet, Siti Wardah Khofifah Kamil, Maisara Alya M, Khanza Izzatunisa, Anggi Kumalasari, Recka Andhara, Raudhatul Jannah, Alviana Salsabila, Fanny Puspita, RR Ammarsha Aqiella A yang telah kebersamai dan memberikan semangat selama masa perkuliahan hingga masa mengerjakan skripsi, dan terimakasih sudah mau bertukar pikiran dalam mengerjakan skripsi ini.
 9. Kepada responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian dan telag memberikan izin bagi peneliti.
 10. Teman-teman seperjuangan selama perkuliahan yang selalu menjadi teman bertukar pikiran selama masa skripsi ini.
 11. Teman-teman seperjuangan serta satu pembimbing yang selalu berbagi dan saling memberi semangat dalam rangka penyusunan skripsi ini.
 12. Teman-teman PGPAUD 2020 yang sama-sama menuntut ilmu sampai masa studi selesai.
 13. Kepada seluruh Staff dan Pengajar di TK Negeri Citarip yang sudah mengijinkan peneliti melakukan pengambilan data.
 14. Semua yang telah terlibat dalam membantu penulisan dan penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga Allah Subhanahu wa ta'ala membalas segala kebaikan semua pihak diatas dan selalu dalam lindungan Allah Subhanahu wa ta'ala.

Cimahi, Juli 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Na'ila Rofa Sabila', with a stylized flourish at the end.

Na'ila Rofa Sabila

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP LOYALITAS ORANG TUA MURID DI TK NEGERI C KOTA BANDUNG

Na'ila Rofa Sabila

Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Pendidikan Indonesia

ABSTRAK

Taman Kanak-kanak merupakan produsen yang menghasilkan sebuah jasa dalam dunia Pendidikan, dimana para Orang tua murid akan memilih TK untuk menyekolahkan anak-anaknya kembali jika mendapat kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan analisis terkait apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan sekolah terhadap loyalitas Orang tua murid di taman kanak-kanak. Pendekatan pada penelitian ini yaitu pendekatan induktif dan menggunakan metode kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan yaitu sampling jenuh, dengan total responden 54 Orang tua murid TK Negeri Citarip. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner secara online yang disebar melalui aplikasi *Whatsapp* grup Orang tua murid. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan bantuan *software* SPSS Versi 25 pada uji korelasi Pearson. Alat ukur kualitas pelayanan sekolah yang digunakan dalam penelitian ini disusun oleh peneliti sebanyak 30 item dengan nilai *reliability* 0,960 dan nilai *validitas* > 0,5. Alat ukur loyalitas Orang tua murid yang terdiri dari 12 item dengan nilai *reliability* 0,939 dan nilai *validitas* > 0,5 . Hasil hipotesis menggunakan korelasi *product moment* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan sekolah terhadap loyalitas Orang tua murid di TK Negeri Citarip dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, tingkat kategori hubungan sebesar 0,743 termasuk kategori korelasi yang kuat, dengan derajat hubungan positif. Berdasarkan hasil perhitungan statistik diperoleh R^2 sebesar 0,552, artinya kontribusi kualitas pelayanan sekolah sebesar 55% terhadap loyalitas orang tua murid, sisanya sebanyak 45% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Hubungan dimensi yang paling tinggi yaitu dimensi *assurance* dan *emphy* dengan persentase 50,8%. Hubungan dimensi yang rendah yaitu *reliability* dengan persentase 31,4%. Untuk kepala sekolah dan guru TK Negeri Citarip diharapkan dapat memperhatikan faktor-faktor lain selain dari dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi loyalitas orang tua murid, agar loyalitas orang tua murid semakin meningkat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Sekolah, Loyalitas Orang tua Murid, Pembelian Jasa*

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN SCHOOL SERVICE QUALITY AND PARENTS' LOYALTY IN KINDERGARTEN C BANDUNG CITY

Na'ila Rofa Sabila

Faculty of Education

Universitas Pendidikan Indonesia

ABSTRACT

Kindergarten is a producer that produces a service in the world of education, where parents will choose kindergarten to send their children back to school if they get a quality of service that meets their expectations. The purpose of this study is to obtain an analysis related to whether there is a relationship between the quality of school services and the loyalty of parents of students in kindergarten. The approach in this study is an inductive approach and uses quantitative methods. The sampling technique used is saturated sampling, with a total of 54 respondents of Citarip State Kindergarten. The data collection technique in this study used an online questionnaire distributed through the Whatsapp application of the parent group. The data collection technique in this study used descriptive analysis techniques and inferential analysis with the help of SPSS Version 25 software in the Pearson correlation test. The measuring instrument for the quality of school services used in this study was compiled by researchers as many as 30 items with a reliability value of 0.960 and a validity value > 0.5. The measuring instrument for parent loyalty consists of 12 items with a reliability value of 0.939 and a validity value > 0.5. The results of the hypothesis using product moment correlation show that there is a significant relationship between the quality of school services and the loyalty of parents of students at Citarip State Kindergarten with a significance value of 0.000, the level of the relationship category of 0.743 is included in the strong correlation category, with a positive degree of relationship. Based on the results of statistical calculations, R^2 was obtained at 0.552, meaning that the contribution of school service quality is 55% to the loyalty of parents of students, the remaining 45% is influenced by other factors that were not studied. The highest dimension relationship is the assurance and empty dimensions with a percentage of 50.8%. The low dimension relationship is reliability with a percentage of 31.4%. For the principal and teachers of Citarip State Kindergarten, it is hoped that they can pay attention to other factors besides the dimensions of service quality that can affect the loyalty of parents of students, so that the loyalty of parents of students will increase.

Key words: School Service Quality, Parents Loyalty, purchase of services

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Sekolah	12
2.2 Loyalitas.....	16
2.2.1 Pengertian Loyalitas	16
2.2.2 Jenis-jenis Loyalitas	19
2.2.3 Dimensi Loyalitas	20
2.3 Kerangka Berpikir.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian.....	22

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
3.3.1 Populasi Penelitian	22
3.3.2 Sampel Penelitian	23
3.4 Definisi Operesional Variabel	23
3.4.1 Definisi Operesional Kualitas Pelayanan Sekolah	23
3.4.2 Definisi Operasional Loyalitas Orang Tua Murid	24
3.5 Prosedur Penelitian.....	25
3.5.1 Tahap Awal	25
3.5.2 Tahap Pengambilan Data.....	25
3.5.3 Tahap Pengujian Alat Ukur	26
3.5.4 Tahap Pengolahan Data.....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Instrumen Penelitian.....	26
3.7.1 Kualitas Pelayanan Sekolah	26
3.7.2 Loyalitas Orang tua murid.....	28
3.8 Uji Validasi	29
3.9 Uji Reliabilitas	32
3.10 Analisis Data	32
3.10.1 Deskripsi Data.....	33
3.10.2 Uji Normalitas.....	33
3.10.3 Uji Korelasi	34
3.10.4 Uji Koefisien Determinasi	34
3.11 Etika Penelitian	34
3.11.1 Kerahasiaan	34
3.11.2 Privasi	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Analisis Statistik Deskriptif Data Responden.....	35
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif Data Penelitian.....	37
4.1.3 Analisis Statistik Inferensial	38
4.2 Pembahasan Penelitian	42
4.2.2 Gambaran Loyalitas Orang tua Murid Di TK Negeri Citarip	42
4.2.2 Gambaran Loyalitas Orang tua Murid Di TK Negeri Citarip	44

4.2.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap Loyalitas Orang tua Murid di TK Negeri Citarip.....	46
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMEDASI	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Implikasi	48
5.3 Rekomendasi	50
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Scor jawaban pertanyaan Kualitas Pelayanan Sekolah	27
Tabel 3. 2	Kisi-kisi Instrumen kualitas pelayanan sekolah.....	28
Tabel 3. 3	Skor Jawaban Pertanyaan Loyalitas Orang tua Murid.....	29
Tabel 3. 4	Kisi-kisi instrument loyalitas Orang tua murid.....	29
Tabel 3. 5	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Sekolah	30
Tabel 3. 6	Hasil Uji Validitas Loyalitas Orang tua Murid.....	31
Tabel 3. 7	Hasil Uji Realibilitas	32
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Orang tua Murid	36
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak	36
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Orang tua Menyekolahkan Anaknya di Lembaga Tersebut	36
Tabel 4. 4	Deskripsi Statistik	37
Tabel 4. 5	Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Sekolah	38
Tabel 4. 6	Kategori Variabel Loyalitas Orang tua Murid	38
Tabel 4. 7	Hasil Uji Normalitas.....	39
Tabel 4. 8	Hasil Perhitungan Korelasi Pearson	40
Tabel 4. 9	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Loyalitas Orang tua Murid	41
Tabel 4. 10	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Dimensi Kualitas Pelayanan Sekolah	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	57
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	58
Lampiran 3. Lembar Bimbingan Skripsi	59
Lampiran 4. Surat Pengantar Validitas Instrumen.....	64
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 6. Tabulasi Hasil Data.....	75
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	77
Lampiran 8. Analisis Deskriptif	79
Lampiran 9. Hasil Analisis Inferensial.....	80
Lampiran 10. Form Perbaikan.....	81

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M. D., Wahyuni, S., & Totalia, S. A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen Tahun 2015/2016. *Jurnal Pendidikan Bisnis ...*, 1–24.
- Arigara, M. D., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kepercayaan terhadap kepuasan orang tua peserta didik pada Tk Kartika Mandala Denpasar. *3(2)*, 586–597.
- Darwin, M., Mamondol, M., Sormin, S., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., Adnyana, M. D., Prasetyo, B., Vianitati, P., & Gebang, A. (2021). Metode penelitian pendekatan kuantitatif (T. S. Tambunan (ed.); Issue JUNI). cv.media sains indonesia, bandung-jawa barat.
- Daulay, M. I. (2018). Kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga paud di tk qurrota ayun pekanbaru. *kindergarten: Journal of Islamic Early Childhood Education*, *1(1)*, 21. <https://doi.org/10.24014/kjiece.v1i1.5520>
- Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanty, R. (2019). Analisis kepuasan Orang tua dan siswa terhadap kualitas layanan pendidikan dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, *2(1)*, 59–66. <https://doi.org/10.35724/musjpe.v2i1.1874>
- Griffin, Jill. (2005). Customer loyalty menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Hafni Sahir, S. (2021). Metodologi penelitian. In T. Koryati (Ed.), *Penerbit Kbm Indonesia*. Penerbit KBM Indonesia. www.penerbitbukumurah.com
- Ismanto, J. (2022). Manajemen pemasaran. In *Unpam Press* (Issue 1). https://repository.unpam.ac.id/8664/1/sak0122_manajemen_pemasaran.pdf
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan pelatihan terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister*

Manajemen, 2(1), 129–147. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3650>

Ndun, L. A. (2019). Analisis pengaruh e-service quality dan perceived value terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan layanan internet indihome. *3*(1), 78–85.

Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Rahayu, S., & Wati, L. N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), 117–122. <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>

Rahmah, R. C. (2020). analisis citra madrasah dan kualitas layanan pendidikan terhadap keputusan orang tua serta implementasinya pada loyalitas orang tua siswa di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 13 Jakarta. 1–12.

Rahman, A. (2019). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pt yudha swalayan jakarta. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 4(2), 257–264.

Rofiah, S. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua dan dampaknya terhadap loyalitas orang tua di SMP Islam Terpadu Robbani Kendal. <http://eprints.walisongo.ac.id/8304/>

Saputri, O. D. (2013). Pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga paud terhadap tingkat kepuasan orang tua di kecamatan gunungpati Kota Semarang.

Sherly. (2016). Pengaruh persepsi dan loyalitas orang tua murid terhadap keputusan pemilihan jasa pendidikan di tk swasta sultan agung pematangsiantar dengan

citra tk swasta sultan agung pematangsiantar sebagai variabel mediasi.
Sultanist, 4(1).

Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.

Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas layanan: teori dan aplikasinya (B. Sartika (ed.)). Umsida press.

Syaodih, E. (2003). Perkembangan anak taman kanak-kanak. 1–25.

Taupik, I., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.

Zahra, F. (2020) Pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap loyalitas Orang tua murid di TK AL-Furqon Bandung.

