

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA MURID

Hesti Umiyati, Ricky Hartono

Akademi Sekretari dan Manajemen – ASM LEPISI, Tangerang, Indonesia

ABSTRAK

Sangat penting bagi suatu lembaga PAUD untuk dapat memperhatikan kualitas pendidikan dari lembaganya, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas pula dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Apabila orang tua murid merasa puas dengan layanan pendidikan lembaga PAUD, maka kepercayaan dan loyalitas orang tua murid pada lembaga PAUD semakin baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan orang tua murid di lembaga PAUD Kota Tangerang. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dalam menganalisa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, alat ukur yang digunakan yaitu skala Likert dengan mengambil 37 responden dari 58 populasi yang ada sebagai sampel penelitian. Untuk uji regresi peneliti menggunakan analisis statistik dengan program SPSS 24. Dari hasil penelitian diketahui persamaan regresi linier berganda $Y = 0,084 + 0,130 X_1 + 0,064 X_2 - 0,128 X_3 - 0,172 X_4 + 1,090 X_5 + e$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh informasi bahwa ditinjau dari segi kelompok umur dan tingkat pendidikan, tingkat kepuasan responden mayoritas berada pada kategori sedang. Tampak bahwa responden dengan pendidikan yang tinggi tidak ada yang sangat puas dengan kualitas layanan lembaga PAUD Kota Tangerang.

Kata-kata Kunci: Kualitas pelayanan, pendidikan, dan kepuasan orang tua murid

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF EARLY CHILDHOOD EDUCATION SERVICES ON THE LEVEL OF SATISFACTION OF PARENTS

ABSTRACT

It is very important for an PAUD institution to be able to pay attention to the quality of education from its institution, so that it is able to produce quality children as well and ultimately has an impact on customer satisfaction. If parents are satisfied with the educational services of PAUD institutions, the trust and loyalty of parents to PAUD institutions will be better. The purpose of this study was to find out how much influence variable Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee, and Empathy to the satisfaction of parents in PAUD Kota Tangerang. The method used is quantitative method and analyze the relationship between the independent variable with the dependent variable, the measuring method used is Likert scale by taking 37 respondents from the existing population as the research sample. For regression test the researcher used statistic analysis with SPSS 24 program. From the result of this research known by multiple linear regression equation $Y = 0,084 + 0,130 X_1 + 0,064 X_2 - 0,128 X_3 - 0,172 X_4 + 1,090 X_5 + e$. Pursuant to the analysis of statistical data, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. In the classical assumption test, multicolonierity free regression model, no heteroscedasticity, and autocorrelation. Based on the results of the study, information was obtained that in terms of age group and education level, the satisfaction level of the majority of respondents was in the medium category. It appears that none of the respondents with higher education are very satisfied with the service quality of the PAUD Kota Tangerang.

Keywords: *Quality of service, education, student parent satisfaction*

Korespondensi: Hesti Umiyati, S.E., M.M., ASM Lepisi, Jln. K. S. Tubun No 11 Pasar Baru, Tangerang, Indonesia, *Email:* hes_bakie@yahoo.co.id

Submitted: Oktober 2021, **Accepted:** Oktober 2021, **Published:** Oktober 2021

OJS: <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php?journal=serasi>

PENDAHULUAN

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan pendidikan yang paling mendasar dan menempati kedudukan sebagai *golden age* serta sangat strategis dalam pengembangan sumber daya manusia. Hal ini sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional nomor 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 14 dijelaskan bahwa: kepada anak sejak lahir sampai dengan usia 6 tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki lembaga Paud. Oleh karena itu, lembaga PAUD sangat diperlukan sebagai wujud dari upaya penyiapan manusia masa depan yang lebih memiliki kemampuan beradaptasi melalui pengembangan kemampuan fisik, kognitif bahasa, sosial emosional, konsep diri, disiplin, kemandirian, seni, moral dan nilai-nilai agama.

Beberapa permasalahan yang timbul di lembaga PAUD di Indonesia adalah belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan PAUD, kurangnya kualitas dan kuantitas guru atau pamong PAUD, kurangnya animo masyarakat atau kesadaran orang tua tentang urgensi PAUD, kebijakan pemerintah tentang PAUD yang belum memadai, dan kurangnya mutu layanan PAUD seperti minimnya sarana prasarana, tidak seimbang rasio guru dengan murid, minimnya dana, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan PAUD.

Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD untuk dapat memperhatikan kualitas pendidikan dari lembaganya, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas pula dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini para murid dan orang tua murid.

Para staf yang menyediakan jasa layanan dalam konteks ini termasuk pimpinan sekolah, dewan guru, dan staf administrasi sekolah memegang peranan utama yang akan mampu mewujudkan kepuasan pelanggannya, dengan demikian semakin baik kualitas jasa layanan lembaga PAUD, maka akan mewujudkan kepuasan orang tua murid. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

Sementara orang tua murid merupakan pelanggan dari suatu lembaga pendidikan termasuk lembaga PAUD. Apabila orang tua murid merasa puas dengan layanan pendidikan lembaga PAUD, maka kepercayaan dan loyalitas orang tua murid pada lembaga PAUD semakin baik.

Ada beberapa aspek yang harus dipertimbangkan oleh orang tua dalam memilih PAUD bagi anak. Aspek-aspek tersebut antara lain: lokasi, keamanan, dasar pendidikan agama, disiplin atau aturan sekolah, guru, kelas (jumlah anak dan rasio perbandingan guru dengan anak), bahasa, fasilitas sekolah, kebersihan, dan metode pengajaran (Andriani dalam Saputri, 2013).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan perusahaan, untuk itu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus

maksimal sebagai indikator keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, serta peningkatan laba perusahaan. Dengan demikian penyedia jasa pendidikan dalam hal ini lembaga PAUD harus memperhatikan aspek tersebut. Dalam Permen Nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar Pendidikan Anak Usia *Dini* dijelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pendidikan. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan PAUD harus memenuhi standar PAUD.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman dalam Danang Sunyoto, 2015), antara lain: a) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati, dan dengan akurasi yang tinggi. b) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. c) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. d) Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. e) Bukti fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Kepuasan orang tua murid adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan maupun ketidakpuasan yang timbul dari membandingkan sebuah produk dengan harapan orang tua murid atas produk tersebut (Kotler dan Keller dalam Vinna Sri Yuniarti, 2015). Ada kesamaan diantara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan orang tua murid (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan orang tua murid merupakan perkiraan atau keyakinan orang tua murid tentang apa yang diterimanya bila membeli atau mengonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi orang tua murid terhadap apa yang diterima setelah mengonsumsi produk yang dibeli. Secara konseptual, kepuasan orang tua murid dapat dijabarkan

dalam bentuk dua parameter presisi adalah tujuan, produk, nilai produk bagi orang tua murid dan kebutuhan/keinginan orang tua murid serta harapan orang tua murid terhadap produk.

Menurut (Wikie dalam Yuniarti, 2015) membagi kepuasan konsumen dalam lima elemen berikut: a) *Expectations*. Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan mereka. b) *Performance*. Selama mengonsumsi suatu produk, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen. c) *Comparison* (perbandingan). Setelah mengonsumsi barang atau jasa maka konsumen akan membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut. d) *Confirmation/disconfirmation*. Hasil perbandingan itu akan menghasilkan *confirmation of expectation*, yaitu ketika harapan dan kinerja berada pada level yang sama atau akan menghasilkan *disconfirmation of expectation*, yaitu jika kinerja aktual lebih baik atau kurang dari level yang diharapkan. e) *Discrepancy*. Jika level tidak sama, *discrepancy* mengindikasikan perbedaan antara level kinerja dengan harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, dan untuk mengumpulkan data penelitian menggunakan metode survey. Variabel dalam penelitian ini, yaitu: 1) Variabel bebas atau independen (X); adalah variabel kualitas pelayanan yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas meliputi *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), dan *Empathy* (X₅). 2) Variabel dependen (Y) adalah variabel tingkat kepuasan yang memengaruhi atau yang menjadi atribut karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (dependen) adalah kepuasan orang tua murid (Y).

Populasi dalam penelitian ini menggunakan populasi target yaitu seluruh wali murid yang bersekolah di Lembaga PAUD Kota Tangerang yang berjumlah 58 orang. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yaitu teknik *sampling* memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel dengan teknik *proportionate stratified random sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota secara acak, yang anggota populasinya heterogen. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan rumus dari (Taro Yamane dalam Dominikus Dolet Unaradjan, 2013) dengan tingkat presisi ditetapkan sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d^2 = presisi yang ditetapkan

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{58}{58 \times 10\%^2 + 1} = 36,7$$

Jadi, jumlah sampel sebesar 37 responden karena peneliti melakukan pembulatan ke atas.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *survey* yang meliputi: a) Kuisisioner; yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, selanjutnya responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut. b) Wawancara; metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak -pihak yang berkompeten dengan masalah yang diteliti. c) Observasi; teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi oleh peneliti. d) Studi kepustakaan; digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari perusahaan, landasan teori dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dengan cara dokumentasi. e) Pengukuran variabel penelitian; skala pengukuran bervariasi, skala yang sederhana (*simple scale*) adalah satu skala sederhana yang digunakan untuk mengukur beberapa karakteristik.

Kriteria dalam Skala Likert (Sunyoto, 2015:291) yang digunakan bersifat ordinal yaitu angka-angka yang diberikan mengandung arti tingkatan yaitu:

Tabel 1 Skala Likert

Kode	Kriteria Jawaban	Skala Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber:?

Ada dua syarat penting yang berlaku untuk sebuah kuisisioner yaitu valid dan reliabelnya instrument yang ada dalam kuisisioner tersebut, untuk itu perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisa data dalam statistika dapat melalui Persamaan Model Regresi - Analisis Regresi Linier Berganda. Uji regresi linier berganda adalah regresi linier dimana sebuah variabel

terikat (Y) dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (X). Adapun teknik ini dapat dihitung dengan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \dots + b_nX_n + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Orang Tua Murid

A = Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄ = Koefisien regresi

X₁ = *Tangible* (Bukti Fisik)

X₂ = *Reliability* (Kehandalan)

X₃ = *Responsiveness* (Daya Tanggap)

X₄ = *Assurance* (Jaminan)

X₅ = *Empathy* (Pemahaman)

e = Variabel pengganggu

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh antara *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), *Empathy* (X₅) secara simultan terhadap Kepuasan Orang Tua Murid (Y). Apabila F_{hitung} > F_{tabel}, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan masing-masing variabel *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), *Empathy* (X₅) secara simultan terhadap Kepuasan Orang Tua Murid (Y).

Uji T, digunakan untuk mengetahui pengaruh *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), *Empathy* (X₅) secara parsial terhadap Kepuasan Orang Tua Murid (Y). Apabila T_{hitung} > T_{tabel}, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan masing-masing variabel *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), *Empathy* (X₅) secara parsial terhadap Kepuasan Orang Tua Murid (Y).

Hasil dan Pembahasan

Berikut ini peneliti paparkan hasil penelitian yang menunjukkan jenis kelamin setiap responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian, dapat dilihat pada Tabel 1. Jenis Kelamin Responden.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	17	45,9	45,9	45,9
	Wanita	20	54,1	54,1	100,0
Total		37	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Output SPSS

Diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan mendominasi dengan jumlah 20 orang (54,1%). Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki atau dalam penelitian ini adalah ayah dari anak didik berjumlah 17 orang (45,9%). Dari hasil penelitian tersebut, maka dapat diartikan bahwa pihak orang tua anak jumlahnya lebih besar berpartisipasi dalam urusan pendidikan anak usia dini adalah para ibu, dapat dilihat pada Tabel 2. Usia Responden berikut ini:

Tabel 2. Usia Responden

		Usia Orang Tua			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>41 tahun	15	40,5	40,5	40,5
	20 - 25 tahun	1	2,7	2,7	43,2
	26 - 30 tahun	10	27,0	27,0	70,3
	31 - 35 tahun	4	10,8	10,8	81,1
	36 - 40 tahun	7	18,9	18,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Output SPSS

Pada Tabel 2. Usia Responden menunjukkan bahwa responden dengan usia 20 – 25 tahun 1 orang atau (2,7%). Responden dengan usia 26 – 30 tahun berjumlah 10 orang (27%). Responden dengan usia 31 -35 tahun berjumlah 4 orang (10,8%). Responden dengan usia 36 – 40 tahun yaitu sebanyak 7 orang (18,9%). Responden dengan usia > 41tahun berjumlah 15 orang (40,5%). Jenis pekerjaan responden dapat diketahui melalui Tabel 3. Jenis Pekerjaan Responden berikut:

Tabel 3. Jenis Pekerjaan Responden

		Pekerjaan Orang Tua			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	3	8,1	8,1	8,1
	Lainnya	3	8,1	8,1	16,2
	Pegawai Swasta	14	37,8	37,8	54,1
	Profesional	4	10,8	10,8	64,9
	Wiraswasta	13	35,1	35,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Tabel 3. Jenis Pekerjaan Responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden sebagai wiraswasta dan pegawai swasta. Terdapat 3 responden (8,1%) sebagai ibu rumah tangga, 14 responden (37,8%) sebagai pegawai swasta dan 13 responden (35,1%) wiraswasta. Responden yang bekerja sebagai profesional berjumlah 4 orang (10,8%). Responden yang bekerja dari yang tidak disebutkan berjumlah 3 orang. Dari data tersebut, maka dapat diartikan bahwa sebagian besar responden yang memantau proses pendidikan anak usia dininya adalah orang tua yang berprofesi di bidang pegawai swasta dan wiraswasta.

Untuk mengetahui tinggi rendah nilai subjek, maka peneliti melakukan kategorisasikan baik pada skala kualitas layanan pendidikan Lembaga PAUD Kota Tangerang maupun skala tingkat kepuasan orang tua. Pengujian validitas menggunakan rumus *product moment* dimana setiap

pertanyaan dikorelasikan dengan skor totalnya, kemudian dibandingkan dengan angka kritis pada taraf signifikansi 5%. Bila hasil r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} atau nilai probabilitas signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan valid. Untuk uji kuisisioner 37 orang responden dengan signifikansi 5%, didapat nilai $df = n-2$, $df = 37-2 = 35$, sehingga didapatkan $r_{tabel} = 0,3246$. Hasil rekapitulasi perhitungan uji validitas secara lengkap dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variable	Item	R hitung	r tabel	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	1	0,956	0,3246	Valid
	2	0,942	0,3246	Valid
	3	0,964	0,3246	Valid
Kehandalan (X2)	1	0,901	0,3246	Valid
	2	0,778	0,3246	Valid
	3	0,934	0,3246	Valid
Daya tanggap (X3)	1	0,967	0,3246	Valid
	2	0,975	0,3246	Valid
	3	0,977	0,3246	Valid
	4	0,974	0,3246	Valid
Jaminan (X4)	1	0,919	0,3246	Valid
	2	0,951	0,3246	Valid
	3	0,903	0,3246	Valid
Empati (X5)	1	0,940	0,3246	Valid
	2	0,965	0,3246	Valid
	3	0,959	0,3246	Valid
Kepuasan Orang Tua (Y)	1	1,000	0,3246	Valid
	2	1,000	0,3246	Valid
	3	1,000	0,3246	Valid

Sumber: Data diolah dari Hasil Output SPSS

Uji reliabilitas menguji keabsahan masing-masing konstruk *reliable* atau tidaknya dilihat dari nilai *cronbach* alfa yang di atas 0,6. Jika nilai alpha lebih besar dari r_{tabel} maka konstruk yang digunakan dinyatakan *reliable* atau konsisten, sebaliknya jika nilai alpha lebih kecil dari r_{tabel} maka konstruk yang digunakan dinyatakan tidak *reliable* atau tidak konsisten. Dapat dilihat pada Tabel 5. Hasil uji reliabilitas kuesioner berikut

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Nilai alpha	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,950	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,829	Reliabel

Daya Tanggap (X3)	0,981	Reliabel
Jaminan (X4)	0,897	Reliabel
Empati (X5)	0,949	Reliabel
Kepuasan Orang Tua (Y)	1,000	Reliabel

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa semua nilai α lebih dari 0,6. Sehingga semua item pertanyaan dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji asumsi klasik yang dilakukan, yaitu uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi. Adapun uji asumsi klasik tersebut dapat dijelaskan pada **Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas** sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai VIF	Syarat	Keterangan multikolinearitas
Bukti Fisik (X1)	3,004	0,10-10	Tidak terjadi
Kehandalan (X2)	6,575	0,10-10	Tidak terjadi
Daya Tanggap (X3)	6,940	0,10-10	Tidak terjadi
Jaminan (X4)	7,784	0,10-10	Tidak terjadi
Empati (X5)	6,734	0,10-10	Tidak terjadi

Sumber: data yang diolah dari hasil Output SPSS

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) dari semua variabel adalah berkisar antara 0,10-10, sedangkan syarat terjadinya multikolinearitas adalah memiliki VIF antara 0,10-10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas, lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 7 Hasil Uji Heterokedastisitas di bawah ini.

Tabel 7 Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan heteroskedastisitas
Bukti Fisik (X1)	0,197	Tidak terjadi
Kehandalan (X2)	0,650	Tidak terjadi
Daya Tanggap (X3)	0,241	Tidak terjadi
Jaminan (X4)	0,269	Tidak terjadi
Empati (X5)	0,000	Tidak terjadi

Sumber : Data diolah dari Hasil Output SPSS

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Nilai ini sesuai dengan kriteria pengujian heteroskedastisitas maka di dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 8 Hasil Uji Autokorelasi:

Tabel 8 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1	df2		
1	,966 ^a	,932	,922	,30369	,932	85,582	5	31	,000	2,524

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

b. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Sumber : Hasil Output SPSS

Berdasarkan output di atas, diketahui nilai DW 2,524 selanjutnya nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, jumlah sample N=37 dan jumlah variable independen 5 (K=5). $dL = 1,1901$ $dU = 1,7950$

Keterangan :

T = Jumlah sampel (n)

K = Jumlah Variabel Independent

dL = Batas bawah DW

dU = Batas atas DW

Karena DW terletak antara dU dan $(4-dU) = 1,5405 < 1,895 > 1,6105$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat autokorelasi negatif pada data yang diuji.

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua di *Raising Stars Institute*.

Hasil analisis disajikan pada Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda berikut ini. Rumus persamaan Regresinya adalah $Y = a+b_1x_1+b_2x_2...bn$.

Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel Dependen	Variabel Independen	Koefisien Regresi	T	Signifikansi
Kepuasan orang tua (Y)	Konstanta	0,084	0,289	0,774
	Bukti Fisik (X1)	0,130	1,318	0,197
	Kehandalan (X2)	0,064	0,458	0,650
	Daya Tanggap (X3)	-0,128	-1,197	0,241
	Jaminan (X4)	-0,172	-1,126	0,269
	Empati (X5)	1,090	9,071	0,000

Sumber : Data yang diolah dari hasil Output SPSS

Berdasarkan Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda, maka persamaan regresinya adalah:

$$Y = 0,084 + 0,130 X_1 + 0,064 X_2 - 0,128 X_3 - 0,172 X_4 + 1,090 X_5 + e$$

Correlations

		Kepuasan Orang Tua	Bukti Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati
Pearson Correlation	Kepuasan Orang Tua	1,000	,718	,827	,814	,838	,959
	Bukti Fisik	,718	1,000	,813	,704	,726	,707
	Kehandalan	,827	,813	1,000	,865	,856	,854
	Daya Tanggap	,814	,704	,865	1,000	,901	,883
	Jaminan	,838	,726	,856	,901	1,000	,904
	Empati	,959	,707	,854	,883	,904	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Orang Tua	.	,000	,000	,000	,000	,000
	Bukti Fisik	,000	.	,000	,000	,000	,000
	Kehandalan	,000	,000	.	,000	,000	,000
	Daya Tanggap	,000	,000	,000	.	,000	,000
	Jaminan	,000	,000	,000	,000	.	,000
	Empati	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Kepuasan Orang Tua	37	37	37	37	37	37
	Bukti Fisik	37	37	37	37	37	37
	Kehandalan	37	37	37	37	37	37
	Daya Tanggap	37	37	37	37	37	37
	Jaminan	37	37	37	37	37	37
	Empati	37	37	37	37	37	37

Gambar Korelasi Antar Variabel Penelitian

Sumber : Hasil output SPSS

Pada Gambar Korelasi Antar Variabel Penelitian menunjukkan bahwa korelasi antara variabel Bukti Fisik (X1) diperoleh $r = 0,718$, Kehandalan (X2) diperoleh $r = 0,827$, Daya Tanggap (X3) diperoleh $r = 0,814$, Jaminan (X4) diperoleh $r = 0,838$, Empati (X5) diperoleh $r = 0,959$ dengan probabilitas $= 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti bahwa ada korelasi/hubungan yang signifikan antara variable X dengan Y (Kepuasan Orang Tua Murid).

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau sendiri-sendiri, dimana pengujian ini membandingkan antara nilai thitung dengan ttabel yang menggunakan uji t.

Uji t diperoleh dengan syarat bahwa jika thitung lebih besar dari ttabel maka H_0 ditolak dan begitu juga sebaliknya. Dari hasil perhitungan pada lampiran 1 dapat disajikan Tabel 10 Hasil Uji T berikut ini.

Tabel 10 Hasil Uji T

Variabel	Thitung	Ttabel	Signifikan	Kepuasan	Perlakuan terhadap Hipotesis
Bukti Fisik (X1)	1,318	1,30946	0,197	signifikan	H_0 ditolak, H_a diterima
Kehandalan (X2)	0,458	1,30946	0,650	Tidak Signifikan	H_0 diterima, H_a ditolak
Daya Tanggap (X3)	-1,197	1,30946	0,241	Tidak Signifikan	H_0 diterima, H_a ditolak
Jaminan (X4)	-1,126	1,30946	0,269	Tidak Signifikan	H_0 diterima, H_a ditolak
Empati (X5)	9,071	1,30946	0,000	Signifikan	H_0 ditolak, H_a diterima

Sumber : data yang diolah dari hasil output SPSS

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas Kualitas Pelayanan Pendidikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (Y) dengan level of significant

$\alpha = 5\%$. Berdasarkan F tabel dengan taraf signifikansi 5% maka diperoleh sebesar 2,67. Selanjutnya pada tabel diketahui F hitung > F tabel, sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima, sehingga semua variable X secara bersama – sama memiliki pengaruh nyata terhadap variabel Y.

Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Orang tua Secara Simultan. Data hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan orang tua pada Lembaga PAUD Kota Tangerang secara simultan ternyata dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Secara simultan kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua, yang berarti orang tua secara keseluruhan puas dengan layanan jasa yang ada. Orang tua murid puas karena kenyamanan dan lokasi yang strategis (bukti fisik), pelayanan yang cepat dalam melakukan transaksi, dapat menangani keluhan orang tua (kehandalan), karyawan menyambut dan menyapa orang tua dengan sopan, memberikan informasi dengan tepat (daya tanggap), keamanan dalam menyimpan dana, jaminan kerahasiaan keuangan (jaminan), karyawan dapat berkomunikasi dengan baik, berusaha memahami keinginan dan kebutuhan orang tua (empati). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid. Secara Parsial meliputi beberapa Analisis:

a) Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Orang tua. Bukti fisik didefinisikan sebagai bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, dan representasi fisik dari jasa. Karena jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran terhadap kualitas jasa. Orang tua akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas layanan jasa. Selain itu, bukti fisik yang baik akan memengaruhi persepsi pelanggan. Seringkali, seseorang akan memandang suatu potensi perusahaan awalnya dari kondisi fisik.

Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa perusahaan tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Aspek bukti fisik ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan akan menjadi lebih tinggi karena bukti fisik yang baik. Hal ini menunjukkan apabila ruangan tertata rapi, fasilitasnya memadai, juga didukung ruangan yang bersih, maka harapan orang tua murid terhadap layanan yang lain akan baik.

Mereka akan berharap para karyawan memberikan layanan yang cepat, selain itu mereka berharap bahwa layanan harus ramah kepada mereka dan sebagainya. Seperti halnya, indikator bukti fisik yang digunakan adalah kenyamanan dan kebersihan ruangan, ruangan yang selalu terjaga kebersihannya membuat orang tua senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga orang tua akan merasakan kenyamanan. Juga memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, hal ini ditunjukkan dengan lokasinya yang berada di pusat kota sehingga orang tua tidak kesulitan mencari lokasinya.

b) Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Orang tua. Dari hasil penelitian kehandalan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dibandingkan dengan 4 dimensi kualitas jasa lainnya, yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati. Pertama adalah kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh penyedia jasa mampu memberikan layanan yang akurat atau tidak error. Kinerja kehandalan harus sesuai dengan harapan pelanggan, jika hal tersebut diberikan kepada pelanggan maka akan memberikan persepsi yang baik atas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, faktor kehandalan perlu diperhatikan karena dengan semakin handal penyedia jasa dapat membuat orang tua merasa puas dan akan menjadikan orang tua tersebut sebagai orang tua yang setia (*consumer loyalty*)

Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orang tua murid. Semakin baik persepsi orang tua terhadap kehandalan maka kepuasan orang tua juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi orang tua akan kehandalan buruk maka kepuasan orang tua juga semakin rendah. Selain itu, karyawan telah bersikap simpatik dan sanggup menenangkan orang tua setiap ada masalah, upaya tersebut berupa usaha karyawan mengatasi masalah dengan handal saat menangani setiap keluhan-keluhan orang tua. Semakin handal kinerja yang diperlihatkan para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para orang tua akan cepat terselesaikan dan orang tua akan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

c) Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Orang tua. Nilai hasil penelitian daya tanggap mendapatkan respon yang baik dari para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa, secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. Dalam hal ini yang penting adalah standar-standar yang digunakan harus sesuai dengan permintaan atau harapan, kecepatan tanggapan yang diinginkan orang tua serta persepsi orang tua tentang kecepatan, bukan didasarkan atas penyedia layanan jasa. Oleh sebab itu penyedia jasa harus mampu menanggapi setiap keluhan pelanggan. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak penyedia jasa akan memberikan rasa kepercayaan kepada pelanggan bahwa mereka akan selalu tertolong karena pihak penyedia jasa dapat menanggapi semua keluhan pelanggan dengan cepat dan tanggap. Seperti halnya pada Lembaga PAUD Kota Tangerang, persepsi awal orang tua tentang baik buruknya layanan jasa dilihat dari tindakan karyawan dalam memberikan daya tanggap terhadap orang tua. Selain itu karyawan sanggup menghadapi dan menangani pertanyaan orang tua dengan sigap dan siap, karena dengan begitu orang tua akan memiliki persepsi bahwa karyawan melayani orang tua dengan segera dan selalu merespon keluhan orang tua (Liliweri, 2014).

Namun beberapa upaya karyawan tersebut tidak akan memberikan kepuasan secara optimal jika karyawan tidak dapat menangani keluhan dengan jelas dan tepat kepada orang tua, oleh karena itu karyawan selalu memiliki kemauan dan usaha keras untuk membantu orang tua dalam menangani keluhan mereka.

Penjelasan tersebut menjelaskan bahwa sama seperti dimensi lainnya, kepuasan terhadap dimensi daya tanggap adalah berdasarkan persepsi, maka berusaha mewujudkan persepsi tentang daya tanggap yang baik terhadap orang tua. Sehingga pada dasarnya daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orang tua. Semakin baik persepsi orang tua terhadap daya tanggap maka kepuasan orang tua juga akan semakin tinggi. Jika persepsi orang tua akan daya tanggap buruk maka kepuasan orang tua juga semakin rendah.

d) Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Orang tua, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Setiap pelanggan pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak penyedia jasa. Adanya jaminan bahwa orang tua yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak penyedia jasa, akan memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan, sehingga kemantapan pribadi orang tua akan bertambah. Selain itu akan membuat kepercayaan terhadap penyedia jasa juga akan bertambah. Variabel jaminan ditunjukkan dengan cara saat memberikan senyuman dan keramahan saat orang tua pertama kali masuk ruangan. Hal tersebut menjadi langkah awal yang menentukan persepsi orang tua terhadap kualitas jasa. Memberikan senyuman akan memberikan image kepada orang tua bahwa karyawan memberikan layanan dengan sopan.

Hal ini menunjukkan variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua. Semakin baik persepsi orang tua terhadap jaminan, maka kepuasan orang tua juga akan semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya, apabila persepsi orang tua akan jaminan buruk kepuasan orang tua juga semakin rendah. Variabel jaminan dalam penelitian ini tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid.

e) Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Orang tua. Sebenarnya bukanlah hal sulit dalam mengambil hati pelanggan bila kita memberikan perhatian yang tulus dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan dan secara cepat menanggapi tuntutan tersebut, dapat dipastikan pelanggan akan puas dengan layanan yang diberikan. Empati meliputi kemudahan menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Salah satu yang menjadi penentu kualitas layanan kepada pelanggan, salah satunya adalah nilai moral yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan layanan yang tercermin dari pribadi karyawan seperti sikap sopan dalam memberikan pelayanan, sehingga karyawan mampu memenangkan hati pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap empati maka kepuasan orang tua juga akan

semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya, apabila persepsi orang tua akan empati buruk kepuasan orang tua juga semakin rendah.

Secara operasional, Lembaga PAUD Kota Tangerang saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditunjukkan kepada orang tua dalam bentuk sikap dan karakter karyawan saat melayani orang tua. Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik pada saat orang tua memiliki keluhan, sehingga setiap permasalahan yang ada dapat terselesaikan. Disamping itu, karyawan memberikan perhatian dan mengutamakan kepentingan orang tua yang akan membuat orang tua memiliki persepsi bahwa karyawan mementingkan kebutuhan orang tua, hal tersebut bermakna positif karena orang tua akan merasa dihargai saat melakukan transaksi. Saat melakukan transaksi karyawan juga berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan orang tua, sehingga apa yang diinginkan oleh orang tua dapat dipenuhi karyawan, karena seringkali apa yang diinginkan orang tua tidak sejalan dengan apa yang diterima karyawan.

SIMPULAN

Kualitas layanan pendidikan Lembaga PAUD Kota Tangerang berada pada kategori sedang. Hal ini berarti bahwa masih diperlukan perbaikan terhadap kualitas layanan, sehingga kualitas layanan tersebut dapat berada di kategori tinggi. Tingkat kepuasan orang tua murid terhadap kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD berada pada kategori sedang. Hal ini berarti bahwa masih diperlukan beberapa usaha untuk memperbaiki kualitas layanan, sehingga tingkat kepuasan orang tua tersebut dapat berada pada kategori tinggi. Kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan orang tua. Layanan pendidikan lembaga PAUD semakin tinggi, maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan orang tua terhadap lembaga PAUD tersebut, begitu pula sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh informasi bahwa ditinjau dari segi kelompok umur dan tingkat pendidikan, tingkat kepuasan responden mayoritas berada pada kategori sedang. Tampak bahwa responden dengan pendidikan yang tinggi tidak ada yang sangat puas dengan kualitas layanan Lembaga PAUD Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Deasy. 2013. *Memilih Sekolah Buat Si Kecil Early Learning and Schooling*. Yogyakarta: Kanisius.
- Arsyad, Aisyah T. 2008. *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Lembaga Pendidikan "XYZ"*. Skripsi. Bogor: FE ITB.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nugroho, Wahito, dkk. 2010. *Pengaruh kualitas Dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap Kualitas PAUD secara Keseluruhan jurnal Khusus Hari Kesehatan Nasional*. ISSN: 2086-3098. Madiun.
- Purwanto, E. dan Sulistyastutik. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Gava Media

- Sunyoto, Danang., Fathonah Eka Susanti. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan I*. Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Unaradjan, Dominikus Dolet. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Atma Jaya
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Depdiknas.
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV. Pustaka Setia