

---

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA GURU DAN BIAYA  
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA  
DI SD STRADA BHAKTI WIYATA I BEKASI**

**Katarina Dian Kusuma Wardhani<sup>1</sup>, Fathorrahman<sup>2</sup>, Theresia Pradiani<sup>3</sup>**

**Institut Teknologi & Bisnis Asia Malang, Malang**

email: <sup>1</sup>dimas170515@gmail.com, <sup>2</sup>faturrahman@asia.ac.id,

<sup>3</sup>theresia.Pradiani@asia.ac.id

**Abstract:** *The importance of education for students at school means that parents will carefully choose the school or educational institution where their child will study. Understanding the level of satisfaction of parents who have children at school is important in improving the quality of education and services. The satisfaction of parents is one of the determinants of success in the school. This research aims to determine the effect of service quality, teacher performance and education costs on the satisfaction of parents of students at SD Strada Bhakti Wiyata 1. The method used in this research is multiple linear regression analysis with a quantitative approach and the help of SPSS 26 software. Population in the study These are all parents of students from grades 1 to 6, totaling 439 people. The sampling method in this research used non-probability sampling with a purposive sampling technique. Researchers will select parents of students who have more than one child attending SD Strada Bhakti Wiyata 1. The sample in this study was 57 parents of students from grades 1 to 6 at SD Strada Bhakti Wiyata 1. The results of the study showed that the service quality variable was not influence on the satisfaction of parents of students at SD Strada Bhakti Wiyata 1, while the variables of teacher performance and educational costs showed that there was a positive and significant influence on the satisfaction of parents of students at SD Strada Bhakti Wiyata 1.*

**Keyword:** *Tuition Fees, Parental Satisfaction, Teacher Performance, Service Quality.*

**Abstrak:** Pentingnya pendidikan untuk siswa di sekolah, maka orang tua akan memilih dengan cermat sekolah atau lembaga pendidikan tempat anaknya akan menimba ilmu. Memahami tingkat kepuasan orang tua yang memiliki anak di sekolah merupakan hal penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan. Kepuasan orang tua siswa menjadi salah satu penentu keberhasilan dalam sekolah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kinerja guru dan biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SD Strada Bhakti Wiyata 1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda dengan pendekatan kuantitatif dan bantuan *software* SPSS 26. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa kelas 1 hingga kelas 6 yang berjumlah 439 orang. Metode Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Peneliti akan memilih orang tua siswa yang memiliki anak lebih dari satu yang bersekolah di SD Strada Bhakti Wiyata 1. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 57 orang tua siswa kelas 1 sampai kelas 6 di SD Strada Bhakti Wiyata 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di SD Strada Bhakti Wiyata 1 sedangkan variabel kinerja guru dan biaya pendidikan diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SD Strada Bhakti Wiyata 1.

**Kata kunci:** Biaya Pendidikan, Kepuasan Orang Tua Siswa, Kinerja Guru, Kualitas Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Pendidikan untuk anak harus disiapkan sejak dini agar dapat membantu mereka dalam mengembangkan bakat dan kemampuannya. Begitu pentingnya pendidikan, maka orang tua harus memilih dengan cermat sekolah atau lembaga pendidikan dimana anaknya akan menimba ilmu. Orang tua akan mencari berbagai informasi akan sekolah dan lembaga pendidikan untuk anaknya dalam melanjutkan pendidikan. Orang tua yang berpendidikan biasanya memiliki pemahaman yang lebih baik tentang peran dan tanggung jawab mereka dalam mendidik anak. Orang tua yang berpendidikan biasanya lebih mampu merencanakan dan mempersiapkan masa depan pendidikan anak mereka. Mereka bisa membimbing anak-anak dalam memilih jalur pendidikan yang tepat. Memahami tingkat kepuasan orang tua yang memiliki anak di sekolah merupakan hal penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan. Ketika orang tua memiliki anak yang sedang bersekolah, penting untuk memahami tingkat kepuasan yang dirasakan oleh orang tua terhadap sekolah tersebut. Kepuasan orang tua tidak hanya berdampak pada kualitas pendidikan yang diterima anak, tetapi juga pada kepercayaan diri dan kemajuan akademik anak. Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua terhadap sekolah antara lain kualitas pengajaran dan kurikulum, komunikasi yang efektif, keselamatan dan keamanan, keterlibatan orang tua, lingkungan fisik dan pendidik yang berkualitas.

Salah satu cara menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (1997), kepuasan konsumen sebagai sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan di lingkup sekolah yaitu kepuasan orang tua siswa. Apabila kinerja sekolah atau lembaga pendidikan lebih rendah

daripada harapan orang tua siswa, maka orang tua siswa tidak puas. Sebaliknya, apabila prestasi layanan sekolah melebihi harapan orang tua siswa, maka orang tua siswa akan merasa puas atau amat gembira. Kepuasan orang tua siswa menjadi salah satu penentu keberhasilan dalam sekolah tersebut.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila orang tua dan siswa merasa puas maka sekolah akan mendapatkan keuntungan, dengan begitu akan banyak orang tua yang akan mendaftarkan anak mereka ke sekolah tersebut. Apabila sekolah menghasilkan produk jasa pendidikan yang tidak berkualitas, maka pelanggan jasa akan segera pergi meninggalkan sekolah dan akan berpindah ke sekolah lainnya. Menurut Sarnoto dan Wahyudin (2018), sebagai pelanggan, orang tua yang puas atas layanan pendidikan, biasanya memberikan dukungan positif terhadap sekolah. Sebaliknya, jika orang tua yang merasakan hal-hal negatif, maka akan memberikan respon negatif juga. Hanya sekolah yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan jasa pendidikan yang dapat bertahan.

SD Strada Bhakti Wiyata 1 merupakan salah satu sekolah yang berada di Kecamatan Bekasi Barat, Kota Bekasi, Jawa Barat sekaligus merupakan satu dari tujuh sekolah dasar milik Perkumpulan Strada yang berada di Cabang Bekasi. Setiap tahun Perkumpulan Strada membuka Penerimaan Murid Baru (PMB) di bulan Oktober. Setiap Penerimaan Murid Baru (PMB), SD Strada Bhakti Wiyata 1 selalu memenuhi kuota, artinya banyak orang tua siswa dari berbagai TK mendaftarkan anaknya di Penerimaan Murid Baru (PMB). Setelah peneliti melakukan observasi melalui wawancara dengan beberapa orang tua siswa diketahui bahwa orang tua siswa memilih menyekolahkan anak mereka di SD Strada Bhakti Wiyata 1 karena memiliki nilai

kedisiplinan yang baik, fasilitas sekolah yang memadai, lingkungan belajar yang mendukung dan akses jalan yang tidak terlalu macet dan padat. Beberapa siswa yang diwawancarai mengatakan bahwa senang bersekolah di SD Strada Bhakti Wiyata 1 karena memiliki ekstrakurikuler yang dapat mengembangkan bakat dan minta siswa seperti futsal, tari, taekwondo, Bahasa mandarin dan lain-lain. Para siswa juga mengatakan bahwa mereka senang dengan lingkungan sekolah yang sejuk karena banyaknya pepohonan di sekitar sekolah.

Informasi yang diberikan kepala SD Strada Bhakti Wiyata 1 saat diwawancarai adalah diketahui bahwa antusias masyarakat untuk menyekolahkan anak-anak mereka cukup tinggi. Hal ini terbukti dari jumlah orang tua yang mendaftarkan anaknya di sekolah SD Strada Bhakti Wiyata 1 melebihi dari kapasitas siswa yang dibutuhkan pada kurun empat tahun terakhir. Data mengenai jumlah pendaftar di SD Strada Bhakti Wiyata 1 pada kurun empat tahun terakhir disajikan pada tabel 1.

**Tabel 1. Jumlah pendaftar di SD Strada Bhakti Wiyata 1 Tahun 2023 - 2026**

Tahun Ajaran	Kapasitas Siswa	Jumlah Pendaftar	Peningkatan
2022/2023	76	76	0%
2023/2024	76	85	11,8%
2024/2025	78	88	12,8%
2025/2026	78	96	23,1%

**Sumber: Arsip SD Strada Bhakti Wiyata 1**

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah pendaftar di SD Strada Bhakti Wiyata 1 pada kurun waktu empat tahun terakhir mengalami peningkatan. Pada tahun ajaran 2022/2023 belum mengalami peningkatan. Jumlah pendaftar sama dengan kapasitas siswa yang dibutuhkan. Pada tahun ajaran 2023/2024 mengalami peningkatan sebesar 11,8%, pada tahun ajaran 2024/2025 mengalami peningkatan sebesar 12,8%, sedangkan tahun ajaran 2025/2026 mengalami peningkatan sebesar 23,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan orang tua siswa untuk menyekolahkan anaknya di SD Strada Bhakti Wiyata 1 semakin baik setiap tahunnya yang dapat dilihat dari animo jumlah pendaftar. Dengan banyaknya animo orang tua, maka SD Strada Bhakti Wiyata 1 sebagai penyedia jasa pendidikan harus mampu menghasilkan pelanggan yang loyal dalam hal ini orang tua siswa dengan meningkatkan kepuasan orang tua. Oleh karena itu, SD Strada Bhakti Wiyata 1 sebagai lembaga pendidikan jenjang sekolah dasar harus memperhatikan kualitas pelayanan

pendidikan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik, maka semakin meningkatkan kepuasan orang tua yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan kemajuan SD Strada Bhakti Wiyata 1 khususnya Perkumpulan Strada.

Namun fakta di lapangan menunjukkan bahwa SD Strada Bhakti Wiyata 1 sebagai lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan di bidang jasa pendidikan tidak terlepas dari adanya kendala dalam beberapa segi. Kendala yang terjadi di SD Strada Bhakti Wiyata 1 adalah dari segi pelayanan sekolah. Diketahui bahwa beberapa tenaga pendidik dan kependidikan yang memiliki kemampuan bekerja rendah tetapi bekerja dengan baik dan memiliki kemampuan dan kemauan bekerja rendah. Setelah peneliti melakukan wawancara dengan kepala SD Strada Bhakti Wiyata 1 diketahui bahwa Satpam, Tata Usaha dan Pembantu Sekolah memiliki kemampuan dan kemauan bekerja rendah. Ini terlihat dari kurangnya pelayanan Satpam dalam menjaga lingkungan sekolah. Setelah anak-anak masuk ke kelas, tidak terlihat Satpam berada di pintu masuk sekolah

untuk menjaga, sehingga para orang tua yang ingin masuk ke sekolah karena ada keperluan cenderung mengalami kesulitan. Kendala lainnya dari segi pelayanan sekolah adalah kurangnya tenaga pustakawan untuk menjaga perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa siswa diketahui siswa merasa sedih karena tidak bisa membaca dan meminjam buku di perpustakaan. Padahal perpustakaan merupakan salah satu fasilitas yang penting bagi siswa untuk menambah wawasan dan pengetahuan siswa. Kurangnya tenaga pustakawan menyebabkan perpustakaan tidak dipakai secara maksimal sehingga kepala SD Strada Bhakti Wiyata 1 berinisiatif untuk membuat perpustakaan mini di setiap kelas. Hal ini yang mempengaruhi kurangnya kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap orang tua siswa dan siswa.

Kendala berikutnya berasal dari segi tenaga pendidik. Masih banyak guru yang belum memenuhi kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan latar belakang pendidikan yang telah ditentukan. Setelah peneliti melakukan wawancara dengan kepala SD Strada Bhakti Wiyata 1, diketahui bahwa latar belakang pendidikan guru Bahasa Sunda bukan berasal dari jurusan pendidikan melainkan berasal dari jurusan teknik. Hal ini disebabkan karena sulitnya mencari guru Bahasa Sunda yang berasal dari lulusan jurusan Bahasa Sunda sehingga syarat untuk menjadi Guru Bahasa Sunda hanya dilihat dari kemampuan seseorang mengerti Bahasa Sunda. Padahal untuk menjadi seorang pendidikan atau guru, bukan hanya dilihat dari kemampuan seseorang untuk bisa menguasai materi, tetapi dilihat juga dari bagaimana seorang guru bisa menguasai kelas dan mengajarkan materi tersebut kepada siswa di kelas. Hal ini menyebabkan kurangnya kinerja guru dalam melayani para siswa.

Perkumpulan Strada memiliki penilaian Evaluasi Kinerja Individu (EKI) untuk mengukur kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan di dalam

bekerja. Hal-hal yang diukur dalam EKI adalah hasil kerja dan sikap kerja. Hasil kerja mencakup terlaksananya pembelajaran berpola PPR (Paradigma Pedagogik Reflektif), terlaksananya pembelajaran berbasis TIK, terlaksananya bimbingan akademik dan non-akademik dan tercapainya nilai KKTP (Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran). Sedangkan sikap kerja mencakup aspek pelayanan, kejujuran, disiplin, kepedulian dan keunggulan sesuai dengan 5 Nilai Dasar yang dimiliki Perkumpulan Strada. Skor penilaian EKI yang tidak sesuai harapan berada pada nilai di bawah 3,5. Penilaian EKI bisa dikatakan sebagai rapor bagi pendidik dan tenaga kependidikan dalam satu tahun ajaran sebelum masuk ke tahun ajaran yang baru. Perkumpulan Strada akan memberikan pelatihan khusus untuk pendidik dan tenaga kependidikan yang berprestasi dengan penilaian EKI yang memuaskan atau juga bisa pemutusan hubungan kerja terhadap pendidik dan tenaga kependidikan jika tidak memenuhi penilaian EKI tersebut.

Kendala lainnya yang terjadi di SD Strada Bhakti Wiyata 1 adalah beberapa orang tua siswa yang kurang puas dengan kenaikan uang sekolah sebesar 5% - 7% yang ditawarkan oleh pihak sekolah. Setelah peneliti melakukan wawancara dengan kepala SD Strada Bhakti Wiyata 1, diketahui bahwa beberapa orang tua siswa tersebut merasa keadaan ekonominya sedang tidak baik/turun sehingga merasa tidak mampu untuk menaikkan uang sekolah anaknya.

Menurut hasil penelitian Natalia, et.al. (2024), terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua secara parsial, diketahui dari nilai  $t$  hitung adalah 2,491 lebih dari nilai  $t$  tabel ( $2,491 > 2,056$ ) dan nilai signifikan 0,019 yang kurang dari 0,05 ( $0,019 < 0,05$ ). Peningkatan kualitas pelayanan akan berpengaruh signifikan terhadap kenaikan tingkat kepuasan orang tua siswa. Pada penelitian yang dilakukan oleh Febriyana, et.al (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

sebesar 90,7% terhadap kepuasan orang tua sisanya 9,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Menurut hasil penelitian Yulianto (2020), terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dan kinerja guru terhadap kepuasan orang tua siswa di SD Pembangunan Jaya. Kualitas pelayanan dan kinerja guru memberikan sumbangan dalam menghasilkan kepuasan orang tua siswa yang baik di SD Pembangunan Jaya.

Menurut hasil penelitian Karimah (2022), biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatu Shibyan 02, yang artinya terdapat pengaruh variabel biaya pendidikan (X2) terhadap kepuasan orang tua (Y) di MI NU Raudlatu Shibyan 02.

Peneliti juga menemukan *research gap* yang terkait dengan kualitas pelayanan terhadap orang tua siswa. Menurut hasil penelitian Umiyati & Hartono (2021), dilihat dari segi kelompok umur dan tingkat pendidikan, tingkat kepuasan responden mayoritas berada pada kategori sedang. Terlihat bahwa responden dengan pendidikan yang tinggi tidak ada yang sangat puas dengan kualitas layanan lembaga PAUD Kota Tangerang. Menurut hasil penelitian Fakhriyati (2023) secara parsial variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua siswa.

Perolehan kepuasan orang tua siswa berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu, secara maksimal tidak akan terwujud begitu saja, selain adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terarah dan terstruktur dengan baik, serta harus didukung oleh faktor yang lain. Melihat pengaruh kualitas pelayanan, kinerja guru dan biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di SD Strada Bhakti Wiyata 1 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Guru dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang**

**Tua Siswa di SD Strada Bhakti Wiyata 1”**.

## METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Tempat yang digunakan untuk penelitian adalah di SD Strada Bhakti Wiyata 1. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa kelas 1 hingga kelas 6 yang berjumlah 439 orang. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018) *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel. Teknik *purposive sampling* merupakan pengambilan sampel menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan standar yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Peneliti akan memilih orang tua siswa yang memiliki anak lebih dari satu yang bersekolah di SD Strada Bhakti Wiyata 1. Orang tua yang memiliki anak lebih dari satu pasti memiliki pengalaman kepuasan pelayanan yang lebih banyak. Jadi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 57 orang tua siswa kelas 1 sampai kelas 6 di SD Strada Bhakti Wiyata 1. Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner atau angket *online* melalui *google form*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan peneliti menggunakan uji  $t$  yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel kekuatan hubungan antar variabel data. Untuk mencari  $t$  tabel, maka rumus yang digunakan yaitu  $df = n - k$ , dimana responden berjumlah 57 dikurang (-)

dengan 4 variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan, Kinerja Guru, Biaya Pendidikan dan Kepuasan Orang

Tua Siswa menjadi 53. Pada kelompok t tabel dapat ditarik angka 2.00575. Berikut ini tabel 6 menunjukkan hasil Uji t

**Tabel 2. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

H	Hipotesis	Nilai Signifikan variabel	Nilai Signifikan Kelulusan	Nilai t Hitung	Nilai t Tabel	Keterangan
1.	Pengaruh $X_1 \rightarrow Y$	0,383	0,05	0,880	2,00575	Tidak Signifikan
2.	Pengaruh $X_2 \rightarrow Y$	0,004	0,05	3,017	2,00575	Signifikan
3.	Pengaruh $X_3 \rightarrow Y$	0,001	0,05	3,503	2,00575	Signifikan

**Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2024**

Keterangan :

$X_1$  : Kualitas Pelayanan

$X_2$  : Kinerja Guru

$X_3$  : Biaya Pendidikan

Y : Kepuasan Orang Tua Siswa

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) pada tabel 2, diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa dari nilai t hitung yaitu sebesar 0,880 lebih kecil dari jumlah t tabel yaitu 2.00575 ( $0,880 < 2.00575$ ) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,383 lebih besar dari 0,05 ( $0,383 > 0,05$ ). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) pada tabel 2. diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja guru terhadap kepuasan orang tua siswa dari nilai t hitung yaitu sebesar 3,017 lebih besar dari jumlah t tabel yaitu 2.00575 ( $3,017 > 2.00575$ ) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 ( $0,004 < 0,05$ ). Dapat disimpulkan bahwa kinerja guru berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orang tua.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) pada tabel 2 diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa dari nilai t hitung yaitu sebesar 3,503 lebih besar dari jumlah t tabel yaitu 2.00575 ( $3,503 > 2.00575$ ) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ( $0,001$

$< 0,05$ ). Dapat disimpulkan bahwa kinerja guru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, menunjukkan variabel kinerja guru, biaya pendidikan memiliki nilai signifikansi 0,004 dan 0,001, yang nilainya  $< 0,05$ , maka ada pengaruh positif antara variabel kinerja guru dan biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,383, yang nilainya  $> 0,05$ , maka tidak ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa. Hal itu dikarenakan SD Strada Bhakti Wiyata 1 memberikan pelayanan yang terbaik untuk orang tua siswa. Kepuasan orang tua siswa sangat berpengaruh terhadap kinerja guru dan biaya pendidikan. Semakin berkualitas kinerja guru dan semakin kecil biaya pendidikan yang diberikan SD Strada Bhakti Wiyata 1 maka kepuasan orang tua siswa akan semakin meningkat.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa.**

Hasil pengolahan statistik yang telah dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Hal ini dikarenakan orang tua siswa melihat

bahwa karyawan SD Strada Bhakti Wiyata 1 sudah melakukan pelayanan yang baik kepada orang tua siswa melalui penampilan menggunakan seragam. Hal ini sesuai dengan hasil jawaban responden yang menyebutkan bahwa sebesar 29 responden (50,8%) mengatakan bahwa karyawan SD Strada Bhakti Wiyata 1 menggunakan seragam. Item pernyataan karyawan SD Strada Bhakti Wiyata 1 menggunakan seragam memiliki mean paling besar yaitu 4,5 dalam variabel kualitas pelayanan yang artinya responden sangat setuju dengan karyawan SD Strada Bhakti Wiyata 1 yang menggunakan seragam. Hal ini sejalan dengan penelitian Rahmah (2019) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Nilai signifikansinya adalah 0,383 dimana lebih besar dari 0,05 ( $0,383 > 0,05$ ). Nilai t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu  $0,880 < 2,00575$ .

Hal ini menolak penelitian yang dilakukan oleh penelitian Natalia, Rachmawati, Handoko (2024), Triwijayanti, et. al. (2022), Febriyana, et. al. (2020), Purwanti, et. al. (2021), Arigata, et. al. (2022), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua siswa sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa.

### **Pengaruh Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa**

Hasil pengolahan statistik yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kinerja guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Hal ini disebabkan oleh orang tua siswa melihat bahwa guru menilai hasil pekerjaan siswa dan memberikan agenda setiap hari. Hal ini sesuai dengan hasil jawaban responden yang menyebutkan bahwa sebesar 42 responden (73,6%) mengatakan bahwa guru memberikan agenda setiap hari. Item pernyataan guru memberikan agenda setiap hari memiliki mean paling besar yaitu 4,7 dalam variabel kinerja guru yang artinya responden sangat setuju dengan

guru memberikan agenda setiap hari. Menurut Hidayat & Khotimah (2022) mengenai kinerja guru adalah, guru mampu mengelola kelas dengan baik, mempersiapkan bahan ajar dan media pembelajaran yang dikuasainya dan diterapkan di dalam kelas. Nilai signifikansinya adalah 0,04 dimana lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $3,017 > 2,00575$ .

Hasil penelitian ini menerima penelitian yang dilakukan oleh Yulianto (2020) yang menyatakan bahwa kinerja guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa.

### **Pengaruh Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa**

Hasil pengolahan statistik yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Nilai signifikansinya adalah 0,01 dimana lebih kecil dari 0,05 ( $0,01 < 0,05$ ). Nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $3,503 > 2,00575$ . Dalam hal ini responden merasa bahwa dengan tinggi rendahnya tingkat biaya pendidikan yang diterapkan oleh SD Strada Bhakti Wiyata 1 mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan orang tua siswa. Penelitian ini didukung dengan teori yang menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut: (a) Kualitas produk, pelanggan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik; (b) Harga, pelanggan yang sensitif biasanya berpendapat bahwa harga murah adalah sumber kepuasan pelanggan yang penting karena pelanggan akan mendapat *value for money* yang tinggi; (c) *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa; (d) *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emotional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut; (e) Biaya, pelanggan akan semakin puas apabila biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang diperoleh.

Oleh karena itu, kepala sekolah dan pengelola lembaga pendidikan dalam penetapan biaya pendidikan perlu mempertimbangkan berbagai fasilitas yang diberikan, fleksibilitas pembayaran biaya pendidikan dan adanya jangka waktu pembayaran yang jelas dalam tiap komponen biaya yang harus dibayar. Sehingga orang tua siswa merasa puas dan dapat memberi kesan positif pada pihak sekolah. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di SD Strada Bhakti Wiyata 1.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulida (2022) yang menyatakan bahwa biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa tetapi bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fakhriyati (2023) yang menyatakan bahwa secara parsial variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua murid.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Guru, dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa.**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kinerja guru dan biaya pendidikan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SD Strada

Bhakti Wiyata 1. Hal ini juga didasarkan pada nilai dari signifikan 0,001 yang artinya secara simultan variabel kualitas pelayanan, kinerja guru dan biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Orang Tua Siswa.

Hasil penelitian ini menerima penelitian yang dilakukan Maulida (2022) secara simultan bahwa kualitas pelayanan, kinerja guru dan biaya pendidikan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatul Shiblyan 02 Bae Kudus.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan orang tua siswa di SD Strada Bhakti Wiyata 1; (2) Kinerja Guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan orang tua siswa di SD Strada Bhakti Wiyata 1; (3) Biaya Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan orang tua siswa di SD Strada Bhakti Wiyata 1; (4) Kualitas Pelayanan, Kinerja Guru dan Biaya Pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan orang tua siswa di SD Strada Bhakti Wiyata 1.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arigata, I. M. D., Putu, N., Anggraini, N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik pada TK Kartika Mandala Denpasar. *Values*, 3(2), 586–597.
- Febriyana, D., Arwin, A., & Yuliana, Y. (2022). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Sempoa SIP ASIA MEGA MAS Medan. In Seminar nasional 2022 - NBM Arts.
- Hidayat, I. & Khotimah, K. (2022) Pengaruh Profitabilitas dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Sub Sektor Kimia Yang Terdaftar Di Bursa Efek Periode 2018 - 2020. 10(1): 1 – 8. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v10i1.1175>
- Karimah, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan dan Biaya

- Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus. *Repository IAIN Kudus*, 1(1), 1. <http://repository.iainkudus.ac.id/9194/>
- Kotler. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempat. Bandung: Erlangga.
- Natalia, D., Rachmawati, I.K. & Handoko, Y. (2024). Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan dan Budaya Sekolah Terhadap Kepuasan Orangtua di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania, Tangerang. *Jurnal Pendidikan Indonesia (Japendi)*. 5(8): 499-520. <https://doi.org/10.59141/japendi.v5i8.3194>.
- Purwanti, Ariyanto, A., & Ivantan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Lembaga Pendidikan TPA Masjid Ash Shaff Bintaro. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4(1): 534 – 545. <http://dx.doi.org/10.34007/jehss.v4i1.744>
- Rahmah, R. C. (2020). Analisis Citra Madrasah dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Serta Implikasinya Pada Loyalitas Orang Tua Siswa Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 13 Jakarta. *INDIKATOR: Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*. 4(3): 1–12. <https://dx.doi.org/10.22441/indikator.v4i3.10014>
- Sarnoto, A. Z., & Wahyudin. (2018b). Pengaruh Kurikulum Muatan Lokal Dan Pendidikan Agama Islam Terhadap Kepercayaan (Trust) Orang Tua Di MTS Jamiat Kheir Jakarta. *Profesi: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Keguruan*, 6(2), 1–14.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap kepuasan Orang Tua. *SCHOLARIA: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. 12(1): 74 – 80. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>
- Yuliarto, T. (2020) Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan orang Tua Murid Di Sekolah. *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*. 15 (2): 28 – 38. <https://doi.org/10.36310/jebi.v15i02.183>
- Umiyati, H. & Hartono, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid. *Jurnal Sekretari & Administrasi*. SERASI. 19(2): 87 – 102. <https://dx.doi.org/10.36080/js.v19i2.1542>