

**Seminar Nasional dan Call For Paper  
Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0**

**PERAN KUALITAS LAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN ANAK USIA DINI  
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA  
(Studi pada Lembaga Pendidikan Islam Terpadu Ar-Rahmah)**

**Dila Damayanti**

*STIE Widya Wiwaha, Yogyakarta*

*E-mail: dhamay\_dd@yahoo.com*

**Abstrak**

Perkembangan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini di berbagai daerah begitu pesat, hal ini juga terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Semakin banyaknya Lembaga PAUD, menjadikan persaingan yang cukup kuat dan menjadikan Lembaga PAUD harus berusaha meningkatkan kualitasnya untuk dapat menarik minat orang tua serta menambah tingkat kepuasan orang tua. Inti permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah peran kualitas layanan pendidikan PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua pada Lembaga Pendidikan Islam Terpadu Ar-Rahmah di Perumahan Bumi Trimulyo Permai. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan PAUD dan kepuasan orang tua pada Lembaga Pendidikan Islam Terpadu. Populasi penelitian ini adalah orang tua anak didik Lembaga Pendidikan Terpadu Ar-Rahmah di Perumahan Bumi Trimulyo Permai sebanyak 45 orang. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan Uji t, Uji F, Uji regresi linier berganda, dan koefisien determinasi (R square). Hasil analisis linier berganda menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua di Lembaga Pendidikan Terpadu Ar-Rahmah di Perumahan Bumi Trimulyo Permai sebesar 69,4%. Meskipun demikian, Lembaga Pendidikan Terpadu Ar-Rahmah di Perumahan Bumi Trimulyo Permai masih perlu untuk meningkatkan ruang belajar, mengadakan evaluasi dan pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan guna meningkatkan pelayanan, dan pengelola perlu mengadakan sosialisasi untuk memberikan penjelasan mengenai sistem dan prosedur pelayanan agar orang tua anak didik lebih mudah dalam akses pelayanan.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, kualitas layanan, kepuasan konsumen.

**PENDAHULUAN**

PAUD merupakan bagian dari Ilmu Pendidikan yang secara spesifik mempelajari pendidikan anak usia 0-8 tahun. Perkembangan yang pesat menjadikan PAUD sebagai disiplin ilmu yang multi dan interdisipliner (Suyanto: 2003). Artinya PAUD merupakan suatu disiplin ilmu yang terdiri atas banyak ilmu yang saling terkait, seperti; ilmu pendidikan, ilmu psikologi perkembangan, ilmu biologi perkembangan, ilmu sosiologi, ilmu kesehatan, ilmu olah raga, dan ilmu bidang studi. Dasar keilmuan PAUD yang saling terikat ini dibutuhkan sebagai salah satu aspek dasar yang membantu dalam proses pelaksanaan dan pembentukan lembaga PAUD. Pembentukan lembaga Pendidikan Anak Usia Dini bukanlah suatu hal yang mudah. Selain dasar keilmuan, untuk membentuk suatu lembaga PAUD yang baik, dibutuhkan suatu proses pemenuhan persyaratan yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.

Kualitas suatu lembaga PAUD merupakan salah satu kunci yang paling menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Nugroho, dkk (2010) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy* terhadap Kualitas PAUD secara Keseluruhan" dan menjadikan para ibu sebagai sampel

## **Seminar Nasional dan Call For Paper Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0**

penelitiannya menemukan hasil bahwa kualitas Tangibles (yang meliputi sarana prasarana dan pegawai), dan reliability (yang meliputi kecakapan guru), dan assurance (yang meliputi jaminan sikap dan sifat guru) berpengaruh terhadap kualitas suatu lembaga PAUD.

Kondisi atau kualitas pendidikan suatu lembaga PAUD tidak hanya berpengaruh bagi penyelenggaraan PAUD kedepannya, akan tetapi juga berpengaruh pada perkembangan dan pertumbuhan anak. Elliot (2006) dalam jurnalnya yang berjudul "*Early Childhood Education Pathways to Quality and Equity for All Children*" menyatakan bahwa terdapat bukti yang memperlihatkan bahwa PAUD yang berkualitas akan berpengaruh pada perkembangan kognitif, sosial, dan kemampuan anak dalam beradaptasi di sekolah. Wessles, Lamb and Hwang dalam Elliot (2006) juga menemukan fakta dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa anak yang mengikuti pendidikan di dalam lembaga PAUD akan memiliki kemampuan kognitif yang lebih baik dibandingkan anak-anak yang tidak mengikuti, dan peningkatan kemampuan anak-anak tersebut berhubungan kuat dengan kualitas yang tinggi dari PAUD tersebut. Selain berhubungan dengan kemampuan anak, kualitas pendidikan di suatu lembaga PAUD juga akan berhubungan dengan persepsi orang tua anak didik terhadap lembaga tersebut.

Berbagai realita yang menunjukkan bahwa masih banyak lembaga PAUD yang memiliki kualitas dibawah rata-rata, maka peneliti tertarik untuk mengangkat suatu penelitian yang berjudul Peran Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini terhadap Kepuasan Orang Tua (Studi pada Lembaga Pendidikan Islam Terpadu Ar-Rahmah). Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti menarik satu benang merah permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah peran kualitas layanan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini memiliki pengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan orang tua, khususnya pada Lembaga Pendidikan Islam Terpadu Ar-Rahmah di Perumahan Bumi Trimulyo Permai.

### **KAJIAN PUSTAKA**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Goetsh dan Davis, dalam Fandy Tjiptono, 2008: 51). Menurut Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Kualitas jasa menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011: 23) merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut, yaitu: *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti langsung). Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. Untuk model pengukuran, Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) telah membuat sebuah skala multi item yang diberi nama SERVQUAL.

Kepuasan pelanggan akan timbul jika kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi oleh produk yang berkualitas. Puas atau tidaknya pelanggan terhadap suatu produk ditentukan oleh perilaku yang tampak setelah menggunakan produk tersebut. Pada umumnya bila pelanggan merasa puas terhadap suatu produk maka ia akan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Bila hal ini terjadi maka akan menimbulkan kesetiaan dari pelanggan

## **Seminar Nasional dan Call For Paper Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0**

terhadap produk tersebut. Pelanggan yang puas akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yaitu akan mengurangi persaingan terhadap barang dan merk yang sejenis. Kepuasan Pelanggan dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (2008:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.

### **KAJIAN EMPIRIS**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Indrawati (2009) menggunakan orang tua dari siswa belajar yang mengikuti program pendidikan di Lembaga Pendidikan Mental Aritmatika di Kota Malang sebagai objeknya mendapatkan hasil yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil penelitiannya, diketahui bahwa variabel keandalan merupakan salah satu variabel kualitas layanan lembaga pendidikan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Lembaga Pendidikan Mental Aritmatika di kota Malang.

Penelitian yang dilakukan oleh Heru Santoso Wahid Nugroho, Dian Wahyuningsih, dan Siti Widajati pada tahun 2010. Penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas Dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap Kualitas PAUD secara Keseluruhan” menetapkan dimensi kualitas jasa, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy sebagai variabel bebasnya, dan kualitas PAUD secara keseluruhan sebagai variabel terikatnya. Dari hasil penelitian Nugroho, dkk (2010) tersebut, diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan suatu jasa, yaitu tangibles, reliability, dan assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas PAUD secara keseluruhan. Sedangkan dimensi responsiveness dan empathy tidak berpengaruh terhadap kualitas PAUD secara keseluruhan.

Penelitian tentang kualitas pendidikan bagi anak usia dini yang dilakukan oleh tiga badan yang meneliti tentang kualitas tersebut, yaitu *The National Institute of Child Health and Human Development Study (NICHD) of Early Child Care in the United States of America, the Effective Provision of Preschool Education (EPPE) in the United Kingdom, and the Competent Children study from New Zealand* (dalam Elliot: 2006). Khusus untuk NICHD dan EPPE, penelitian dikutip dalam debat kualitas dan literatur tentang kualitas. Data yang digunakan untuk penelitian ini diambil dari *Longitudinal Study of Australian Children*. Desain penelitian yang dilakukan berfokus pada pengujian efek dari kemajuan dan keluaran yang dihasilkan oleh pengasuhan dan pendidikan bagi anak usia dini di lembaga PAUD. Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan yang menyatakan bahwa “*children’s experiences and outcomes, and especially for those at risk or from disadvantaged backgrounds, are optimised when they participate in high-quality early childhood programs or in programs targeting specific areas of development such as early literacy. High-quality centre-based developmental programs tend to produce enhanced cognitive, language and social development*”. Hasil penelitian tersebut berarti bahwa pengalaman dan keberhasilan anak, khususnya anak-anak dari latar belakang yang beresiko atau tidak mendukung, optimis didapat ketika mereka berpartisipasi dalam program PAUD yang berkualitas tinggi atau dalam program pengembangan yang ditujukan untuk bidang tertentu seperti pembelajaran baca tulis sejak dini. Program pengembangan yang memiliki kualitas tinggi lebih condong untuk meningkatkan perkembangan kognitif, bahasa, dan sosial.

## Seminar Nasional dan Call For Paper Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0

### KERANGKA BERPIKIR

Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini merupakan salah satu lembaga yang sedang menjamur di berbagai wilayah di Indonesia saat ini, begitu juga di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Banyaknya lembaga PAUD yang berdiri membuat masyarakat, orang tua anak khususnya, memiliki banyak pilihan dan kesempatan untuk memilih lembaga yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anak. Orang tua merupakan salah satu pihak terpenting yang ikut andil dalam pemilihan sekolah anak. Banyak hal yang akan dipertimbangkan oleh orang tua dalam memilih sekolah yang terbaik untuk anak, salah satunya adalah kualitas. Kualitas layanan pendidikan suatu lembaga PAUD merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi perkembangan kemampuan anak dan kepuasan orang tua terhadap lembaga tersebut. Orang tua sebagai konsumen pendidikan di lembaga PAUD memiliki harapan yang besar untuk menyekolahkan anaknya di lembaga pendidikan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan anak. Oleh karena itu, sebagai lembaga yang memberikan pelayanan jasa berupa pendidikan, ada beberapa dimensi yang harus dipenuhi oleh PAUD untuk terus meningkatkan kualitasnya. Semakin tinggi kualitas layanan pendidikannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat dan kedepannya semakin meningkat tingkat kepercayaan atau loyalitas masyarakat atau orang tua siswa lembaga PAUD tersebut. Berdasarkan dari kerangka berpikir dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan, dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ho = Terdapat peran kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua pada Lembaga Pendidikan Islam Terpadu Ar-Rahmah.

### METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua wali dari anak didik Lembaga Pendidikan Islam Terpadu Ar-Rahmah. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 45 (empat puluh lima) orang tua siswa Lembaga Pendidikan Islam Terpadu Ar-Rahmah. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan bantuan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang digunakan bisa melalui telepon, surat ataupun tatap muka (Ferdinand, 2006).

#### Uji Instrumen

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu-kewaktu.

#### Uji Hipotesis

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat, sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Masyarakat

a = konstanta

b1 = Koefisien regresi *tangibles*

b2 = Koefisien regresi *reliability*

b3 = Koefisien regresi *assurance*

b4 = Koefisien regresi *responsiveness*

## Seminar Nasional dan Call For Paper Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0

b5 = Koefisien regresi *empathy*

X1 = *Tangibles*

X2 = *Reliability*

X3 = *Assurance*

X4 = *Responsiveness*

X5 = *Empathy*

e = Varians pengganggu

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 ditentukan sebagai berikut.

1. Jika tingkat signifikansi t hitung  $> 0,05$  atau t hitung  $< t$  tabel, maka  $H_0$  diterima.
2. Jika tingkat signifikansi t hitung  $< 0,05$  atau t hitung  $> t$  tabel, maka  $H_a$  ditolak.
3. Keterangan: T hitung diperoleh dengan menggunakan  $\alpha = 0,05$  (satu sisi) dengan dk =  $n-k-1$  ( $100-3-1$ ) = 96. Berdasarkan nilai  $\alpha = 0,05$  dan dk = 96 diperoleh t tabel = 1,661 (Sugiyono, 2004).

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian:

1. Jika tingkat signifikansi F  $> 0,05$  atau F hitung  $< F$  tabel, maka  $H_0$  diterima.
2. Jika tingkat signifikansi F  $< 0,05$  atau F hitung  $> F$  tabel, maka  $H_0$  ditolak.

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen (Kuncoro, 2001).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan maka data berdasar jenis kelamin responden dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu pria dan wanita. Hasil menunjukkan bahwa responden yang merupakan orang tua/ wali siswa LPIT Ar-Rahman lebih banyak jenis kelamin wanita, yaitu sebanyak 82 mahasiswa (82%). Sedangkan jumlah responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 18 mahasiswa (18%). apabila ditinjau dari jenis pekerjaan, responden dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu pegawai negeri dan swasta. Hasil menunjukkan bahwa responden yang lebih banyak memilih memberikan pendidikan anak usia dini adalah orang tua dengan perusahaan swasta sebesar 78%, dan 22% dengan latar belakang orang tua sebagai pegawai negeri.

### Analisis Data

#### Uji Instrumen

Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas, peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 45 kepada responden yang merupakan orang tua siswa Lembaga Pendidikan Islam Terpadu (LPIT)

## Seminar Nasional dan Call For Paper Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0

Ar-Rahmah. Seluruh hasil jawaban responden diolah menggunakan bantuan software SPSS seri 23. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung (pada kolom *Correlated Item-Total Correlation*) dengan  $r$  tabel ( $df=n-2$ ) yaitu membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$  dalam hal ini adalah jumlah sampel.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r Tabel (0,05)	Ket.
Fisik (Tangibel)	Pertanyaan 1	0,607	0,252	Valid
	Pertanyaan 2	0,775	0,252	Valid
	Pertanyaan 3	0,850	0,252	Valid
	Pertanyaan 4	0,553	0,252	Valid
	Pertanyaan 5	0,670	0,252	Valid
Kehandalan (Reliability)	Pertanyaan 1	0,561	0,252	Valid
	Pertanyaan 2	0,735	0,252	Valid
	Pertanyaan 3	0,825	0,252	Valid
	Pertanyaan 4	0,778	0,252	Valid
	Pertanyaan 5	0,678	0,252	Valid
Daya Tanggap (Responsiveness)	Pertanyaan 1	0,351	0,252	Valid
	Pertanyaan 2	0,632	0,252	Valid
	Pertanyaan 3	0,576	0,252	Valid
	Pertanyaan 4	0,592	0,252	Valid
	Pertanyaan 5	0,653	0,252	Valid
Jaminan (Assurance)	Pertanyaan 1	0,534	0,252	Valid
	Pertanyaan 2	0,754	0,252	Valid
	Pertanyaan 3	0,618	0,252	Valid
	Pertanyaan 4	0,620	0,252	Valid
	Pertanyaan 5	0,554	0,252	Valid
Kepedulian (Empathy)	Pertanyaan 1	0,619	0,252	Valid
	Pertanyaan 2	0,778	0,252	Valid
	Pertanyaan 3	0,819	0,252	Valid
	Pertanyaan 4	0,666	0,252	Valid
	Pertanyaan 5	0,774	0,252	Valid
Kepuasan Konsumen	Pertanyaan 1	0,773	0,252	Valid
	Pertanyaan 2	0,669	0,252	Valid
	Pertanyaan 3	0,609	0,252	Valid
	Pertanyaan 4	0,711	0,252	Valid
	Pertanyaan 5	0,791	0,252	Valid

Sumber: *output* SPSS (lampiran)

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.3 dapat dilihat perbandingan antara  $r$  hitung dengan  $r$  tabel,  $r$  tabel bernilai 0,252 berasal dari tabel  $r$  sebesar 5% (0.05) dan  $N$  berjumlah 43 yang berasal dari ( $df$ )=45-2. Jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka butir pertanyaan dianggap valid. Dari hasil *output* tersebut, sebanyak 30 item pertanyaan yang disiapkan semuanya dinyatakan valid, karena jumlah  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel 0,252.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu-kewaktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ). Menurut Nunnally (dalam Ghozali, 2006), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Hasil uji Reliabilitas disajikan dalam Tabel 4.4.

**Seminar Nasional dan Call For Paper  
Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0**

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ketentuan Cronbach's Alpha	Hasil
Bukti Fisik (X1)	0,777	0,60	RELIABEL
Kehandalan (X2)	0,804	0,60	RELIABEL
Daya Tanggap (X3)	0,719	0,60	RELIABEL
Jaminan (X4)	0,732	0,60	RELIABEL
Kepedulian (X5)	0,827	0,60	RELIABEL
Kepuasan (Y)	0,768	0,60	RELIABEL

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa besaran nilai koefisien Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 yang dapat diartikan bahwa instrumen kuesioner handal untuk digunakan dalam penelitian, dengan kata lain alat ukur ini mampu menghasilkan data yang dapat dipercaya.

**Uji hipotesis**

**Regresi Linier Berganda**

Berdasarkan *output* SPSS hasil uji regresi linier berganda yang tersaji dalam Gambar 4.1, maka hasil penelitian ini dapat diformulasikan dengan rumus regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,595 + 0,560 X1 + 0,673 X2 + 0,421 X3 + 0,593 X4 + 0,304 X5 - e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Konsumen
- a = Koefisien Konstanta
- X1 = Bukti Fisik
- X2 = Kehandalan
- X3 = Daya Tanggap
- X4 = Jaminan
- X5 = Empati

Gambar 4.2 *Output* Uji Regresi Sederhana  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.595	.959		0.290	.001
	X1	.560	.441	.409	1.217	.021
	X2	.673	.611	.569	1.111	.009
	X3	.421	.394	.401	1.211	.003
	X4	.593	.551	.532	0.999	.033
	X5	.304	.299	.274	1.315	.045

**Uji t**

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (X) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y) (Gozali,2006). Uji t yang telah dilakukan memperoleh hasil sebagai berikut:

**Seminar Nasional dan Call For Paper  
Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0**

Gambar 4.3 *Output Uji t*  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0.595	.959		0.290	.001
X1	.560	.441	.409	1.217	.021
X2	.673	.611	.569	1.111	.009
X3	.421	.394	.401	1.211	.003
X4	.593	.551	.532	0.999	.033
X5	.304	.299	.274	1.315	.045

**Uji F**

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (Y). Adapun hasil uji F tersaji dalam Gambar 4.4.

Gambar 4.4 *Output Uji F*  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	149.116	3	49.705	20.041	.000 <sup>a</sup>
	Residual	19.524	41	.476		
	Total	168.640	45			

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5

b. Dependent Variable: Y

**Uji Determinasi**

Koesisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dinyatakan dalam persentase. Nilai  $R^2$  ini berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ . Berdasarkan output uji determinasi pada Gambar 4.5 menunjukkan bahwa nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,694 yang berarti bahwa dalam model regresi untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebesar 69,4%, dan sisanya sebesar 30,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam penelitian ini.

Gambar 4.5 *Output Uji Determinasi*  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 <sup>a</sup>	.694	.658	1.66113

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5,

b. Dependent Variable: Y

## Seminar Nasional dan Call For Paper Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap seluruh variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan orang tua). Dengan hasil penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa naik turunnya tingkat kepuasan orang tua yang pada Lembaga Pendidikan Terpadu Ar-Rahmah di Perumahan Bumi Trimulyo Permai tergantung dari peran pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Terpadu Ar-Rahmah di Perumahan Bumi Trimulyo Permai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan orang tua. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya, diantaranya Indrawati (2009), Heru Santoso Wahid Nugroho, Dian Wahyuningsih, dan Siti Widajati pada tahun 2010, dan Nugroho, dkk (2010) yang menyatakan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan berupa *tangibles*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama-sama/ simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua.

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian Peran Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini terhadap Kepuasan Orang Tua (Studi pada Lembaga Pendidikan Islam Terpadu Ar-Rahmah) yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan:

1. Secara parsial, masing-masing *variable independent* (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *variable dependent* (kepuasan). Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel yang bernilai positif, serta ditunjukkan pula dari nilai signifikansi t yang lebih kecil dari 0,05.
2. Secara simultan, seluruh *variable independent* (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *variable dependent* (kepuasan). Besarnya pengaruh secara simultan adalah sebesar 69,4%.

#### Saran

Berdasarkan pembahasan penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pengelola perlu memperhatikan dan meningkatkan kenyamanan ruang belajar agar siswa merasa nyaman pada saat proses belajar mengajar berlangsung.
2. Pengelola juga perlu mengadakan pelatihan untuk para tenaga pendidik untuk meningkatkan ketrampilan tenaga pendidik dalam memberikan pelayanan dan kecermatan dalam mengawasi dan mendidik siswa.
3. Pengelola perlu melakukan evaluasi berkala, utamanya dengan melakukan survey kepuasan dari para orang tua anak didik.

### DAFTAR PUSTAKA

Achmad, Kuncoro, 2001, Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik, Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta

**Seminar Nasional dan Call For Paper  
Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0**

- Aditya, Tjiptjono, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. 2011:23.
- Dutka. Alan. 2004. AMA Hand Book for Customers Satisfaction. NTC Bussiness Book. Lincolnwood. Illinois.
- Elliot, Alison. 2006. Early Childhood Education: Pathways to quality and equity for all children. Victoria: ACER Press.
- Ferdinand, Agusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. Iqbal, Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Ghalia Indonesia, Bogor, 2002.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukminin, Amirul. 2002. Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini. Semarang: UNNES Press.
- 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.
- Rangkuti, Freddy. 2009. Measuring Costumer Satisfaction. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujiono. 2005. Metode Pengembangan Fisik. Jakarta
- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyanto dan Abas, 2001. Wajah dan Dinamika Pendidikan Anak Bangsa. Yogyakarta: Andi Citra Karya Nusa
- Suyanto, Slamet. 2003. Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini. Yogyakarta: UNY Press.
- Tjiptono, Fandy, 2008. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer, Edisi Pertama, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Utami, Christina Whidya. 2010. Buku Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi I. Jakarta: Bayu Media.