

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN  
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA  
(Studi pada PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nama : Alvi Lestari

Nomor Mahasiswa : 144114982

Jurusan : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA

YOGYAKARTA

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN**

**TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA**

**(Studi pada PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

**Ditulis Dan Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Akhir Guna**

**Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Di Program Studi Manajemen**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha**



Nama : Alvi Lestari

Nomor Mahasiswa : 144114982

Jurusan : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alvi Lestari

NIM : 144114982

Jurusan : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 1 Maret 2019

Penulis,

Alvi Lestari

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN  
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA**

(Studi Kasus pada PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta)

Nama : Alvi Lestari

NIM : 144114982

Jurusan : Manajemen

Yogyakarta, Februari 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

Dila Damayanti, SE, MM

## MOTTO

*"For nothing to something."*

*"You're get the best for the best."*

"Jangan terpaku pada setiap kata orang yang meremehkanmu, mereka sebenarnya hanya ingin menjatuhkanmu."

"Jika mengalami kegagalan dalam hidup, maka tutuplah kegagalan itu dengan membuka lembar yang baru. Karena bila hanya terpaku menatap kegagalan, itu akan membuatmu seperti diam di tempat."

## PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk Ibuku tercinta dan Ayah, sekaligus untuk Papa tercinta dan Mama terimakasih untuk doa dan pengorbanannya selama ini dan selalu memberikan kasih sayang tulus untukku. I'll do the best of the best to my parents !!

My greatest sister Ratna, Ovi, Melisa, Anggun, Yulia yang selalu kusayangi.

My beloved friends Eka Ade Setiyawan, S.Ip yang selalu memberi support dan doanya.

Sabahat misqueenquuu Raihan Agustina, S.Par yang kita sama-sama susah menyelesaikan skripsi.

Kepada temanku Anang Windarwanto, SM yang telah mendahului mendapatkan gelarnya.

Sahabat ternyirku Tri Sapta Mahardika & Mega Eka Saputri ^.^

## ABSTRAK

Kualitas layanan lembaga PAUD merupakan salah satu kunci paling menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Oleh karena itu lembaga PAUD perlu memperhatikan kualitas lembaga pendidikan, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas yang akan berdampak pada kepuasan orang tua dari anak-anak didik tersebut. Salah satunya adalah PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta yang ingin meningkatkan pelayanan pendidikan agar menarik minat orang tua serta meningkatkan kepuasan orang tua. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan lembaga pendidikan PAUD berdasarkan aspek bukti fisik (*tangibles*), aspek kehandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsivness*), aspek jaminan (*assurance*), dan aspek kepedulian (*emphaty*) untuk mengetahui kepuasan orang tua pada lembaga PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta. Populasi penelitian ini adalah orang tua anak didik lembaga PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta sebanyak 41 responden. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis 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 PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta sebesar 74,4%, hal ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan pendidikan PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta terhadap tingkat kepuasaan orang tua sebesar 74,4% dan sisanya 25,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Dari penelitian ini dapat disarankan kepada pengelola lembaga PAUD 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 : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, kualitas layanan.

## ABSTRACT

Service quality for PAUD institutions is one of the keys that most determines the sustainability of the institution. PAUD institutions need to attention to the quality of educational institutions, to produce the best quality of students which is have an impact on the satisfaction of parents of these students. One of them is PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta wants to improve quality education of services and to attract the interest of parents and increases satisfaction. The purpose of this resarch is to know the quality of PAUD education services based on aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and emphyaty to determine parental satisfaction in the PAUD Flamboyan Condo Gondo Arum Yogyakarta. The research used 41 respondents of the PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta. The collected data were analyzed using analysis t test, F test, multiple linear regression test and coefficient of determination (R-square).

The results of multiple linear analysis showed that the quality of education services affected the satisfaction of parents in the PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta as 74.4% and the remaining 25.6% is influenced by other variables outside the research. From this research, it can be suggested to PAUD managers to improve the learning space, conduct evaluations and training to improve skills to improve services, and managers need to conduct socialization to provide explanations about service systems and procedures so the parents of students are easier to access services.

Keywords: tangbles, reliability, responsiveness, assurance, emphyaty, service quality.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua” disiapkan untuk memenuhi syarat akademik guna menyelesaikan pendidikan Strata-1, jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widaya Wiwaha Yogyakarta yang telah diselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi oleh penulis. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta kerjasama yang baik dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dila Damayanti, S.E, MM selaku kaprodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yogyakarta dan juga dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta ilmu kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

2. Drs. Muhammad Subkhan, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menempuh kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yogyakarta.
3. Segenap dosen pengajar jurusan Manajemen STIE WW telah memberikan ilmu selama mengikuti perkuliahan ini.
4. Segenap karyawan STIE WW yang selama ini memberikan arahan sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah saya.
5. Pengurus, pengajar dan seluruh responden orang tua wali di PAUD Flamboyan Gondo Arum Yogyakarta yang telah membantu menyelesaikan skripsi saya.
6. Teman-teman almamaterku.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca

Yogyakarta, 01 Maret 2019

Penulis,

Alvi Lestari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPEL DEPAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).....	8
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan.....	13
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.5 Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Kajian Empiris.....	15
2.3 Kerangka Pikir dan Hipotesis.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	20
3.3 Kepuasan Konsumen.....	24
3.4 Lokasi Penelitian.....	25
3.5 Populasi.....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	27
3.7.1 Uji Validitas.....	27
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.8 Pengujian Hipotesis.....	29

3.8.1 Uji Statistik T .....	29
3.8.2 Uji Statistik F .....	30
3.8.3 Koefisien Determinasi.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Umum.....	32
4.1.1 Gambaran Umum Objek.....	32
4.1.2 Visi dan Misi.....	33
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	34
4.2 Hasil Penelitian.....	36
4.2.1 Uji Validitas.....	36
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.2.3 Koefisien Determinasi.....	41
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	42
4.2.5 Uji t.....	44
4.2.6 Uji F.....	44
4.3 Hasil Penelitian.....	45
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>

STIE Widya Wiwaha  
 Jangan Plagiat

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1. 1 Latar belakang

Berdasarkan Undang-Undang No 20 tahun 2003 Sisdiknas, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Menurut UNESCO (1996) pendidikan hendaknya dibangun dengan empat pilar, yaitu: *learning to know*, *learning to do*, *learning to be*, dan *learning to live together*.

Dalam rangka menciptakan generasi yang berkualitas, pendidikan harus dilakukan sejak usia dini, dalam hal ini melalui Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), yaitu pendidikan yang ditujukan bagi anak sejak lahir hingga usia 6 tahun, karena pada hakikatnya belajar harus berlangsung sepanjang hayat. Sejak dipublikasikannya hasil-hasil riset mutakhir di bidang *neuroscience* dan psikologi maka fenomena pentingnya PAUD merupakan hal yang patut untuk dipertimbangkan. PAUD menjadi sangat penting mengingat potensi kecerdasan dan dasar-dasar perilaku seseorang terbentuk pada rentang usia ini. Sedemikian pentingnya masa ini sehingga usia dini sering disebut *the golden age* (usia emas).

Pendidikan anak usia dini (PAUD) merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan yang menitikberatkan pada peletakan dasar kearah

pertumbuhan dan perkembangan fisik dan kecerdasan, daya pikir, daya cipta, emosi, spiritual, berbahasa/komunikasi, dan sosial (Hasan, 2009). Pendidikan yang diberikan pada usia ini merupakan letak suatu dasar pertumbuhan dan perkembangan fisik (koordinasi motorik halus dan kasar), kecerdasan (daya pikir, daya cipta, kecerdasan emosi, kecerdasan spiritual), sosio emosional (sikap dan perilaku serta agama) bahasa dan komunikasi, sesuai dengan keunikan dan tahap-tahap perkembangan yang dilalui oleh anak usia dini.

Tujuan suatu pendidikan merupakan suatu upaya atau perencanaan yang dilakukan yang menjadikan suatu arahan serta pedoman dalam pelaksanaan pendidikan untuk menghasilkan generasi muda yang berkualitas. Upaya pembinaan terhadap satuan-satuan PAUD tersebut, diperlukan adanya sebuah kerangka dasar kurikulum dan standar kompetensi anak usia dini yang berlaku secara nasional. Kerangka dasar kurikulum dan standar kompetensi adalah rambu-rambu yang dijadikan acuan dalam penyusunan kurikulum dan silabus (rencana pembelajaran) pada tingkat satuan pendidikan. Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) adalah kurikulum operasional yang disusun dan dilaksanakan oleh masing-masing satuan pendidikan.

Kualitas layanan lembaga PAUD merupakan salah satu kunci paling menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi lembaga PAUD untuk dapat memperhatikan kualitas pendidikan dari lembaganya, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan orang tua dari anak-anak didik tersebut.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2014 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini menjelaskan bahwa, untuk memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pertumbuhan dan perkembangan anak, maka perlu disusun Standar PAUD. Standar PAUD digunakan sebagai acuan minimal dalam penyelenggaraan PAUD dan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan tindak lanjut pendidikan dalam rangka mewujudkan PAUD bermutu, acuan setiap satuan dan program PAUD untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional dan dasar penjaminan mutu PAUD. Standar PAUD terdiri atas Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak, Standar Isi, Standar Proses, Standar Penilaian, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan dan Standar Pembiayaan.

Para staf yang menyediakan jasa layanan dalam konteks ini termasuk pimpinan PAUD, Guru PAUD, dan staf administrasi yang memegang peran penting untuk dapat mewujudkan kepuasan orang tua dari anak didik PAUD. Kepuasan orang tua anak didik PAUD merupakan salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap jasa yang ditawarkan. Untuk menciptakan kepuasan tersebut maka sebuah lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) perlu memperhatikan kalitas layanannya dengan melihat kelima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*).

PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum yang terletak di Jl. Munggur no 47 Yoyakarta yang sudah beroperasi sejak tahun 2008 didirikan oleh Ibu Rini yang masih terlihat ramai hingga saat ini. Beliau mendirikan PAUD dengan alasan menyukai anak kecil dan beliau juga menyukai sebuah kreatifitas. Namun sayangnya usaha PAUD yang didirikan Ibu Nur tersebut tidak akan berusia lama apabila tidak memiliki siswa atau anak didik. Hal tersebut dikarenakan tanpa adanya donatur yang membantu Ibu Nur untuk menyediakan jasa layanan pendidikan anak usia dini (PAUD).

Berdasarkan pra survei melalui pengamatan penulis PAUD Flamboyan cilik Gondo Arum memiliki keterbatasan edukasi siswanya, karena hanya terdiri satu bangunan gedung yang mana gedung tersebut digunakan untuk belajar mengajar para siswa. Selain itu, sarana prasarana yang ada di PAUD juga masih minim. Berdasarkan informasi dari salah satu pengajar (ibu Rini), kendala terbesar yang ada di PAUD tersebut adalah sarana prasarana dan tempat edukasi yang minim. Sehingga kurikulum yang akan diberikan kepada siswa PAUD juga terhambat. Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan layanan pendidikan tersebut maka para pengajar dan juga pengelola mengadakan mini trip minimal 1 (satu) kali dalam satu bulan dengan pungutan biaya tertentu yang akan dikeluarkan oleh orang tua wali siswa PAUD.

Berdasarkan data yang dimiliki oleh pengelola PAUD Flamboyan Cilik untuk 5 (lima) tahun terakhir tercatat stabil karena siswa yang masuk di setiap tahun dihitung antara 30-50 siswa saja yang berusia 2-5 tahun. Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk memaparkan kegiatan - kegiatan yang dilakukan



oleh pengelola maupun pengajar di PAUD Flamboyan Cilik untuk membantu belajar dan mengedukasi anak-anak usia dini. Penulis ingin mengukur sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) terhadap kepuasan orang tua.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua” yang dilakukan di PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum, Yogyakarta.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka timbul pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik (*tangibles*) secara parsial terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD?
2. Bagaimana pengaruh kehandalan (*reliability*) secara parsial terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD?
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD?
4. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) secara parsial terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD?

5. Bagaimana pengaruh kepedulian (*emphaty*) secara parsial terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD?
6. Bagaimana pengaruh dari layanan dimensi secara simultan terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD secara parsial.
2. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD secara parsial.
3. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD secara parsial.
4. Untuk menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD secara parsial.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepedulian (*emphaty*) terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD secara parsial.
6. Untuk menganalisis pengaruh kelima dimensi terhadap kepuasan orang tua anak didik PAUD secara simultan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian kualitas layanan di PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta adalah:

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu mengenai kualitas pelayanan jasa pendidikan lembaga PAUD.

##### 2. Manfaat Praktis

Sebagai masukan untuk PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta agar dapat memperbaiki kualitas layanan dan menjadi PAUD terbaik di Yogyakarta.

STIE Widya Wiwaha  
Jangan Plagiat

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Teori

##### 2.1.1 Pengertian Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Pendidikan anak usia dini merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan yang menitikberatkan pada peletakan dasar ke arah pertumbuhan dan 6 (enam) perkembangan: agama dan moral, fisik motorik, kognitif, bahasa, sosial-emosional, dan seni, sesuai dengan keunikan dan tahap-tahap perkembangan sesuai kelompok usia yang dilalui oleh anak usia dini seperti yang tercantum dalam Permendikbud 137 tahun 2014 tentang Standar Nasional PAUD (menggantikan Permendiknas 58 tahun 2009).

Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pada Pasal 1 butir 14 pendidikan anak usia dini (PAUD) diartikan sebagai suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut.

Manfaat yang diberikan dengan adanya lembaga pendidikan anak usia dini (PAUD) sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan mental anak untuk menempuh pendidikan formal.
- b. Meningkatkan ketrampilan kognitif.
- c. Meningkatkan ketrampilan motorik.
- d. Belajar berkomunikasi dan bersosial dengan lingkungan.

- e. Meningkatkan aktivitas fisik dan melatih rasa percaya diri.

### 2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaianya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Menurut Supranto (2006), kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk/jasa maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk/jasa tersebut. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Lembaga PAUD merupakan suatu lembaga pendidikan yang didirikan dengan berbagai pemenuhan terhadap beberapa macam persyaratan yang sesuai dengan sistem peraturan undang-undang yang berlaku. Sebagai lembaga pendidikan yang memberikan produk dalam bentuk jasa pendidikan, maka suatu lembaga PAUD harus mampu memberikan kualitas pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan orang tua anak didik di lembaga PAUD.

Menurut Parasuraman, dkk (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

a. *Tangibles* / Bukti Langsung

*Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

b. *Reliability* / Keandalan

*Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. *Responsivness* / Daya Tanggap

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance* / Jaminan

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

e. *Emphaty* / Empati

*Emphaty* atau empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan,



komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

### 2.1.3 Pengertian Kepuasan Layanan

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari masa lalu, promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan (Kotler, 2005:153)

Dalam dunia pendidikan, pelanggan yang dimaksud adalah konsumen pendidikan atau orang tua dari anak didik, sedangkan produk jasa dalam dunia pendidikan terbagi atas jasa pendidikan dan lulusan (Mukminin: 2009). Jasa pendidikan terdiri atas jasa kurikuler, penelitian, pengembangan kehidupan bermasyarakat, ekstrakurikuler, dan administrasi. Bentuk-bentuk produk tersebut hendaknya sejalan dengan permintaan pasar yang diikuti oleh kemampuan dan ketersediaan konsumen dalam membeli jasa pendidikan. Lembaga pendidikan usia dini (PAUD) hendaknya dapat berorientasi kepada kepuasan pelanggan, sehingga dapat tercipta perilaku loyal dari para konsumen pendidikan.

#### **2.1.4 Kepuasan Konsumen**

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

#### **2.1.5 Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan**

Penelitian yang dilakukan Dabholkar et. al (2000) dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Cronin dan Taylor (1965) menemukan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas layanan dan kepuasan.

Lembaga pendidikan yang berkualitas sangat erat hubungannya dengan pemberian pelayanan pendidikan yang bermutu, dan untuk mengetahui tingkat ketercapaian kualitas itu, maka sekolah berkualitas harus merujuk kepada PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di Indonesia (Depdiknas, 2006) meliputi:

- a. Standar isi,
- b. Standar kompetensi lulusan,
- c. Standar proses,

- d. Standar sarana dan prasarana,
- e. Standar pengelolaan,
- f. Standar pendidik dan tenaga kependidikan,
- g. Standar pembiayaan,
- h. Standar penilaian.

Tercapainya kualitas dari kedelapan standar itu kemudian berujung kepada layanan pendidikan kepada peserta didik dan masyarakat serta *stakeholder* pendidikan sebagai bagian dari konsumen pendidikan.

## 2.2 Kajian Empiris

Dudung juhana dan Ali Mulyawan (2015) melakukan penelitian dengan judul “pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIMIK Madira Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor layanan terhadap kepuasan mahasiswa yang diukur dengan dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah diskriptif analisis dengan jumlah populasi sebanyak 462 mahasiswa dan didasarkan pada metode pengambilan sampel *probability sampling* dengan teknik *stratified random sampling* dengan presisi 5% maka yang diambil sampel sebanyak 215 mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*pathanalysis*) untuk mengetahui keeratan hubungan antar variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara

simultan sebesar 59.40% dan sisanya 40,06% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diungkap oleh peneliti.

Oktavika Dwi Saputri (2013) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD terhadap tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan Gunungpati kota Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap kepuasan Orang tua dengan menggunakan dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah orangtua anak didik lembaga PAUD dikecamatan Gunungpati kota Semarang dengan jumlah 1577 orang. Pengambilan sampel dengan metode *random proposional sampling* sehingga diperoleh orangtua yang berjumlah 94orang. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan metode kuesioner, interview dan data komunikasi. Hasil penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua di Gunungpati kota Semarang sebesar 65,2% dan sisanya 34,8% dijelaskan oleh variabel lain.

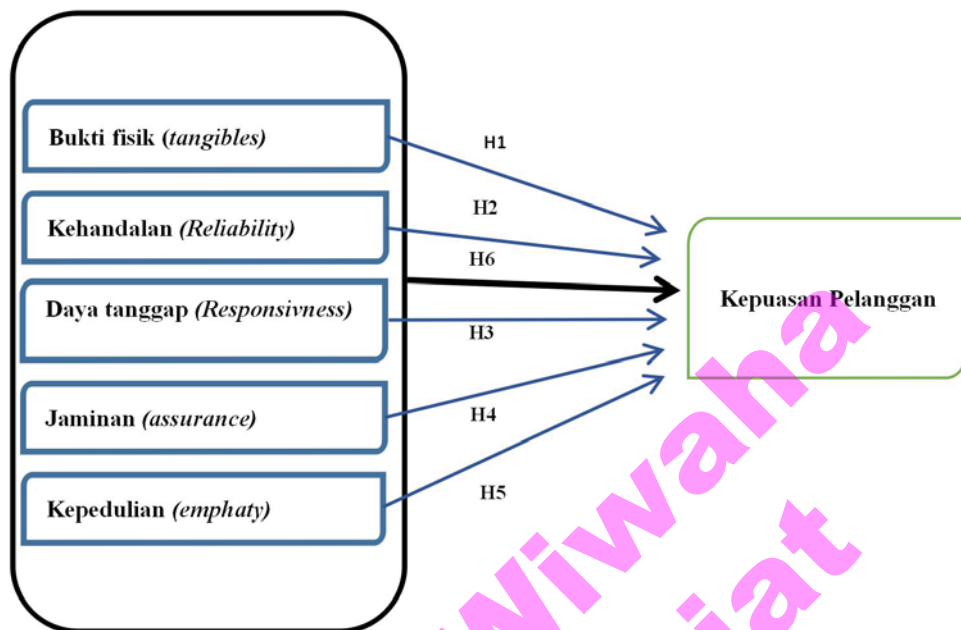
Afif Nuril Anwar (2016) melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan Pendidikan Anak Usia Dini dengan Kepuasan Orang Tua Didik di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan hubungan layanan PAUD dengan kepuasan orang tua didik dengan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Populasi yang diambil adalah orang tua didik PG-TK Bustanul Athfal Bebekan

Sidoarjo. Sampel yang diambil sebanyak 25% dari jumlah populasi 186 orang tua peserta didik, sehingga sampel yang didapat adalah 47 orang tua didik. Adapun teknik pengambilan sample *random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua.

### 2.3 Kerangka Pikir dan Hipotesis

Pelayanan pada dasarnya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dari lingkup yang terkecil sampai lingkup yang luas dalam kehidupan. Salah satunya adalah dalam hidup bernegara, peran pemerintah masih sangat kuat untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan publik. Akan tetapi pelayanan tersebut pada kenyataannya masih kurang dari apa yang diharapkan.

Berbagai masalah yang ada di PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta yang masih perlu untuk diperbaiki agar dapat tercipta kepuasan orang tua dari anak didik yang dilihat dari segi pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi kenampakan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadahi, keandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, daya tanggap (*responsiveness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan. serta empati (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan anak didik. Pengukuran kualitas layanan tersebut dapat dilihat seperti gambar dibawah ini;



Gambar 1: Kerangka Pikir

Hipotesis yang diuraikan dari kerangka pikir diatas adalah:

- a.  $H_1$  = Ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik (*tangibles*) secara parsial terhadap kepuasan orang tua.
- b.  $H_2$  = Ada pengaruh positif dan signifikan kehandalan (*reliability*) secara parsial terhadap kepuasan orang tua.
- c.  $H_3$  = Ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap (*responsivness*) secara parsial terhadap kepuasan orang tua.
- d.  $H_4$  = Ada pengaruh positif dan signifikan jaminan (*assurance*) secara parsial terhadap kepuasan orang tua.
- e.  $H_5$  = Ada pengaruh positif dan signifikan kepedulian (*emphaty*) secara parsial terhadap kepuasan orang tua.

- f.  $H_6$  = Ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*asurance*) dan kepedulian (*emphaty*) secara simultan terhadap kepuasan orang tua.

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini diukur menggunakan instrumen kuesioner. Dimensi kualitas jasa diukur menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari Parasuraman et al. (1988) yang terdiri dari 30 item pertanyaan.

#### 3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Variabel penelitian dari penelitian yang akan diteliti adalah kepuasan orang tua didik sebagai variabel dependen (Y) dan kualitas pelayanan berupa wujud fisik (*tangibles*) (X1), kualitas pelayanan berupa kehandalan (*reliability*) (X2), kualitas pelayanan berupa jaminan (*assurance*) (X3), kualitas pelayanan berupa daya tanggap (*responsiveness*) (X4), kualitas pelayanan berupa kepedulian (*emphaty*) (X5), dan kualitas pelayanan dari ke-5 variabel independen (X6) sebagai variabel independen (X).

Menurut Parasuraman, dkk (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :



a. *Tangibles* / Bukti Langsung

*Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* perusahaan.

Indikator-indikator yang meliputi bukti fisik (*tangibles*) adalah sebagai berikut:

1. Gedung terletak dipinggir jalan utama.
2. Ruang belajar menggunakan AC.
3. Terdapat ruang bermain yang aman.
4. Halaman yang cukup untuk tempat bermain *outdoor*.
5. Terdapat ruang toilet dan kamar mandi yang memadai.

b. *Reliability* / Keandalan

*Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Indikator-indikator yang meliputi kehandalan (*Reliability*) adalah :

1. Kemampuan pengampu atau pengajar untuk dapat dipercaya.

2. *Profesionalisme* para pengajar dalam menyelenggarakan proses belajar.
  3. Kemampuan melindungi anak-anak didik.
  4. Kemampuan dalam pelayanan teknis dan administratif.
  5. Kemampuan dalam mengelola pendidikan lembaga PAUD.
- c. *Responsiveness* / daya tanggap

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

Indikator-indikator yang meliputi daya tanggap (*responsiveness*) adalah :

1. Kecepatan para pengajar dalam memenuhi kebutuhan anak didik.
2. Kecermatan para pengajar dalam mengawasi anak didik.
3. Ketepatan para pengajar dalam memberikan informasi kepada orang tua anak didik.
4. Kecepatan memberi solusi terhadap setiap masalah.
5. Profesional yang harus dimiliki oleh tenaga pengajar.

d. *Assurance* / Jaminan

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

Indikator-indikator yang meliputi jaminan (*assurance*) adalah :

1. Kemampuan para tenaga pengajar memberi pengetahuan ilmu atau informasi secara tepat.
2. Para tenaga pengajar memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan.
3. Ketrampilan para pengajar dalam memberikan informasi.
4. Para pengajar mampu bersikap dan berperilaku sesuai dengan psikologi anak.
5. Mampu menampilkan pribadi yang berbudi pekerti luhur.

e. *Emphaty* / Empati

*Emphaty* atau empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada

konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Indikator-indikator yang meliputi empati (*emphaty*) adalah:

1. Kemudahan orang tua peserta didik untuk menghubungi pihak lembaga PAUD.
2. Kemampuan para tenaga pengajar untuk memberi informasi kepada orang tua peserta didik.
3. Para tenaga pengajar mampu beradaptasi dengan lingkungan.
4. Para tenaga pengajar mampu berkomunikasi secara efektif dengan orang tua.
5. Para tenaga pengajar mampu berkomunikasi secara efektif dengan anak didik.

### **3.3 Kepuasan Konsumen**

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Indikator-indikator yang meliputi kepuasan orang tua dari anak didik di PAUD adalah :

1. Para tenaga pengajar memberikan pengawasan dengan cermat terhadap anak-anak didik PAUD.
2. Para tenaga pengajar mampu mengelola administrasi dengan baik.
3. Para tenaga pengajar mampu memberikan informasi kepada orang tua anak didik.
4. Para tenaga pengajar mampu berbudi pekerti yang baik, sopan dan ramah tamah.
5. Para tenaga pengajar mampu berkomunikasi dengan baik kepada anak didik dan orang tua anak didik.

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum yang beralamat di Jl.Munggur 47, Yogyakarta.

### **3.5 Populasi**

Menurut Sekaran (Dikutip dalam Zulganef, 2008:133) mengungkapkan bahwa populasi sebagai keseluruhan orang, kejadian, atau hal-hal yang menarik

bagi peneliti untuk ditelaah. Mengacu pada pendapat Sekaran yang dikutip dalam Zulganef, 2008:133 maka populasi dalam penelitian ini adalah orang tua wali dari anak didik PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang akan digunakan bisa melalui telepon, surat ataupun tatap muka (Ferdinand, 2006). Pertanyaan yang diajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang dibagikan kepada orang tua anak didik di PAUD Flamboyan Cilik Gondo Arum Yogyakarta sebagai responden yang akan menjawab semua item pertanyaan. Dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi responden menggunakan 5 skala *likert*, yaitu: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) cukup setuju, (4) setuju dan (5) sangat setuju.

Menurut Hasan (2002) pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara atau rumus tertentu. Tahap-tahap pengolahan data adalah sebagai :

a. *Editing*

*Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk atau data yang terkumpul itu tidak logis dan meragukan. Tujuan *editing* adalah untuk menghilangkan

kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi.

b. *Coding*

*Coding* adalah pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang dianalisis responden.

c. Tabulasi

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Setelah proses tabulasi selesai kemudian data-data dalam tabel tersebut akan diolah dengan bantuan *software* statistik yaitu *Statistical Package for The Social Sciences* (SPSS) seri 23.

### 3.7 Teknik Pengolahan Data

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data dalam penelitian. Uji signifikansi 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. Suatu pertanyaan atau indikator

dinyatakan valid, apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel dan nilai positif, namun jika  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka dinyatakan tidak valid dan nilai negatif.

Menurut Sugiyono (2014) yang harus dipenuhi yaitu memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $r > 0,30$ , maka item-item pertanyaan dari kuuesioner adalah valid.
- b. Jika  $r < 0,30$ , maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

Hasil uji validitas instrumen penelitian dengan melihat korelasi antar item pertanyaan.

### 3.7.2 Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,2006).

*One shot* atau pengukuran sekali saja yaitu pengukuranya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain ata mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan vasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Menurut Nunnaly (dalam Ghozali, 2006), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ . Suatu variabel dikatakan reliabel apabila:

- a. Hasil  $\alpha > 0,60$  = Reliabel
- b. Hasil  $\alpha < 0,60$  = Tidak Reliabel



### 3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda variabel independen (variabel X) yang diperhitungkan terhadap variabel dependen (variabel Y), yang jumlahnya lebih dari satu. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan kepedulian (X5) sedangkan variabel dependen adalah kepuasan orang tua (Y), sehingga persamaan linier berganda yang dipergunakan sebagai berikut :

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

(sumber : Ghozali, 2006)

Keterangan :

Y = Kepuasan Orang Tua

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi *tangibles*

b2 = Koefisien regresi *reliability*

b3 = Koefisien regresi *responsiveness*

b4 = Koefisien regresi *assurance*

b5 = Koefisien regresi *empathy*

X1 = *Tangibles*

X2 = *Reliability*

X3 = *Assurance*

X4 = *Responsiveness*

X5 = *Empathy*

e = Varians pengganggu

### 3.8 Pengujian Hipotesis

#### 3.8.1 Uji Statistik T

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $\beta_i$ ) sama dengan nol, atau  $H_0 : \beta_i = 0$  yang artinya adalah apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau  $H_0 : \beta_i \neq 0$  yang artinya adalah variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2001). Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 ditentukan sebagai berikut.

- a. Jika tingkat signifikansi t hitung  $> 0,05$  atau t hitung  $< t$  tabel, maka  $H_0$  diterima.
- b. Jika tingkat signifikansi t hitung  $< 0,05$  atau t hitung  $> t$  tabel, maka  $H_a$  ditolak.
- c. Keterangan: T hitung diperoleh dengan menggunakan  $\alpha = 0,05$  (satu sisi) dengan dk = n-k-1 (41-3-1) = 37. Berdasarkan nilai  $\alpha = 0,05$  dan dk = 37 diperoleh t tabel = 0,2605 (Sugiyono, 2004).

### 3.8.2 Uji Statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol atau  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$  yang artinya adalah apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ), tidak semua parameter simultan sama dengan nol, atau  $H_0 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \dots \neq \beta_k \neq 0$  yang artinya adalah semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2001).

Kriteria pengujian :

- Jika tingkat signifikansi  $F > 0,05$  atau  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.
- Jika tingkat signifikansi  $F < 0,05$  atau  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

### 3.8.3 Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2009) 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-variasi dependen (Kuncoro, 2001).

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**