



ANALYSIS OF THE CORRELATION BETWEEN THE QUALITY OF SCHOOL SERVICES AND PARENTAL SATISFACTION AT SDN SERUA INDAH 02, TANGERANG SELATAN

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DAN KEPUASAN ORANG TUA MURID DI SDN SERUA INDAH 02 TANGERANG SELATAN

Received: 16/01/2025; Revised: 10/06/2025; Accepted:30/06/2025; Published: 30/06/2025

^{1*}Yarsi Efendi, ²Ratna F Hapsari, ³Desi K Wulansari, ⁴Dinda Nurul Inayati, ⁵Rahmi
^{1,5}Program Studi Pendidikan Biologi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau
Kepulauan, Batam, Indonesia
^{2,3,4}Program Studi S3 Manajemen Pendidikan, Pasca Sarjana, Universitas Pakuan, Bogor, Indonesia

*Corresponding author: efendiyarsi@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to investigate the relationship between the quality of school services and its impact on parental satisfaction at SDN Serua Indah 02, Ciputat, Tangerang Selatan, Indonesia. The study seeks to provide a deeper understanding of the factors that influence parental satisfaction within the educational context. The study employs a quantitative survey method, utilising a questionnaire as the primary data collection instrument. The sampling technique, guided by Slovin's formula, yielded a total of 178 parents as respondents. Analysis was conducted using Pearson Product Moment correlation tests to measure the relationship between the quality of school services (including the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and parental satisfaction. The results of the research indicate a significant positive correlation between the quality of school services and parental satisfaction ($r = 0.624$, $p < 0.05$). The dimensions of tangibility and reliability were found to contribute most significantly to parental satisfaction, while the dimension of empathy highlighted the importance of individual attention to students' needs. The limitations of this research are associated with its narrow focus on a single school, which may restrict the generalisability of the findings to broader contexts. Future research should consider additional factors that may influence parental satisfaction across various educational settings. Implication of this research are school should focus on enhancing the quality of its services, actively engaging parents, providing staff training, and conducting continuous evaluations. These measures are essential for fostering strong relationships, improving parental satisfaction, and bolstering the institution's reputation in the field of education

Keywords: Educational Service Quality, Parent's Student Satisfaction, SERVQUAL Dimension

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara kualitas layanan sekolah dan dampaknya terhadap kepuasan orang tua di SDN Serua Indah 02, Ciputat, Tangerang Selatan, Indonesia. Studi ini berusaha memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua dalam konteks pendidikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data utama. Teknik pengambilan sampel, yang dipandu oleh rumus Slovin, menghasilkan total 178 orang tua sebagai responden. Analisis dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment untuk mengukur hubungan antara kualitas layanan sekolah (termasuk dimensi ketanggapan, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati) dan kepuasan orang tua. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan antara kualitas layanan sekolah dan kepuasan orang tua ($r = 0,624$, $p < 0,05$). Dimensi ketanggapan dan keandalan ditemukan memberikan kontribusi paling signifikan terhadap kepuasan orang tua, sementara dimensi empati menyoroti pentingnya perhatian individu terhadap kebutuhan siswa. Keterbatasan penelitian ini terkait dengan fokusnya yang sempit pada satu sekolah, yang mungkin membatasi generalisasi temuan ke konteks yang lebih luas. Penelitian di masa

depan sebaiknya mempertimbangkan faktor tambahan yang dapat mempengaruhi kepuasan orang tua di berbagai lingkungan pendidikan. Implikasi dari penelitian ini adalah sekolah seharusnya fokus pada peningkatan kualitas layanannya, secara aktif melibatkan orang tua, memberikan pelatihan kepada staf, dan melakukan evaluasi secara berkelanjutan. Langkah-langkah ini sangat penting untuk membangun hubungan yang kuat, meningkatkan kepuasan orang tua, dan memperkuat reputasi institusi di bidang pendidikan.

Kata kunci: Kualitas Layanan Pendidikan, Kepuasan Orang Tua, Dimensi SERVQUAL.

How to cite: Efendi, Y., Hapsari, R. F., Wulansari, D. K., Inayati, D. N & Rahmi Rahmi (2025). Analysis Of The Correlation Between The Quality Of School Services And Parental Satisfaction At Sdn Serua Indah 02, Tangerang Selatan, *Jurnal Cahaya Pendidikan*, 11(1), 32-42. <https://doi.org.10.33373/chypen.v11i1.7378>

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu aspek fundamental dalam pembangunan manusia dan masyarakat. Bahkan (Shavkidinova et al., 2023) menyatakan bahwa Pendidikan merupakan faktor penting dalam peningkatan kehidupan manusia dan pembangunan negara. Pendidikan adalah ujung tombak kemajuan suatu bangsa karena adanya pendidikan yang berkualitas akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dunia pendidikan berfungsi untuk memberikan jasa layanan pendidikan yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya yang berkualitas yang mampu menjadi penggerak pembangunan Negara serta berfungsi untuk menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas dari berbagai tingkat dan keahlian.

Kualitas layanan pendidikan merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, selain pentingnya pendidikan bagi pengembangan individu dan masyarakat. Selain membantu pengembangan sumber daya manusia, layanan yang bermutu tinggi sangat penting dalam mengukur kepuasan pemangku kepentingan, termasuk orang tua dan anak-anak. Oleh karena itu, menguasai berbagai aspek yang membentuk kualitas layanan pendidikan sangatlah krusial untuk mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik. (Ramovš & Milfelner, 2023) menyatakan kualitas layanan pendidikan merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan para pemangku kepentingan.

Lima ukuran kualitas penyedia layanan dijelaskan oleh (Parasuraman et al., 2008) meliputi: (1) konsistensi, ketergantungan, dan keandalan dalam memberikan layanan yang dituntut konsumen. Menurut temuan penelitian, penentu utama penyedia layanan adalah ketergantungan mereka; (2) daya tanggap mereka, atau kapasitas mereka untuk menanggapi persyaratan masyarakat; (4) Empati, atau memperhatikan pelanggan melalui hubungan atau komunikasi dalam upaya untuk memahami kebutuhan mereka; (5) penampilan fisik yang nyata dari fasilitas, peralatan, kinerja, dan komunikasi yang baik untuk membujuk pengguna layanan; (4) jaminan, atau jaminan kepercayaan, sehingga pelanggan tidak merasa tidak pasti dan cemas dalam mengadopsi layanan.

Pengguna jasa layanan di sekolah adalah orang tua murid. Menurut (Nadya et al., 2024) harapan orang tua terhadap mutu layanan yang diberikan oleh sekolah secara langsung terkait dengan tingkat kepuasan mereka. Jika hasil layanan memenuhi harapan, orang tua akan senang; jika hasil layanan tidak memenuhi harapan, orang tua akan tidak senang. Menurut (Vargo & Lusch, 2004), reaksi pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhan mereka merupakan hal yang membentuk kepuasan. Kepuasan orang tua siswa memiliki kaitan erat dengan harapan mereka atas kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah. Sedangkan menurut (Kotler, 2016) Saat seseorang membandingkan kinerja nyata suatu produk atau layanan dengan harapannya, mereka mungkin merasa puas atau kecewa.

Kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di Indonesia umumnya bergantung pada beberapa faktor utama, seperti kualitas pengajaran, fasilitas sekolah, kurikulum, serta komunikasi antara sekolah dan orang tua. Berdasarkan penelitian, ada lima dimensi utama yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik (Nadya et al., 2024), dimana secara umum, orang tua cenderung lebih puas dengan sekolah

yang memiliki standar akademik tinggi, guru yang kompeten, serta lingkungan belajar yang mendukung perkembangan anak. Namun, tantangan seperti disparitas kualitas pendidikan antar sekolah, akses terhadap pendidikan berkualitas, serta biaya pendidikan yang semakin meningkat masih menjadi perhatian utama.

Dalam konteks pendidikan di Indonesia, hubungan antara kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan dan kepuasan orang tua memiliki peran yang sangat penting. Kualitas layanan pendidikan mencakup berbagai aspek, seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dari tenaga pendidik dan manajemen sekolah. Studi oleh (Nadya et al., 2024) menunjukkan bagaimana kualitas layanan pendidikan, meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, berpengaruh terhadap kepuasan orang tua. Keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak mereka sering kali dipengaruhi oleh bagaimana mereka memandang layanan yang mereka terima dari sekolah. Kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan orang tua terhadap institusi tersebut, yang pada gilirannya dapat memotivasi mereka untuk lebih aktif terlibat dalam proses pendidikan anak.

Keterkaitan antara kebahagiaan orangtua dengan mutu layanan yang diberikan lembaga pendidikan sangat krusial dalam lingkungan pendidikan Indonesia. Kualitas layanan pendidikan mencakup berbagai aspek, seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dari tenaga pendidik dan manajemen sekolah. Keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak mereka sering kali dipengaruhi oleh bagaimana mereka memandang layanan yang mereka terima dari sekolah. Kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan orang tua terhadap institusi tersebut, yang pada gilirannya dapat memotivasi mereka untuk lebih aktif terlibat dalam proses pendidikan anak.

Meningkatnya kecenderungan orang tua untuk terlibat aktif dalam pendidikan anak-anaknya juga mencerminkan pentingnya hubungan ini. Di Indonesia, di mana sistem pendidikan sedang mengalami transformasi dan perbaikan kualitas, memahami bagaimana elemen-elemen kualitas layanan memengaruhi kepuasan orang tua menjadi vital. Kemajuan akademis siswa bergantung pada hubungan antara keluarga dan sekolah, yang dapat terpengaruh secara negatif oleh ketidakpuasan orang tua terhadap layanan yang diterima. Beberapa penelitian sebelumnya terkait kualitas layanan memperkenalkan perspektif kualitas dengan menciptakan konsep kualitas yang digunakan untuk kepuasan pelanggan dalam konteks layanan dan biaya (Vargo & Lusch, 2004). Penelitian tentang kualitas layanan berfokus pada industri perbankan (Malhotra et al., 2005), industri otomotif, perusahaan manufaktur, industri penerbangan (Lubbe et al., 2011), industri perhotelan (Marković & Janković, 2013). Sebagian besar penelitian berfokus pada negara-negara maju yang memiliki gagasan tentang kualitas layanan dan layanan pelanggan yang sama sekali berbeda dari negara-negara berkembang. (Malhotra et al., 2005). Hal ini juga sejalan dengan (Parasurama A., Berry Leonardo L. and Zeithaml Valrie, 1991) kualitas layanan dapat berbeda secara signifikan antara organisasi, negara, dan keadaan.

Fakta diatas menunjukkan sangat sedikit penelitian yang mencoba menguak kualitas layanan pada organisasi pendidikan (sekolah). Meski telah terdapat beberapa penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di berbagai sektor, masih terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan dalam konteks pendidikan, khususnya pada tingkat Pendidikan Dasar di Indonesia. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa walaupun kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah bisa sangat bervariasi, dampaknya terhadap kepuasan orang tua belum sepenuhnya dipahami (Fredy et al., 2019). Untuk memahami proses ini dan menawarkan saran berdasarkan bukti bagi para pendidik, diperlukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui seberapa besar hubungan persepsi pengguna layanan orang tua siswa dengan kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Untuk itu, kami memilih penelitian untuk mengkaji hubungan antara kualitas layanan SDN Serua Indah 02 dengan kepuasan orang tua siswa. Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen SDN Serua Indah 02 dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu orang tua dalam mengambil keputusan yang lebih tepat tentang pendidikan anak-anaknya.

Mengambil tempat di Sekolah Dasar Negeri Serua Indah 02 Tangerang Selatan yang telah terakreditasi A. Dari analisis terhadap Rapor Pendidikan UPTD SD Negeri Serua Indah 02 tahun 2025, yang disampaikan oleh Kepala Sekolah, secara umum disampaikan bahwa kualitas layanan pendidikan sekolah ini memiliki beberapa aspek yang perlu diperbaiki terutama aspek *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) untuk meningkatkan kepuasan orang tua, terutama dalam hal hasil akademik dan interaksi siswa dalam proses belajar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menelusuri kualitas layanan yang diberikan oleh SDN Serua Indah 02 di Kecamatan Ciputat, Tangerang Selatan, Indonesia, dari perspektif kepuasan orang tua murid. Jenis penelitian yang dilakukan adalah survei deskriptif kuantitatif, dengan desain penelitian korelasional untuk menguji dan mengukur hubungan antara kualitas layanan sekolah dan tingkat kepuasan orang tua.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua murid yang bersekolah di SDN Serua Indah 02 sebanyak 320 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling Slovin, yang merupakan metode yang tepat untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang besar. Menurut (Sugiyono, 2020) rumus ini digunakan dalam penelitian kuantitatif sebagai metode praktis untuk menentukan jumlah sampel. Formula Slovin adalah $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$, dimana n = ukuran sampel yang diperlukan, N = Ukuran populasi, e = Margin of error atau tingkat toleransi kesalahan (0,05 atau 5%). Dalam penelitian ini, kualitas layanan diukur menggunakan alat ukur SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988). SERVQUAL adalah alat yang telah terbukti efektif untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan. Alasan pemilihan SERVQUAL sebagai kerangka analisis adalah karena alat ini mengukur lima dimensi kunci dari kualitas layanan—yaitu keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati—yang relevan untuk konteks pendidikan (Suhendra & Nurdianti, 2019). Dengan mendasarkan penelitian pada SERVQUAL, kami dapat menggali persepsi orang tua mengenai layanan yang diberikan oleh sekolah secara lebih mendetail serta memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan mereka

Data dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang mencakup variabel bebas (X) yaitu kualitas layanan dengan lima dimensi SERVQUAL serta variabel terikat (Y) yaitu kepuasan orang tua murid, yang dikategorikan berdasarkan skala Likert. Skala Likert terdiri dari: Sangat puas (skor 5), Puas (skor 4), Netral (skor 3), Tidak puas (skor 2), dan Sangat tidak puas (skor 1).

Analisis data dilakukan untuk memecahkan masalah dan menarik kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, digunakan analisis deskriptif kuantitatif untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara kualitas layanan sekolah dan tingkat kepuasan orang tua murid di SDN Serua Indah 02. Tahapan analisis data dimulai dari pengolahan Data dan Langkah-Langkah Analisis Menggunakan SPSS. Setelah data dikumpulkan, langkah-langkah berikut diambil untuk menganalisis data dengan menggunakan software SPSS: Input Data: Data kuesioner dimasukkan ke dalam SPSS dan dikategorikan berdasarkan variabel bebas dan terikat. Seanjutnya dilajukan uji Instrumen: Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Bivariate Pearson. Validitas diperiksa dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, sementara reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha. Tahapan selanjutnya yaitu analisis Statistik Deskriptif: Dilakukan untuk merangkum data dan menghitung frekuensi, tendensi sentral, dan ukuran varians, yang dilanjutkan dengan Uji Prasyarat Analisis: Uji normalitas, homogenitas, dan linieritas dilakukan untuk memastikan asumsi yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut. Tahapan akhir dari analisis data ini adalah Uji Hipotesis, untuk mengetahui derajat keeratan hubungan antara kedua variabel, digunakan uji *Pearson Product Moment*.

Pearson r correlation biasa digunakan untuk mengetahui hubungan pada dua variabel. Dalam hal ini menghubungkan antara Kualitas layanan Sekolah (X) dengan Kepuasan Orang tua murid (Y). Korelasi dengan Pearson ini mensyaratkan data berdistribusi normal. (Sugiyono, 2020). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum (xi - \bar{x})(yi - \bar{y})}{\sqrt{[\sum (xi - \bar{x})^2 \sum (yi - \bar{y})^2]}}$$

Dimana :

- r = koefisien korelasi pearson
- xi = nilai individu dari variabel x
- yi = nilai individu dari variabel y
- \bar{x} = rata-rata nilai variabel x
- \bar{y} = rata-rata dari variabel y
- Σ = jumlah

Pemilihan metode ini didasarkan pada karakteristik data yang berskala interval dan rasio, sehingga analisis ini dapat memberikan informasi yang jelas mengenai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan orang tua. Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan adalah: Ha: Terdapat hubungan positif antara kualitas layanan sekolah dan kepuasan orang tua murid; H0: Tidak terdapat hubungan antara kualitas layanan sekolah dan kepuasan orang tua murid

HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Dari hasil uji validitas yang dilakukan, instrumen penelitian awalnya mencakup 26 pernyataan, yang terdiri dari 17 pernyataan untuk variabel (X) Kualitas Layanan dan 9 pernyataan untuk variabel (Y) Kepuasan Orang Tua. Setelah analisis, diperoleh 14 pernyataan yang dinyatakan valid (meskipun sebelumnya 3 pernyataan ditemukan tidak valid dan di-drop) untuk variabel Kualitas Layanan. Sementara itu, semua 9 pernyataan untuk variabel Kepuasan Orang Tua dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS 18, dan hasilnya menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.803. Karena nilai ini lebih besar dari ambang batas 0.60, instrumen dianggap reliabel (andal/konsisten).

Statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan orang tua murid berada pada tingkat yang baik. Hal ini memberikan dasar kuat untuk menyimpulkan bahwa kualitas layanan berperan signifikan dalam membangun tingkat kepuasan yang tinggi bagi orang tua murid terhadap sekolah. Hasil statistik deskriptif dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel. 1. Statistik deskriptif

N	Range	Minimum	Maximum	Mean	sd	Varian
X (Kualitas Layanan)	178	22	47	69	57.10	4.526
Y (Kepuasan Orang Tua)	178	17	28	45	36.52	3.059

Dari tabel.1 diatas untuk variabel X (Kualitas layanan) terdapat jumlah responden sebanyak 178 yang diambil dari jumlah populasi sebanyak 320 orang tua murid. Orang tua yang memberikan data yang valid terkait penilaian kualitas layanan sekolah. Rentang nilai kualitas layanan (range) adalah 22, menunjukkan variasi cukup besar dalam persepsi responden terhadap kualitas layanan. Nilai minimum sebesar 47 dan nilai maksimum sebesar 69, menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan yang dinilai oleh orang tua murid berada pada kisaran menengah hingga tinggi. Rata-rata kualitas layanan sebesar 57,10, yang mendekati nilai maksimum, mengindikasikan bahwa mayoritas orang tua murid menilai kualitas layanan sekolah baik atau sangat baik. Nilai standar deviasi 4,526 menunjukkan adanya variasi sedang dalam penilaian kualitas layanan. Meskipun rata-rata tinggi, ada beberapa responden yang memberikan penilaian lebih rendah. Dengan varian sebesar 20,482, data ini memperkuat kesimpulan bahwa penilaian kualitas layanan bervariasi di antara responden.

Selanjutnya, untuk variabel Y (Kepuasan Orang Tua), terdapat jumlah responden yang sama, yaitu 178 orang, dan semua pernyataan dinyatakan valid. Rentang nilai kepuasan adalah 17, menunjukkan bahwa ada perbedaan cukup besar dalam tingkat kepuasan antara responden. Nilai minimum adalah 28 dan maksimum 45, menunjukkan tingkat kepuasan berkisar dari cukup puas hingga

sangat puas. Rata-rata kepuasan sebesar 36,52 yang lebih tinggi daripada nilai tengah dari skala, mengindikasikan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Standar deviasi 3,059 menunjukkan bahwa persepsi kepuasan orang tua cenderung lebih seragam.

Berdasarkan analisis lebih lanjut tentang hubungan dimensi kualitas layanan dan hubungannya dengan kepuasan orang tua, berikut adalah hasil dari beberapa dimensi yang diukur. Pada aspek Tangible, SDN Serua Indah 02 memiliki berbagai fasilitas yang mendukung proses pembelajaran, seperti ruang kelas, peralatan pembelajaran, dan sarana ekstra. Rata-rata skor tanggapan orang tua pada dimensi tangible adalah 4,26, dengan hasil menunjukkan bahwa mayoritas orang tua merasa puas. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan sesuai dengan harapan orang tua.

Tabel. 2. Statistik Deskriptif Respon Orang Tua Pada Dimensi Tangible

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible1	178	1	5	4.35	0.603
Tangible2	178	2	5	4.09	0.640
Tangible3	178	3	5	4.26	0.488
Tangible4I	178	3	5	4.36	0.491
Valid N (listwise)	178			4.26	

Dimensi reliability mencerminkan tingkat keandalan dicapai dengan adanya tenaga pendidik yang kompeten serta pengaturan jadwal pembelajaran yang terstruktur. Skor rata-rata untuk dimensi keandalan adalah 4,28. Mencerminkan kepuasan yang tinggi dari orang tua terhadap konsistensi layanan yang diberikan.

Tabel. 3. Statistik Deskriptif Respon Orang Tua pada Dimensi Reliability

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability1	178	3	5	4.33	0.482
Reliability2	178	3	5	4.23	0.507
Valid N (listwise)	178			4.26	

Untuk dimensi responsiveness (daya tanggap), rata-rata skor untuk adalah 4,16 yang menunjukkan bahwa guru dan staf sekolah sangat responsif terhadap kebutuhan orang tua dan siswa. Pelatihan yang diadakan bagi tenaga pengajar menunjukkan upaya sekolah untuk memenuhi harapan pengguna layanan.

Tabel. 4. Statistik Deskriptif Respon Orang Tua pada Dimensi Responsiveness

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Responsiveness1	178	3	5	4.22	5.819
Responsiveness2	178	2	5	4.19	5.951
Responsiveness3	178	2	5	4.08	5.964
Valid N (listwise)	178			4.16	

Untuk dimensi assurance Rata-rata skor pada dimensi ini adalah 4.08, mencerminkan keyakinan orang tua terhadap kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah berkomitmen dalam memberikan layanan pendidikan yang setara dan aman. Penelitian oleh (Ekawarna et al., 2021) yang menunjukkan bahwa aspek jaminan ini memiliki dampak positif terhadap kepuasan orang tua,

yang mengindikasikan pentingnya transparansi dan komunikasi yang baik antara sekolah dan orang tua.

Tabel. 5. Statistik Deskriptif Respon Orang Tua Pada Dimensi Assurance

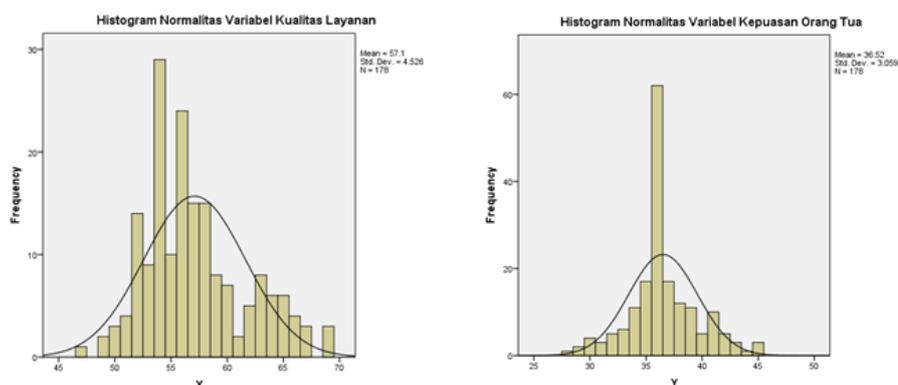
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Assurance1	178	2	5	3.81	0.770
Assurance2	178	2	5	4.08	0.515
Assurance3	178	3	5	4.34	0.486
Valid N (listwise)	178			4.08	

Dan Rata-rata skor tanggapan untuk dimensi empati adalah 4,00. Meskipun terdapat sedikit variasi pada beberapa item, pada umumnya, orang tua merasa bahwa sekolah memahami kebutuhan siswa dan memberikan perhatian yang cukup.

Tabel. 6. Statistik Deskriptif Respon Orang Tua pada Dimensi Empathy

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Empathy1	178	4	5	764	4.29	0.456
Empathy2	178	1	5	646	3.63	0.835
Valid N (listwise)	178				4.00	

Hasil uji prasyarat menunjukkan bahwa data telah memenuhi semua asumsi untuk analisis hubungan antara kualitas layanan (X) dan kepuasan orang tua murid (Y). Uji prasyarat ini terdiri atas tiga analisis yaitu : Uji Normalitas, yang didapatkan nilai signifikansi (Sig.) untuk uji normalitas adalah 0.304, yang lebih besar dari 0.05, menunjukkan bahwa data terdistribusi normal. Histogram normalitas ditampilkan pada gambar. 1



Gambar. 2 Histogram Normalitas Variabel Kualitas layanan dan Kepuasan Orang Tua Murid

Setelah didapatkan normalitas data, dilanjutkan dengan uji Homogenitas. Hasil uji homogenitas menunjukkan nilai Sig. 0.380, yang juga lebih besar dari 0.05, mengindikasikan bahwa varians dari kedua kelompok data bersifat homogen. Dan selanjutnya pada didapatkan nilai Sig. 0.000, yang mendukung asumsi linearitas dalam analisis. Dari ketiga uji prasyarat tersebut, semua hasil memenuhi kriteria yang ditentukan yaitu : data terdistribusi normal, varians antar kelompok homogen, dan hubungan antara variabel bersifat linier.

Dari Hasil Uji Hipotesis, dapat disampaikan bahwa hasil penelitian ini memberikan landasan kuat untuk pengembangan program berbasis mutu yang berorientasi pada pelanggan dalam penyelenggaraan pendidikan. Angka korelasi berkisar antara -1 s/d +1. Semakin mendekati 1 maka

korelasi semakin mendekati sempurna. Sementara nilai negatif dan positif mengindikasikan arah hubungan. Arah hubungan yang positif menandakan bahwa pola hubungan searah atau semakin tinggi A menyebabkan kenaikan pula B (A dan B ditempatkan sebagai variabel) Interpretasi angka korelasi menurut (Sugiyono, 2020):

Tabel. 7 Interpretasi nilai korelasi

Interval Nilai	Nilai Korelasi
0 - 0.199	Sangat lemah
0.20 – 0.399	Lemah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 - 1.00	Sangat Kuat

Adapun hasil uji korelasi menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* memakai software SPSS.18, ditampilkan pada tabel.8 output Spss berikut :

Tabel.8. Nilai Korelasi

Correlations		X	Y
X	Pearson Correlation	1	0.624**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	178	178
Y	Pearson Correlation	0.624**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	178	178

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel.8. Diatas didapatkan kesimpulan hasil korelasi, Nilai *Pearson Correlation* sebesar 0.624, lebih besar dari 0,05. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kualitas layanan sekolah dengan kepuasan orang tua murid. Nilai korelasi 0,624 bertanda positif, artinya semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah, semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua murid., atau dapat dikatakan semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Nilai Pearson korelasi 0,624 berada pada range 0,60 – 0,799 pada tabel interpretasi nilai korelasi, menunjukan hubunganyang kuat.

Nilai Signifikansi dari hasil uji hipotesis korelasi *Pearson Product Moment* memakai software SPSS.18, didapatkan nilai (Sig. 2-tailed) sebesar 0.000. Dimana berdasarkan Dasar pengambilan keputusan pada uji korelasi *Pearson Product Moment* jika nilai signifikansi ($p < 0,05$) maka terdapat korelasi antar variabel. Sebaliknya, jika nilai signifikansi ($p > 0,05$), maka tidak terdapat korelasi antar variabel. Maka pada uji ini dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan antar variabel Kualitas Layanan(X) dengan Kualitas layanan (Y). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian H_0 ditolak dan hipotesis H_a diterima, yang berarti terdapat hubungan positif antara kualitas layanan sekolah dengan kepuasan orang tua murid.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh SDN Serua Indah 02 berdampak positif terhadap kepuasan orang tua murid. Dalam konteks ini, model SERVQUAL yang digunakan sebagai kerangka analisis memberikan wawasan yang mendalam tentang dimensi-dimensi layanan yang berkontribusi terhadap persepsi orang tua. Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible, yang mencakup fasilitas fisik dan peralatan pembelajaran, mendapatkan skor rata-rata yang tinggi (4.26). Hal ini sejalan dengan temuan oleh (Herman et al., 2023), yang menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua.

Dengan demikian, ketersediaan fasilitas yang baik, seperti kelas yang bersih dan peralatan modern, menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Temuan ini juga sejalan dengan pendapat (Kotler, 2016) yang menggarisbawahi pentingnya fasilitas fisik sarana prasarana dalam meningkatkan citra institusi, yang diperkuat dengan kepuasan orang tua sebagai bagian dari keberhasilan institusi.

Selain itu, skor rata-rata untuk dimensi *reliability* 4.28, menunjukkan bahwa orang tua merasa puas dengan konsistensi dan keandalan layanan pendidikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Dendy Kurniawan & Nikhlis, 2020), yang menekankan bahwa keandalan adalah faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, keandalan dalam penyampaian layanan pendidikan dapat meningkatkan kepercayaan orang tua terhadap sekolah, yang merupakan elemen kunci dalam membangun hubungan jangka panjang.

Di sisi lain, dimensi *assurance* menciptakan rasa aman bagi orang tua terkait pelayanan yang diterima anak-anak mereka. Rata-rata skor pada dimensi ini adalah 4.08, mencerminkan keyakinan orang tua terhadap kualitas layanan. Penelitian oleh (Ekawarna et al., 2021) yang menunjukkan bahwa aspek jaminan ini memiliki dampak positif terhadap kepuasan orang tua, mengindikasikan pentingnya transparansi dan komunikasi yang baik antara sekolah dan orang tua.

Lebih lanjut, rata-rata skor untuk dimensi *responsiveness* adalah 4.16, yang mencerminkan sikap responsif guru dan staf terhadap kebutuhan orang tua dan siswa. Hal ini sejalan dengan temuan (Mardiati et al., 2024), yang menyatakan bahwa kualitas layanan *responsiveness* sangat menentukan kepuasan orang tua. Dengan demikian, ketika sekolah menunjukkan kesediaan untuk memenuhi kebutuhan jasa pendidikan secara efektif, ini menciptakan lingkungan yang mendukung. Responsivitas juga menunjukkan komitmen sekolah untuk memperhatikan umpan balik orang tua, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan orang tua.

Terakhir, dimensi *empati* memiliki rata-rata skor 4.00, yang mencerminkan bahwa orang tua merasa diperhatikan dalam kebutuhan akademis anak-anak mereka. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh (Nainggolan & Situmorang, 2023) yang menunjukkan pentingnya empati dalam meningkatkan kepuasan orang tua. Dengan demikian, sekolah yang mampu menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan individu siswa akan lebih berhasil dalam membangun hubungan baik dengan orang tua.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan orang tua murid di SDN Serua Indah 02, Ciputat, Tangerang Selatan. Dengan nilai korelasi yang kuat sebesar 0.624, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan berperan sebagai faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua. Temuan ini memperluas literatur mengenai kualitas layanan pendidikan dengan menunjukkan bahwa semua dimensi SERVQUAL berkontribusi signifikan terhadap kepuasan orang tua murid.

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa pihak sekolah harus memprioritaskan peningkatan kualitas layanan pada dimensi *tangible* dan *reliability*. Fasilitas fisik yang baik dan layanan yang dapat diandalkan sangat penting dalam membangun persepsi positif di kalangan orang tua. Selain itu, pengembangan pelatihan bagi staf sekolah mengenai *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* perlu dijadikan fokus utama untuk memperkuat hubungan antara sekolah dan orang tua, menciptakan pengalaman pendidikan yang lebih baik bagi murid.

Keterbatasan penelitian ini mencakup ruang lingkupnya yang terbatas hanya pada satu sekolah, sehingga generalisasi hasil ke tempat lain perlu dilakukan dengan hati-hati. Penelitian di masa mendatang disarankan untuk mengeksplorasi hubungan antara dimensi kualitas layanan dan kepuasan orang tua di berbagai konteks sekolah yang berbeda, termasuk sekolah swasta dan daerah lain. Selain itu, meneliti faktor-faktor tambahan yang dapat memengaruhi kepuasan orang tua, seperti keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan, dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai dinamika hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan orang tua murid.

REFERENSI

- Dendy Kurniawan, & Nikhlis, N. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Bukalapak. *Elkom : Jurnal Elektronika Dan Komputer*, 13(2), 158–168. <https://doi.org/10.51903/elkom.v13i2.535>
- Ekawarna, E., Denmar, D., & Eka Wibawa, D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua di SMP Islam AL-FALAH Kota Jambi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 3(2), 177–187. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/710/473>
- Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanty, R. (2019). Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 2(1), 59–66. <https://doi.org/10.35724/musjpe.v2i1.1874>
- Herman, N. M., Kaharuddin, & Ashar. (2023). Analisis Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Kualitas Sarana Pendidikan Di Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti*, 10(3), 662–672. <https://doi.org/10.38048/jipcb.v10i3.1793>
- Kotler, P. (2016). Marketing Management. In Stephanie Wall (Ed.), *PEARSON* (15th ed.). PEARSON.
- Lubbe, B., Douglas, A., & Zambellis, J. (2011). An application of the airport service quality model in South Africa. *Journal of Air Transport Management*, 17(4), 224–227. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2010.08.001>
- Mahmudi, A. A. (2021). Integrasi Servqual Dan Ahp Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Dekranasda. *Saintekbu*, 13(01), 8–18. <https://doi.org/10.32764/saintekbu.v13i01.1098>
- Malhotra, N. K., Ulgado, F. M., Wu, L., Agarwal, J., & Shainesh, G. (2005). Dimensions of service quality in developed and developing economies: multi-country cross-cultural comparisons. *International Marketing Review*, 22(3), 256–278. <https://doi.org/10.1108/02651330510602204>
- Mardiati, S., Eka, Y., Suminar, T., & Nuzulia, S. (2024). *The Effect of Early Childhood Education Service Quality on Parent Loyalty with Parent Satisfaction as a Mediator Variable at X Early Childhood Education Services Foundation at Semarang City*. 11(December), 209–217.
- Marković, S., & Janković, S. R. (2013). Exploring the relationship between service quality and customer satisfaction in croatian hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 19(2), 149–164. <https://doi.org/10.20867/thm.19.2.1>
- Nadya, N., Mashrul, R., Pangestu, S., Widowati, S., & Ferdiansah, R. (2024). *Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Pendidikan di Sekolah Dasar Swasta*. 3(2), 1386–1393.
- Nainggolan, E., & Situmorang, I. R. (2023). Pengaruh Empati Dan Daya Tanggap Terhadap Keputusan Memilih Paud Sekolah Maitreyawira. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Digital Tahun*, 2(1), 20–38.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasurama A., Berry Leonardo L. and Zeithaml Valrie, A. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39–49.
- Ramovš, M., & Milfelner, B. (2023). The Importance of Educational Service Quality for Customer Satisfaction and Organizational Reputation. *Naše gospodarstvo/Our Economy*, 69(2), 29–40. <https://doi.org/10.2478/ngoe-2023-0009>
- Shavkidinova, D., Suyunova, F., & Kholdarova, J. (2023). Education Is an Important Factor in Human and Country Development. *Current Research Journal of Pedagogics*, 04(01), 27–34. <https://doi.org/10.37547/pedagogics-crjp-04-01-04>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Suhendra, S., & Nurdianti, R. R. S. (2019). Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. *Indonesian Journal of Primary Education*, 2(2), 72.

<https://doi.org/10.17509/ijpe.v2i2.15103>

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1–17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>