ISSN 2355-5483
E-ISSN 2745-3545

PARSIMONIA

Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis

Volume 12 Nomor 1 Februari 2025

IDENTIFIKASI UPAYA INOVATIF PADA SUPPLY CHAIN PT. MULTI BINTANG INDONESIA TBK.
Titah Utami, Seno Aji Wahyono

PENGARUH GREEN KNOWLEDGE, GREEN PRODUCT, DAN GREEN PRICE TERHADAP GREEN PURCHASE INTENTION SEPEDA MOTOR RAMAH LINGKUNGAN
Studi pada Generasi Z di Pulau Jawa
Yohana Isabel Simanjuntak, Maria Angela Diva Vilaningrum Wadyatenti, Lucia Kurniawati

ANALISIS KINERJA SAHAM ANTM DAN INCO SERTA HARGA KOMODITAS EMAS SEBELUM DAN SESUDAH PERANG RUSIA-UKRAINA
Yunovisri Valenrio Buntuborrong, Steven Tumewa, Emeline Aime Kandiawan, Maichal Maichal

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN PENERBITAN BUKU UNTUK SMK: MENGEKSPLORASI FAKTOR-FAKTOR KUNCI DAN PENDEKATAN PENINGKATAN KUALITAS
Hudria Zulvika, Bima Agustiya Rahman

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ORANG TUA MENYEKOLAHKAN ANAKNYA DI SDS GOLDEN CHRISTIAN SCHOOL
Windra, Theresia Pradiani, Fathorrahman

ISSN 2355-5483
E-ISSN 2745-3545

PARSIMONIA

Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis

Vol.12 No.1 Februari 2025

DAFTAR ISI

IDENTIFIKASI UPAYA INOVATIF PADA SUPPLY CHAIN PT. MULTI BINTANG INDONESIA TBK. 1-6
Titah Utami, Seno Aji Wahyono

PENGARUH GREEN KNOWLEDGE, GREEN PRODUCT, DAN GREEN PRICE TERHADAP GREEN PURCHASE INTENTION SEPEDA MOTOR RAMAH LINGKUNGAN (Studi pada Generasi Z di Pulau Jawa) 7-15
Yohana Isabel Simanjuntak, Maria Angela Diva Vilaningrum Wadyatenti, Lucia Kurniawati

ANALISIS KINERJA SAHAM ANTM DAN INCO SERTA HARGA KOMODITAS EMAS SEBELUM DAN SESUDAH PERANG RUSIA-UKRAINA 16-31
Yunovisri Valenrio Buntuborrong, Steven Tumewa, Emeline Aime Kandiawan, Maichal Maichal

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN PENERBITAN BUKU UNTUK SMK: MENGEKSPLORASI FAKTOR-FAKTOR KUNCI DAN PENDEKATAN PENINGKATAN KUALITAS 32-36
Hudria Zulvika, Bima Agustiya Rahman

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ORANG TUA MENYEKOLAHKAN ANAKNYA DI SDS GOLDEN CHRISTIAN SCHOOL 37-49
Windra, Theresia Pradiani, Fathorrahman

PARSIMONIA VOL 12. NO. 1 FEBRUARI 2025: 37 – 49 ISSN 2355 - 5483
E - ISSN 2745 - 3545

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ORANG TUA MENYEKOLAHKAN ANAKNYA DI SDS *GOLDEN CHRISTIAN SCHOOL*

Windra[1], Theresia Pradiani[2], Fathorrahman[3]

Institut Teknologi Dan Bisnis Asia Malang[1] , Institut Teknologi Dan Bisnis Asia Malang[2], Institut Teknologi Dan Bisnis Asia Malang[3]

e-mail: jckid_win@yahoo.com

ABSTRAK

Kualitas pendidikan merupakan suatu hal yang harus diwujudkan dalam mengahadapi tantangan pendidikan yakni persaingan antar lembaga pendidikan. Salah satu langkah organisasi, khususnya lembaga pendidikan berorientasi pada mutu yakni dengan melakukan penjaminan mutu. Setelah jaminan mutu dapat tercapai, maka lembaga pendidikan akan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada orang tua siswa seperti tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan emphaty (empati). Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis fenomena yang berkaitan dengan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty terhadap kepuasan orang tua siswa SDS Golden Christian School. Populasi penelitian ini yaitu orang tua siswa SDS Golden Christian School tahun ajaran 2024-2025. Teknik sampling menggunakan Purposive Sampling, di mana instrumen pengambilan kuesioner pada 52 orang responden yaitu orang tua siswa yang menyekolahkan anaknya lebih dari satu bersekolah di SDS Golden Christian School Tahun Ajaran 2024-2025. Data penelitian diolah secara kuantitatif dengan metode analisa regresi linear berganda dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas) dan uji hipotesis menggunakan uji R2, uji t, dan uji F menggunakan software SPSS 30 for widows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa. 2) Reliability berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa. 3) Responsiveness berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa. 4) Assurance berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa. 5) Emphaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa. 6) Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, *Emphaty*, dan Kepuasan Orang Tua Siswa.

ABSTRACT

The quality of education is a crucial aspect that must be achieved to face the challenges of competition among educational institutions. One of the strategies for organizations, particularly education institutions focusing on quality, is by implementing quality assurance. Once quality assurance is achieved, educational institutions will continuously improve the quality of services provided to parents, including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research aims to analyze the phenomena related to tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy concerning parents' satisfaction at SDS Golden Christian School. The study population includes the parents of students at SDS Golden Christian School during the 2024-2025 academic year. The sampling technique used is purposive sampling, with questionnaires distributed to 52 respondents who are parents with more than one child enrolled at SDS Golden Christian School in the 2024-2025 academic year. The research data were processed quantitatively using multiple linear regression analysis with validity tests, reliability tests, classical assumption tests (normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test), and hypothesis tests (R^2 test, t-test, and F-test) utilizing SPSS 30 for Windows. The findings of this research indicate that: 1) Tangible has a positive and significant influence on Parents' Satisfaction. 2) Reliability has a positive but not significant influence on Parents' Satisfaction. 3) Responsiveness has a

positive but not significant influence on Parents' Satisfaction. 4) Assurance has a positive but not significant influence on Parents' Satisfaction. 5) Empathy has a positive and significant influence on Parents' Satisfaction. 6) Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy collectively have a positive and significant influence on Parents' Satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Parents' Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Sekolah Dasar (SD) memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk dasar keterampilan, pengetahuan, dan karakter siswa. Sekolah dasar tidak hanya menjadi tempat belajar formal, tetapi juga berperan dalam pembentukan moral, sosial, dan akademik siswa yang akan menentukan masa depannya. Kualitas sekolah dasar menjadi perhatian utama bagi orang tua dalam menentukan pendidikan terbaik bagi anak-anak mereka (Indrastoeti et al., 2021). Kepuasan orang tua siswa menjadi salah satu faktor penting yang mencerminkan keberhasilan sekolah dalam memberikan layanan pendidikan berkualitas. Sekolah yang mampu menjaga tingkat kepuasan orang tua yang tinggi cenderung memiliki reputasi yang lebih baik.

Pada data pokok pendidikan (dapodik) tahun 2024 tercatat ada 125 SD yang terletak di Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah yang terdiri dari 99 (79,20%) SD milik pemerintah (Negeri) dan 26 (20,80%) SD milik swasta. Ditinjau dari status akreditasi, terdapat 22 (17,60%) SD di Kota Palangka Raya sudah terakreditasi A, 65 (52,00%) SD terakreditasi B, 30 (24,00%) SD terakreditasi C, dan sisanya belum terakreditasi (6,40%). Sekolah Dasar Negeri (SDN) yang berjumlah 99 sekolah di Palangka Raya dikelola oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pengelolaan ini mencakup aspek kurikulum, fasilitas, dan kualitas pendidikan yang ditawarkan. SDN mendapatkan anggaran dari pemerintah untuk pengembangan infrastruktur dan pembiayaan operasional, termasuk gaji guru dan staf.

Sekolah Dasar Swasta (SDS) yang berjumlah 26 sekolah di Palangka Raya dikelola oleh lembaga swasta, yang bisa berupa yayasan, individu, atau organisasi keagamaan. Pengelolaan ini berbeda dengan sekolah negeri yang dikelola oleh pemerintah. SDS dimiliki dan dikelola oleh pihak swasta, yang bertanggung jawab atas operasional sehari- hari, termasuk kurikulum, kebijakan, dan pengembangan fasilitas. Sekolah swasta memiliki fleksibilitas dalam menentukan kurikulum yang digunakan, meskipun banyak dari sekolah swasta tetap mengikuti kurikulum yang ditetapkan oleh pemerintah untuk memenuhi standar pendidikan nasional, sekolah swasta juga bisa mengintegrasikan kurikulum berbasis agama atau program pendidikan khusus lainnya.

Beberapa sekolah dasar swasta yang telah terakreditasi A (Unggul) oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN) di Kota Palangka Raya adalah SDS Golden Christian School, SDS Bina Cita Utama, SDK Santa Maria, dan SDIT Al Ghazali. Berdasarkan informasi dari data dapodik, jumlah siswa pada masing-masing sekolah enam (6) tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1 Pertumbuhan Jumlah Siswa di Empat (4) SDS Kota Palangka Raya

Nama Sekolah / Tahun	2019	2020	2021	2022	2023	2024
SDS Golden Christian School	233	245	269	327	337	357
SDS Bina Cita Utama	73	69	65	78	69	67
SDK Santa Maria	356	353	354	360	371	364

SDIT Al Ghazali	243	246	260	253	255	248

Sumber: Data Pokok Pendidikan (Dapodik) (2024)

Sekolah dasar yang mengalami pertumbuhan jumlah siswa tiap tahun dari tahun 2019 sampai 2024 menurut dapodik adalah SDS Golden Christian School, sedangkan sekolah lainnya cenderung turun naik. SDS Golden Christian School adalah salah satu sekolah swasta di kota Palangka Raya yang berdiri sejak tanggal 14 Juli 2008 dimulai dari jenjang PAUD, kemudian jenjang SD dibuka berdasarkan ijin oprasional sekolah pada tanggal 08 Mei 2012. SDS Golden Christian School terletak di Jalan Pangrango nomor 30 - 34 Kelurahan Palangka Kecamatan Jekan Raya Palangka Raya, berstatus terakreditasi A (Unggul) dengan nilai 91 mulai tahun 2016 hingga tahun 2026 yang dikeluarkan oleh Badan Akreditasi Nasional.

SDS Golden Christian School merupakan sekolah dasar swasta di Palangka Raya yang menawarkan pendidikan dengan pendekatan berbasis agama Kristen, dengan fokus pada pembentukan karakter siswa. Sekolah ini dikenal memiliki fasilitas yang baik, budaya organisasi yang kuat, serta lingkungan fisik yang mendukung pembelajaran yang nyaman dan aman bagi siswa. Lokasi dan kurikulum sekolah ini dirancang untuk memenuhi harapan orang tua yang menginginkan pendidikan berkualitas, serta pengembangan nilai- nilai moral dan spiritual yang mendalam bagi anak-anak mereka. Hasil wawancara awal (Pra-Survey) di SDS Golden Christian School pada Bulan Maret Tahun 2024, dengan total 10 orang tua siswa memperlihatkan adanya kepuasan orang tua dalam kualitas pelayanan yang dilakukan meskipun masih ada beberapa orang tua siswa yang terlihat kurang puas dan akhirnya memindahkan anaknya ke sekolah lain.

Orang tua siswa SDS Golden Christian School ada yang menyampaikan keluhan- keluhan terkait kebersihan pada beberapa fasilitas sekolah, lambatnya tanggapan admin *front office* dalam memberikan pelayanan, dan merasa adanya perlakuan kurang sopan guru terhadap orang tua siswa saat di sekolah. Orang tua siswa SDS Golden Christian School lainnya menyampaikan sudah sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan selama ini serta menyampaikan pesan untuk terus mempertahankan bahkan meningkatkannya. Hasil pra survey yang dilakukan peneliti di SDS Golden Christian School Palangka Raya secara *tangible* adalah bukti fisik sekolah yang disediakan kepada siswa seperti ruang kelas seluruhnya telah berstandar nasional dengan tersedianya *air conditioner* (AC), *Liquid Crystal Display* (LCD), jumlah siswa di ruang kelas maksimal 24 siswa pada tiap ruang kelas, adanya perpustakaan, laboratorium komputer, laboratorium IPA, area olahraga (lapangan sepak bola, basket, dan badminton), di depan pintu gerbang dijaga oleh *security* 24 jam, serta staf dan guru mengenakan seragam sesuai jadwal. *Reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* yang berusaha dilakukan sekolah dengan membangun budaya yang positif oleh warga sekolah mulai dari guru, siswa, dan staf administrasi yang melaksanakan chapel setiap hari sebelum memulai pembelajaran atau aktifitas sekolah.

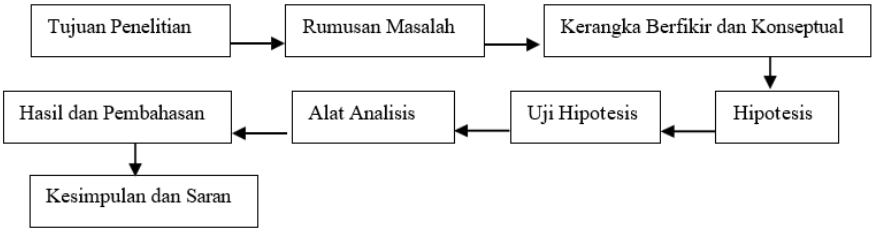
Kegiatan chapel diharapkan dapat meningkatkan keandalan, daya tanggap, dan empati warga sekolah khususnya tenaga pendidik dan kependidikan terhadap kepuasan orang tua siswa. *Assurance* yang berusaha diberikan sekolah adalah jaminan dalam penyediaan guru dan staf yang berkompetensi, berpengetahuan, dan memiliki sopan santun dengan melakukan seleksi karyawan yang berkualitas secara ketat serta melakukan pelatihan kepada seluruh karyawan. Orang tua siswa juga merasa jaminam keamanan sekolah dengan didukung adanya security dan CCTV. SDS Golden Christian School adalah salah satu sekolah yang menganggap kualitas pelayanan sebagai komponen utama yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan orang tua siswa. Orang tua yang puas akan merekomendasikan sekolah tersebut kepada orang lain, yang pada akhirnya bisa meningkatkan jumlah pendaftaran siswa baru.

Hasil penelitian oleh (Irawan et al., 2022) menyimpulkan bahwa faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan orang tua siswa di sebuah sekolah IEC, Medan adalah kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang sama ditemui oleh Asner Siholoho membuktikan bahwa secara parsial kualitas

pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di SD Yos Sudarso III Batam (Sihaloho et al, 2023). Hasil penelitian (Ekawarna et al., 2021) juga mendukung bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orang tua. Perbedaan hasil penelitian ini ditemukan pada lembaga Pelangi, dimana Tika Nirmala Sari & Muhammad Novan Prasetya mendapati bahwa sekalipun kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua (Sari & Prasetya, 2020).

Fenomena permasalahan ini menjadi alasan menarik untuk dijadikan suatu kajian dengan menggunakan pendekatan-pendekatan ilmiah. Fenomena tersebut telah diteliti oleh berbagai penelitian terdahulu. Penelitian-penelitian yang paling mendekati (*strongly related works*) dielaborasi guna mendapatkan sebuah gap research dan selanjutnya dijadikan rujukan/ pendukung untuk melakukan penelitian. Penelitian dilakukan dengan rumusan masalah 1) apakah *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School?, 2) apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School?, 3) apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School?, 4) apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School?, 5) apakah *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School?, 6) apakah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School?. Tujuan penelitian untuk mengetahui 1) pengaruh *tangible* terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, 2) pengaruh *reliability* terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, 3) pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, 4) pengaruh *assurance* terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, 5) pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, 6) pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School.

METODE PENELITIAN



Gambar 1. Kerangka Metode Penelitian
Sumber: Data diolah (2024)

Penelitian dimulai dari penetapan tujuan penelitian, pembuatan rumusan masalah, kerangka berfikir dan kerangka konseptual, hipotesis, uji hipotesis, alat analisis, hasil dan pembahasan kemudian kesimpulan dan saran. Kerangka berpikir dibuat dengan mengumpulkan 11 kajian empiris dari penelitian terdahulu dan menentukan indikator dari keenam variabel yang diteliti. Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep- konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Secara teoritis diperlukan untuk menjelaskan hubungan antara variabel bebas (*independent variable)* yang disebut juga dengan variabel pengaruh, perlakuan, kuasa, atau treatment yang apabila dalam suatu waktu berada bersamaan dengan variabel lain, maka (diduga) akan dapat berubah dalam keragamannya dan disingkat dengan variabel X, yaitu: *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5). Variabel terikat (*dependent variable)* disebut juga dengan variabel terpengaruh atau tergantung, efek atau tak bebas adalah suatu variabel yang dapat berubah karena pengaruh variabel bebas (variabel X) disingkat dengan variabel Y, yaitu kepuasan orang tua (Y).

Kerangka konseptual merupakan alat analitis yang dipengaruhi beberapa variabel, dimana menggambarkan suatu fenomena yang jelas dan dapat dimengerti tentang objek penelitian. Kerangka konseptual digunakan untuk memprediksi dengan melibatkan beberapa kriteria yang tepat dalam menjelaskan definisi variabel. Dari kerangka berfikir dan kerangka konseptual didapatkan hipotesis awal, 1) diduga *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS *Golden Christian School*, 2) diduga *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, 3) diduga *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, 4) diduga *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, 5) diduga *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, 6) diduga *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School.

Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif korelasional, yaitu penelitian yang menggunakan metode statistik untuk mengukur hubungan antara dua atau lebih variabel. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan suatu populasi atau sampel tertentu sebagai objek penelitian, menggunakan instrumen penelitian dalam pengumpulan data, dan analisis data yang bersifat kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Subjek penelitian ini adalah orang tua siswa di SDS *Golden Christian School*. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, ketentuan sampel adalah orang tua siswa yang menyekolahkan anaknya lebih dari satu (1) di SDS Golden Christian School tahun ajaran 2024-2025 dan diperoleh total sampel 52 responden. Teknik pengambilan data primer dilakukan dengan penyebaran dan pengumpulan kuesioner dalam skala *likert* 1-5. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dipilih jawabannya. Kriteria dari responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Analisa data dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 30 for widows*. Data primer dari pengumpulan 52 kuesioner diolah dan dianalisa dengan analisis statistik sehingga didapatkan hasil uji analisisnya kemudian dianalisa dan diperoleh kesimpulannya.

HASIL

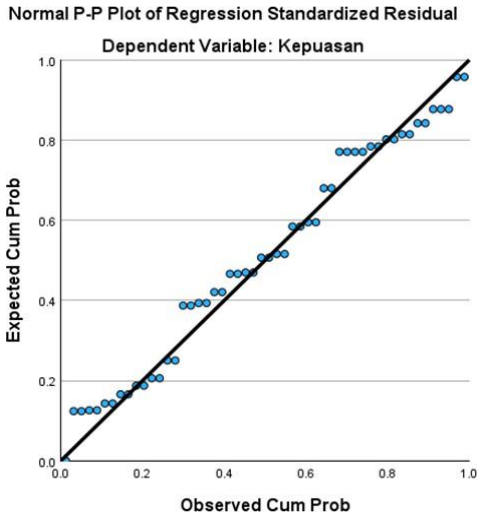
Hasil analisa deskripsi karakteristik responden diperoleh persentase tertinggi 82.7% responden perempuan, 73,1% responden berusia antara 36 - 45 tahun, 65.4% responden berpendidikan S1, dan 50% responden bekerja sebagai karyawan/wirausaha. Penjelasannya responden perempuan lebih mendominasi dari laki-laki karena para ibu yang lebih banyak memegang peranan dalam mengasuh dan mengurus pendidikan anak, khususnya untuk anak dengan usia yang masih dini, yang berada di jenjang sekolah dasar. Para ibu cenderung lebih perhatian terhadap detail-detail kecil yang berhubungan dengan kenyamanan anak di sekolah. Rentang usia 36 sampai 45 tahun karena usia anak mereka yang rata-rata telah di atas 7 tahun sehingga usia pernikahan sudah lebih tinggi dan juga memiliki anak lainnya yang usianya lebih besar daripada anak yang mengenyam jenjang sekolah dasar. Kebanyakan responden yang menyelesaikan strata 1 karena SDS Golden Christian School menarik keluarga dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi karena kualitas pendidikan yang ditawarkan, nilai-nilai yang ditanamkan, atau reputasi sekolah. Kebanyakan responden karyawan atau wirausaha karena orang tua yang bekerja sebagai karyawan berpenghasilan yang stabil dan berwirausaha cenderung memiliki fleksibilitas dalam mengelola waktu dan penghasilan, sehingga mereka dapat memilih sekolah berkualitas untuk anak-anak mereka.

Analisa deskripsi variable penelitian diinterpretasikan dengan mengacu interval kelas yang telah dibuat dari skala likert yang digunakan. Hasil olah data menggunakan SPSS 30 diperoleh nilai rata-rata (mean) variabel *tangible* 4,40, variabel *reliability* 4,20, variabel *responsiveness* 4,30, variabel *assurance* 4,48, dan variabel *emphaty* 4,30. Data menunjukan sampel sangat setuju dengan item pernyataan pada kuesioner dan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School.

Hasil olah data menggunakan SPSS 30 untuk uji instrument penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Hasilnya untuk uji validitas, nilai r hitung variabel *tangible* (X1), variabel *reliability* (X2), variabel *responsiveness* (X3), variabel *assurance* (X4), variabel *emphaty* (X5) dan variabel

ISSN 2355 - 5483
E - ISSN 2745 - 3545

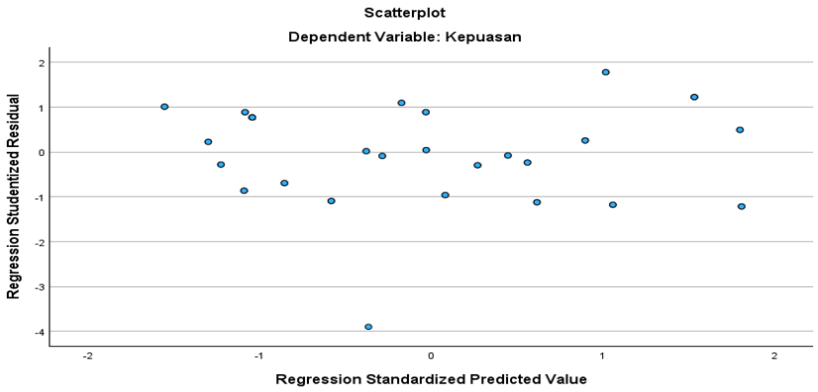
kepuasan orang tua (Y) secara keseluruhan dalam rentang 0,356-0,854 lebih besar dari r table pada signifikan 0,05 yaitu 0.278. Hal ini bearti seluruh item pernyataan valid untuk digunakan mengukur variable X1, X2, X3, X4, X5 dan Y. Sedangkan untuk uji reliabilitas nilai Cronbach's Alpha variabel *tangible* (X1), variabel *reliability* (X2), variabel *responsiveness* (X3), variabel *assurance* (X4), variabel *emphaty* (X5) dan variabel kepuasan orang tua (Y) secara keseluruhan 0,914 lebih besar ≥ 0, 70. Hal ini bearti seluruh item pernyataan reliabel untuk digunakan mengukur variable variable X1, X2, X3, X4, X5 dan Y. Dalam melakukan analisis regresi berganda, perlu memenuhi beberapa asumsi, misalnya asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih kecil dari 10 dan mempunyai angka mendekati 1. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil uji asumsi klasik yang dilakukan, meliputi uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinieritas.



Gambar 2. Uji Normalitas-Normal P-P Plot of Regresion

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil uji normalitas terlihat pada grafis normal P-P plot dimana sebaran data plotting (titik- titik yang menggambarkan data sesungguhnya) mengikuti garis diagonal yang menunjukan bahwa model regresi berdistribusi normal.



Gambar 3. Uji Heterokedastisitas-Grafik Scatter Plot

Sumber: Data diolah (2024)

Sedangkan hasil uji heterokedastisitas pada scatter plot terlihat titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.528	.657		-.804	.426		
	Tangible	.465	.154	.422	3.025	.004	.481	2.079
	Reliability	.083	.136	.090	.612	.544	.431	2.321
	Responsiveness	.064	.164	.070	.394	.696	.296	3.381
	Assurance	.016	.214	.013	.075	.941	.294	3.398
	Emphaty	.446	.180	.329	2.479	.017	.533	1.877

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah (2024)

Kemudian hasil uji multikolinieritas diperoleh nilai tolerance variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* memiliki nilai lebih dari > 0,100 dan memiliki nilai koefisien VIF kurang dari < 10 sehingga antar variabel bebas tidak terjadi korelasi atau asumsi non multikolonieritas terpenuhi.

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.754[a]	.569	.522	.310	.569	12.123	5	46	<.001

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Pengujian hipotesis, uji koefisien determinasi menunjukan nilai koefisien regresi (R- square) 0,569, dapat dinyatakan 56,9% dari total keseluruhan variabel independen memberikan sumbangan efektif terhadap variabel dependen, sisanya 43,1% oleh variabel independen lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Tabel 4 Hasil Uji Signifikansi Simultan (uji statistik F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.818	5	1.164	12.123	<.001[b]
	Residual	4.416	46	.096		
	Total	10.234	51			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

Sumber: Data diolah (2024)

Uji signifikansi simultan (uji statistik F) diperoleh nilai F hitung 12,123 lebih besar dari F tabel 2,42, artinya signifikan sehingga hipotesis diterima yang menunjukkan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan orang tua. Hal ini menunjukkan semakin tinggi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama maka kepuasan akan semakin meningkat.

Tabel 5 Uji signifikansi parameter individual (Uji statistik t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.528	.657		-.804	.426
	Tangible	.465	.154	.422	3.025	.004
	Reliability	.083	.136	.090	.612	.544
	Responsiveness	.064	.164	.070	.394	.696
	Assurance	.016	.214	.013	.075	.941
	Emphaty	.446	.180	.329	2.479	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah (2024)

Uji signifikansi parameter individual (Uji statistik t) adalah salah satu tes statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis nihil yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.528	.657		-.804	.426
	Tangible	.465	.154	.422	3.025	.004
	Reliability	.083	.136	.090	.612	.544
	Responsiveness	.064	.164	.070	.394	.696
	Assurance	.016	.214	.013	.075	.941
	Emphaty	.446	.180	.329	2.479	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah (2024)

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) secara bersama terhadap pengaruh dependen (kepuasan orang tua). Hasil uji regresi linier berganda diperoleh nilai konstanta (α) sebesar -0,528 dan nilai $\beta 1 = 0{,}465$, $\beta 2 = 0{,}083$, $\beta 3 = 0{,}064$, $\beta 4 = 0{,}016$, $\beta 5 = 0{,}446$ sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda Y sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta 1.\ X1 + \beta 2.\ X2 + \beta 3.\ X3 + \beta 4.\ X4 + \beta 5.\ X5 + \mathcal{E}}$$

$$\mathbf{Y = -0{,}528 + 0{,}465\ X1 + 0{,}083\ X2 + 0{,}064\ X3 + 0{,}016\ X4 + 0{,}446\ X5 + \mathcal{E}}$$

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan orang tua secara parsial. Uji signifikansi parameter individual (Uji statistik t) diperoleh t hitung variabel *tangible* (X1) 3,025 > t tabel 2,014 dan nilai signifikansi 0,004 < 0,05, artinya hipotesis H01 ditolak, hipotesis H1 diterima sehingga variabel *tangible* berpengaruh secara parsial positif signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua siswa. Hal ini menunjukan semakin tinggi *tangible* yang dimiliki sekolah maka kepuasan orang tua akan semakin meningkat. Pernyataan

yang memberikan kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah SDS Golden Christian School memiliki *cleaning service* untuk menjaga kebersihan lingkungan sekolah dengan nilai r hitung 0,692. Ruang kelas SDS Golden Christian School diisi maksimal 24 siswa dengan nilai r hitung 0,690. Penampilan fisik staf SDS Golden Christian School cakep dengan menggunakan seragam, termasuk kerapian berpakaian dengan nilai r hitung 0,689. Setiap kelas pada SDS Golden Christian School memiliki pendingin ruangan dengan nilai r hitung 0,584. Pernyataan yang paling kecil kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah SDS Golden Christian School mempunyai material pembelajaran tambahan yang berkualitas yaitu *english*, *science*, *math* dan *ESL* dengan nilai r hitung 0,552.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif namun tidak signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan orang tua secara parsial. Variabel *reliability* (X2) diperoleh nilai t hitung 0,612 < t tabel 2,014 dan nilai signifikansi 0,544 > 0,05 artinya hipotesis H02 diterima, hipotesis H2 ditolak bearti variabel *reliability* (X2) tidak berpengaruh secara parsial signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua. Hal ini menunjukan semakin tinggi *reliability* yang dimiliki sekolah maka kepuasan orang tua akan sedikit mengalami peningkatan. Pernyataan yang memberikan kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah jam sekolah SDS Golden Christian School dimulai pukul 07.15 WIB dan berakhir pukul 12.00 untuk kelas 1; 12.40 WIB untuk kelas 2 dan 3; 13.20 WIB untuk 4, 5 dan 6 dengan nilai r hitung 0,854. Jam istirahat selama proses pembalajaran dilakukan dua kali untuk kelas 1-3 pukul 09.00-09.30 WIB dan 10.50-11.20 WIB; untuk kelas 4-6 pukul 09.40-10.10 WIB dan 11.30-12.00 WIB dengan nilai r hitung 0,844. Jam ekstrakurikuler kelas 1 sampai 6 di SDS Golden Christian School dimulai pukul 14.00 – 15.00 WIB dengan nilai r hitung 0,782. SDS Golden Christian School memiliki *scurity*/ satpam yang menjaga di depan pintu gerbang masuk 24 jam dengan nilai r hitung 0,538. Pernyataan yang paling kecil kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah informasi sekolah selalu disampaikan oleh wali kelas dalam *WhatsApp group* kelas dengan nilai r hitung 0,395.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif namun tidak signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan orang tua secara parsial. Variabel *responsiveness* (X3) diperoleh nilai t hitung 0,394 < t tabel 2,014 dan nilai signifikansi 0,696 > 0,05 artinya Hipotesis H03 diterima dan Hipotesis H3 ditolak yang bearti variabel *responsiveness* (X3) tidak berpengaruh secara parsial signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua. Hal ini menunjukan semakin tinggi *responsiveness* yang dimiliki sekolah maka kepuasan orang tua akan sedikit mengalami peningkatan. Pernyataan yang memberikan kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah informasi yang diminta oleh orang tua siswa akan ditanggapi dalam waktu 1x24 jam oleh admin sekolah dengan nilai r hitung 0,850. Keluhan orang tua siswa akan ditanggapi dalam waktu 1x24 jam oleh sekolah dengan nilai r hitung 0,800. Orang tua siswa dapat membuat janji pertemuan dengan guru SDS Golden Christian School di sekolah untuk menjawab pertanyaan terkait pendidikan anaknya dengan nilai r hitung 0,797. SDS Golden Christian School menyediakan *WhatsApp group* untuk semua kelas dengan nilai r hitung 0,732. Pernyataan yang paling kecil kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah SDS Golden Christian School menyediakan *communication book* (*combook*) masing-masing siswa dengan nilai r hitung 0,630.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif namun tidak signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan orang tua secara parsial. Variabel *assurance* (X4) diperoleh nilai t hitung 0,075 < t tabel 2,014 dan nilai signifikansi 0,941 > 0,05 artinya Hipotesis H04 diterima dan Hipotesis H4 ditolak yang bearti variabel *assurance* (X4) tidak berpengaruh secara parsial signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua. Hal ini menunjukan semakin tinggi *assurance* yang dimiliki sekolah maka kepuasan orang tua akan sedikit mengalami peningkatan. Pernyataan yang memberikan kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah SDS Golden Christian School

bekerjasama dengan puskesmas terdekat (Puskes Bukit Hindu) untuk program kesehatan siswa dengan nilai r hitung 0,789. SDS Golden Christian School selalu meminta surat persetujuan orang tua siswa masing-masing anak saat melakukan program kesehatan di sekolah seperti suntik imunisasi yang dilaksakan oleh puskemas di sekolah dengan nilai r hitung 0,734. SDS Golden Christian School memiliki UKS untuk penjaminan kesehatan siswa selama proses belajar mengajar dengan nilai r hitung 0,696. SDS Golden Christian School bekerjasama dengan *I Love My Psychologist* untuk membantu siswa yang memerlukan konsultasi psikolog dengan nilai r hitung 0,525. Pernyataan yang paling kecil kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah SDS Golden Christian School memasang CCTV untuk keamanan siswa di sekolah dengan nilai r hitung 0,517.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *emphaty* terhadap kepuasan orang tua secara parsial. Variabel *emphaty* (X5) 3,025 > t tabel 2,014 dan nilai signifikansi 0,004 < 0,05, artinya hipotesis H05 ditolak, hipotesis H5 diterima sehingga variabel *emphaty* berpengaruh secara parsial positif signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua siswa. Hal ini menunjukan semakin tinggi *emphaty* yang dimiliki sekolah maka kepuasan orang tua akan semakin meningkat. Pernyataan yang memberikan kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah SDS Golden Christian School membuka sekolah untuk siswa yang ingin merayakan hari ulang tahun dengan nilai r hitung 0,630. SDS Golden Christian School merupakan sekolah inklusi yang memahami kondisi khusus yang mungkin dimiliki oleh beberapa siswa dengan nilai r hitung 0,578. Guru SDS Golden Christian School memberikan pelajaran/ penjelasan tambahan bagi siswa yang kesulitan memahami pelajaran setelah jam pelajaran selesai dengan nilai r hitung 0,403. Pernyataan yang paling kecil kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah SDS Golden Christian School memberikan potongan biaya sekolah kepada siswa yang memiliki saudara kandung di sekolah dengan nilai r hitung 0,356.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* terhadap kepuasan orang tua secara simultan. Uji signifikansi simultan (uji statistik F) diperoleh nilai F hitung 12,123 > F tabel 2,42, artinya hipotesis H06 ditolak, hipotesis H6 diterima sehingga *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan orang tua. Hal ini menunjukkan semakin tinggi *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* secara bersama maka kepuasan akan semakin meningkat. Pernyataan yang memberikan kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah sebagai orang tua siswa, memilih SDS Golden Christian School adalah pilihan yang tepat dengan nilai r hitung 0,826. Sebagai orang tua siswa, saya selalu puas terhadap kualitas pelayanan pada SDS Golden Christian School dengan nilai r hitung 0,762. Sebagai orang tua, keputusan yang tepat adalah mendaftarkan anak saya pada SDS Golden Christian School dengan nilai r hitung 0,761. Orang tua siswa merasa tidak ragu untuk memasukan anak mereka ke SDS Golden Christian School dengan nilai r hitung 0,731. Orang tua siswa mengevaluasi berbagai tempat sekolah dasar sebelum mendaftarkan anaknya ke SDS Golden Christian School dengan nilai r hitung 0,693. Fasilitas yang diberikan SDS Golden Christian School sudah sesuai dengan pilihan akan kebutuhan bagi siswa dengan nilai r hitung 0,655. Sebagai orang tua siswa, saya akan merekomendasikan SDS Golden Christian School kepada teman atau saudara dengan nilai r hitung 0,551. Pernyataan yang paling kecil kekuatan hubungan dengan kepuasan orang tua siswa adalah orang tua siswa memperoleh informasi tentang SDS Golden Christian School melalui brosur dengan nilai r hitung 0,437.

Persamaan regresi linier $\mathbf{Y = -0{,}528 + 0{,}465}\ X\mathbf{1 + 0{,}083}\ X\mathbf{2 + 0{,}064}\ X\mathbf{3 + 0{,}016}\ X\mathbf{4 + 0{,}446}\ X\mathbf{5 + \varepsilon}$ dapat dijelaskan nilai konstanta -0,528 menunjukan bahwa apabila seluruh nilai variabel X nilainya 0, maka nilai Y adalah -0,528 yang artinya tanpa adanya kontribusi faktor-faktor tersebut, kepuasan orang tua cenderung berada di level negatif atau tidak puas. Nilai koefisien regresi β untuk variabel *tangible* 0,465 yang bearti dengan adanya *tangible* maka kepuasan orang tua akan naik sebesar 0,465

dan sebaliknya jika tanpa adanya *tangible* nilai kepuasan orang tua akan menurun sebesar 0,465. Nilai koefisien regresi β untuk variabel *reliability* 0,083 yang bearti dengan adanya *reliability* maka kepuasan orang tua akan naik sebesar 0,083 dan sebaliknya jika tanpa adanya *reliability* nilai kepuasan orang tua akan menurun sebesar 0,083. Nilai koefisien regresi β untuk variabel *responsiveness* 0,064 yang bearti dengan adanya *responsiveness* maka kepuasan orang tua akan naik sebesar 0,064 dan sebaliknya jika tanpa adanya *responsiveness* nilai kepuasan orang tua akan menurun sebesar 0,064. Nilai koefisien regresi β untuk variabel *assurance* 0,016 yang bearti dengan adanya *assurance* maka kepuasan orang tua akan naik sebesar 0,016 dan sebaliknya jika tanpa adanya *assurance* nilai kepuasan orang tua akan menurun sebesar 0,016. Nilai koefisien regresi β untuk variabel *emphaty* 0,446 yang bearti dengan adanya *emphaty* maka kepuasan orang tua akan naik sebesar 0,446 dan sebaliknya jika tanpa adanya *emphaty* nilai kepuasan orang tua akan menurun sebesar 0,446.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan *tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, *responsiveness* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, *assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, *emphaty* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School, dan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh positif signifikan pada kepuasan orang tua siswa di SDS Golden Christian School.

Saran yang dapat diberikan, yaitu SDS Golden Christian School dapat secara periodik menggali lebih jauh variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan orang tua selain secara konsisten meningkatkan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orang tua. Ruang kelas SDS Golden Christian School harus konsisten diisi maksimal 24 siswa saja. Jam sekolah SDS Golden Christian School yang dimulai pukul 07.15 WIB dan berakhir pukul 12.00 untuk kelas 1; 12.40 WIB untuk kelas 2 dan 3; 13.20 WIB untuk 4, 5 dan 6 harus konsisten dilakukan, bila saat ada perubahan jadwal dapat disosialisasikan dengan sangat jelas kepada orang tua siswa. Informasi yang diminta oleh orang tua siswa harus ditanggapi dengan cepat bahkan paling lambat dalam waktu 1x24 jam oleh admin sekolah. SDS Golden Christian School dapat mempertimbangkan aturan membuka sekolah untuk siswa yang ingin merayakan hari ulang tahun. Fasilitas yang diberikan SDS Golden Christian School terus ditingkatkan agar sesuai dengan pilihan akan kebutuhan bagi siswa. Penelitian selanjutnya dapat menyertakan variabel lainnya yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan orang tua seperti pengaruh lokasi, fasilitas, biaya dan lainnya. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kualitatif seperti wawancara yang lebih mendalam tentang persepsi konsumen terhadap *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam bias subjektif responden dalam menanggapi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang di mana kepuasan dapat dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman yang terbentuk sebelumnya. Keterbatasan lainnya adalah jumlah responden yang kecil sehingga dapat membatasi generelisasi penemuan.

DAFTAR PUSTAKA

Andi. (2023). *ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID DI SEKOLAH GUANG MING*.

Ekawarna, E., Denmar, D., & Eka Wibawa, D. (2021). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DI SMP ISLAM AL-FALAH KOTA JAMBI*. *3*(2). https://doi.org/10.31933/jimt.v3i2

H. Imam Ghozali. (2009). Analisis Multivariate Lanjutan Dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009.

Indrastoeti, J., Poerwanti, S., & Winarni, R. (2021). PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN MERANCANG INSTRUMEN ASSESSMENT FOR LEARNING BERBASIS PORTOFOLIO PADA GURU-GURU SEKOLAH. In *Jurnal Widya Laksana* (Vol. 10, Issue 1).

Irawan, I., Yuliana Yuliana, Arwin Arwin, & Wilbert Jovando. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, *1*(3), 332–339. https://doi.org/10.55123/insologi.v1i3.411

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management-The Millennium Edition*, 10th Edition, Prentice Hall, New York.

Kristina, Fathorrahman, & Karnawati, T. A. (2020). ANALYSIS OF HOSPITALIZATION SERVICE QUALITY ON THE INPATIENTS OF MUTIARA BUNDA MALANG MATERNITY HOSPITAL USING SERVQUAL AND KANO MODELS. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, *100*(4), 92–98. https://doi.org/10.18551/rjoas.2020-04.13. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7(1), hal. 37-51.

Natalia, D., Rachmawati, I. K., & Handoko, Y. (2024). Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Orangtua di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania, Tangerang. *Agustus*, *5*(8), 499.

Pradiani, T., & Rahman, A. A. (n.d.). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND EDUCATION COST ON PARENT LOYALTY THROUGH PARENT SATISFACTION AT PELITA KASIH CHRISTIAN SCHOOL LAWANG. In *Journal of Disruptive Learning Innovation (JODLI)* (Vol. 3, Issue 2).

Risca. (2023). *Risca Trisnawati (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik RH Medica Malang.*

Sari, T. N., & Prasetya, M. N. (2020). DAPATKAH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, MOTIVASI GURU DAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN MEMPENGHARUHI KEPUASAN ORANG TUA SISWA. *Jurnal EduTech*, *6*(1).

Sebastian, D., Tin Agustina Karnawati, & Moh. Bukhori. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN

PASIEN PRAKTEK BIDAN MEGAWATI. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, *15*(2), 317–329. https://doi.org/10.22225/kr.15.2.2024.317-329

Setyawati, A., & Hanny, R. (2020). *PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UPT PUSKESMAS CIPUTAT TIMUR KOTA TANGERANG SELATAN*.

Sihaloho, A., Laventus Ngajo, J., Endah Nuraeni, B., Studi Manajemen, P., & Bentara Persada, S. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BUDAYA ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID DI SD YOS SUDARSO III BATAM*.

Soebagio, A. (2000). Manajemen Pendidikan Indonesia. *Jakarta: Ardadirya.*

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Pendidikan : Kuantitatif, Kualitatif, Kom-binasi, R&D dan Penelitian Tindakan (M. T. Dr. Apri Nuryanto, S.Pd., S.T. (ed.); Edisi 3, C). Bandung : Alfabeta, 2021.

Supriyanto, Sani dan Vivin Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*, UIN-Maliki Press, Malang.

Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2016. *Service Quality and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.

Triwijayanti, N., Sanoto, H., Paseleng, M., & Kristen Satya Wacana Salatiga, U. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua The effect of Education Services Quality, School Cultures, School Images toward Parental Satisfactions*.

Wibowo, S., Supriadi, D. (2023). Ekonomi Mikro Islami. Bandung : Pustaka Setia.

ISSN 2355 - 5483
E - ISSN 2745 - 3545