

## ABSTRAK

**Skripsi ini disusun oleh Najma Muthmainnah (1212010117) pada tahun 2025 dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Persis Se-Kecamatan Soreang.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh variasi kualitas layanan pendidikan yang ditemukan pada beberapa TK Persis di Kecamatan Soreang. Masing-masing lembaga menghadapi tantangan berbeda, seperti keterbatasan alat peraga edukatif luar, tingginya rasio guru-murid, belum optimalnya pembinaan kurikulum, minimnya fasilitas pendukung seperti UKS dan sanitasi, serta rendahnya partisipasi orang tua dan keterbatasan penggunaan teknologi oleh guru. Permasalahan ini dikhawatirkan memengaruhi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di TK Persis Se-Kecamatan Soreang dan sejauh mana pengaruh antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 36 orang tua siswa dari beberapa TK Persis, kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier sederhana. Penelitian ini didasarkan pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, serta teori kepuasan pelanggan menurut Indrasari. Hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua, dengan nilai R sebesar 0,819 dan  $R^2$  sebesar 0,670. Artinya, 67% tingkat kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh kualitas layanan pendidikan yang diterima, sementara sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Dimensi layanan yang paling dominan adalah jaminan dan empati, sedangkan dimensi tangibles (bukti fisik) memberikan kontribusi paling rendah karena beberapa lembaga masih memiliki keterbatasan sarana fisik.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Pendidikan, Kepuasan Orang Tua, TK Persis, PAUD.