

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam mengubah individu menjadi pribadi yang lebih baik melalui proses belajar mengajar yang sejatinya sudah dimulai sejak anak dilahirkan. Sejak dini, anak mulai mengamati, beradaptasi, dan memahami lingkungan di sekitarnya, sehingga mampu beradaptasi dan memenuhi kebutuhan hidupnya, baik secara fisik maupun emosional. Pendidikan tidak hanya terbatas pada kegiatan di sekolah sebagai lembaga formal saja, tetapi juga mencakup pengalaman belajar di luar sekolah, seperti interaksi dengan orang tua, lingkungan masyarakat, atau kegiatan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan merupakan proses yang berlangsung sepanjang hayat dan terjadi dalam berbagai konteks (Sutrisno, 2021) .

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah suatu tahapan pendidikan yang terjadi sebelum pendidikan dasar, dan bertujuan untuk mengembangkan anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun melalui rangsangan pendidikan untuk menunjang pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani, sehingga mereka siap untuk memasuki dunia pendidikan. Tahap selanjutnya, pendidikan anak usia dini dapat dilaksanakan melalui metode formal, nonformal, dan informal (Jaoza & S, 2007).

Pada usia prasekolah atau taman kanak-kanak, perkembangan berpikir anak terjadi sangat pesat sehingga merupakan masa sensitif untuk belajar dimana potensi anak dapat dikembangkan secara maksimal dengan bantuan orang tua, guru dan lingkungan. Masa ini sering disebut dengan “Golden Age” karena merupakan masa yang sangat berharga bagi perkembangan kecerdasan, pertumbuhan dan pendewasaan berbagai aspek fisik dan mental anak yang terjadi secara bertahap sepanjang hidupnya (Jaoza & S, 2007).

Kesadaran akan pentingnya pendidikan bagi anak usia dini meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir dan menarik perhatian positif dari berbagai elemen masyarakat, baik pemerintah, swasta, orang tua, akademisi, guru, dan tokoh agama. Upaya kepedulian tersebut terlihat melalui berdirinya beberapa lembaga pendidikan anak usia dini yang didirikan baik oleh masyarakat maupun pemerintah, seperti Bina Keluarga Balita, Posyandu, tempat penitipan anak, PAUD, kelompok bermain, Taman Kanak-Kanak dan Raudatul Athfal. Namun perkembangan sektor pendidikan anak usia dini di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sumber daya pemerintah dan masyarakat, pengelolaan kelembagaan, dan kualitas layanan TK yang belum sepenuhnya optimal (Suryani, 2007)

Kualitas layanan menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pendidikan, khususnya di jenjang PAUD formal seperti TK. Kualitas layanan tidak hanya berdampak pada proses pembelajaran anak, tetapi juga pada kepuasan orang tua sebagai pengguna utama layanan pendidikan. Kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga TK merupakan faktor utama yang menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi lembaga TK untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan yang diselenggarakannya, sehingga dapat menghasilkan anak yang baik dan pada akhirnya memberikan kepuasan kepada penggunanya, yaitu peserta didik dan orang tua. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Oldfield dan Baron (Priyanto, dalam Daulay, 2018), interaksi yang baik antara pengguna dengan organisasi pemberi layanan merupakan kunci keberlangsungan organisasi tersebut. Dalam hal ini, staf yang terlibat dalam layanan, meliputi kepala sekolah, guru, dan staf administrasi, memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pengguna.

Dalam perspektif islam, pentingnya memberikan layanan yang berkualitas juga tercermin dalam perintah Allah untuk menghadirkan yang

terbaik dari apa yang dimiliki. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S Al-Baqarah ayat 267 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

(Terjemahan Kemenag 2019)

267. Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji (Q.S Al-Baqarah: 267)

Kualitas layanan juga merupakan amanah moral dan spiritual. Layanan yang baik tidak sekadar memenuhi kewajiban, tetapi harus mencerminkan kepedulian, tanggung jawab, dan komitmen memberikan yang terbaik. Hal ini sejalan dengan prinsip syariah bahwa setiap bentuk layanan termasuk pendidikan hendaknya dilakukan dengan sepenuh hati, profesional, dan penuh integritas (Sunardi & Handayani, 2014).

Dengan demikian, kepuasan orang tua tidak hanya menjadi tolok ukur penerimaan terhadap layanan TK, tetapi juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pendidikan anak usia dini. Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap produk atau layanan yang diberikan, termasuk layanan pada organisasi TK. Di sini, orang tua siswa berperan sebagai klien utama. Ketika orang tua merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap organisasi TK akan meningkat (Daulay, 2018).

Menurut Andreani (Saputri, dalam Daulay, 2018), banyak faktor yang menjadi pertimbangan orang tua dalam memilih TK untuk anaknya, seperti lokasi, keamanan, pendidikan berbasis agama, disiplin sekolah,

kualitas guru, kondisi kelas, bahasa, fasilitas, kebersihan, dan metode pengajaran (Olii et al., 2023). Oleh karena itu, lembaga TK sebagai penyedia layanan pendidikan harus memperhatikan faktor-faktor tersebut untuk memenuhi harapan orang tua dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Permen Nomor 58 Tahun 2009 mengenai Standar Pendidikan Anak Usia Dini menyebutkan bahwa pelaksanaan PAUD harus mengikuti standar yang telah ditentukan untuk menjamin layanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna layanan pendidikan (Kemendikbud, 2009). Menurut peraturan menteri pendidikan, kebudayaan, riset dan teknologi no 7 tahun 2022, standar PAUD terdiri dari 8 unsur utama yaitu: 1) Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak (STPPA), 2) Standar Isi, 3) Standar Proses, 4) Standar Penilaian, 5) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 6) Standar Sarana dan Prasarana, 7) Standar Pengelolaan, 8) Standar Pembiayaan (Kemendikbudristek, 2022).

Berdasarkan data Dapodik Kecamatan Soreang memiliki total 25 TK yang tersebar di berbagai wilayah, dengan karakteristik yang beragam. Sebagian besar TK memiliki akreditasi B atau A, dengan fasilitas yang bervariasi, seperti ruang kelas, lapangan bermain, masjid, dan toilet. Dari total tersebut, empat di antaranya adalah TK Persis, yang menjadi lembaga PAUD dengan fokus pada pendidikan keagamaan dan penanaman nilai-nilai akhlak teladan.

Keunikan ini menjadi nilai tambah yang membuat TK Persis cukup diminati oleh masyarakat setempat. Jumlah siswa di setiap TK Persis juga konsisten, bahkan melebihi 30 anak per tahun selama dua tahun terakhir. Sebagai penyedia layanan pendidikan, TK Persis bertanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan guna menjaga dan meningkatkan kepuasan orang tua siswa sebagai pelanggan utama.

Dalam penelitian ini, empat TK Persis di Kecamatan Soreang menjadi objek kajian. Berdasarkan studi pendahuluan setiap lembaga memiliki karakteristik yang berbeda dalam hal jumlah murid, jumlah

tenaga pendidik, serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan pendidikan.

PAUD pertama yaitu TK Istiqomah IV memiliki jumlah murid sebanyak 35 anak dengan jumlah tenaga pendidik sebanyak 3 guru. Kurikulum yang digunakan mengacu pada standar nasional. Namun, lembaga ini menghadapi kendala dalam keterbatasan fasilitas pembelajaran yang belum memadai terutama dalam pengadaan alat peraga edukatif (APE) luar, selain itu rasio guru dan murid masih tergolong tinggi, sehingga perhatian individu kepada setiap anak belum optimal dan perlunya memperbarui pola dan metode mengajar kepada anak sesuai dengan perkembangan zaman.

PAUD kedua yaitu TK Persis 21 Al-Hikmah memiliki 36 murid dengan jumlah tenaga pendidik sebanyak 4 guru. Kurikulum yang diterapkan sudah menyesuaikan dengan standar nasional, namun lembaga ini membutuhkan peningkatan fasilitas dan pembinaan kurikulum agar layanan pendidikan yang diberikan lebih optimal.

PAUD ketiga yaitu TK Istiqomah VI memiliki jumlah murid sebanyak 38 anak dengan 5 orang tenaga pendidik. Lembaga ini memiliki sistem pembelajaran yang sudah cukup terstruktur, tetapi menghadapi tantangan dalam hal menghadapi anak dengan karakteristik yang berbeda-beda, tantangan bagi guru dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan masing-masing anak, upaya meningkatkan jumlah pendaftar setiap tahun, serta kurangnya fasilitas seperti UKS dan sanitasi.

PAUD keempat yaitu TK Persis Panyirapan Al-Hikmah 2 memiliki 34 murid dengan 4 guru. Meskipun fasilitas yang cukup memadai dibandingkan dengan lembaga lainnya, tantangan utama yang dihadapi adalah kendala seperti kurangnya kontroling kurikulum dan administrasi, kesulitan dalam mengatur guru, tantangan dalam penggunaan IT oleh guru, serta rendahnya partisipasi beberapa orang tua dalam pembelajaran.

Berdasarkan studi pendahuluan, ditemukan beberapa tantangan umum seperti keterbatasan fasilitas, pembinaan kurikulum, rasio guru dan

siswa yang belum ideal, serta kurangnya pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran. Selain itu, partisipasi orang tua dalam proses pendidikan juga belum merata.

Partisipasi dan kepuasan orang tua siswa menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan pendidikan. Survey awal terhadap 20 orang tua dari 4 TK Persis menunjukkan bahwa sebagian besar menilai fasilitas sekolah memadai dan komunikasi dengan guru berjalan baik. Namun, ada pula yang menyoroti keterbatasan fasilitas seperti toilet dan APE luar, kurang optimalnya penyampaian informasi melalui media sosial, serta kebutuhan peningkatan dalam pengembangan calistung dan nilai keagamaan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan dominan yang muncul adalah belum optimalnya kualitas layanan pendidikan di TK Persis Se-Kecamatan Soreang yang berdampak pada ketimpangan tingkat kepuasan orang tua. Meskipun ada aspek yang dinilai baik, namun masih ditemukan ketidaksesuaian antara ekspektasi dan pengalaman orang tua terhadap layanan pendidikan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara layanan yang diberikan dengan harapan orang tua.

Penelitian ini memiliki keterbaruan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu, baik dari sisi objek, konteks, maupun pendekatan penelitian. Penelitian sebelumnya umumnya hanya meneliti satu lembaga pendidikan di tingkat SD atau MTs, sedangkan penelitian ini fokus pada empat TK Persis se-Kecamatan Soreang yang bergerak di jenjang pendidikan anak usia dini (PAUD) berbasis nilai keagamaan.

Penelitian ini penting dilakukan karena layanan TK Persis masih belum optimal. Kekurangan layanan seperti proses pembelajaran yang tidak efektif dan fasilitas yang kurang memadai dapat mempengaruhi reputasi suatu lembaga di mata masyarakat. Proses pembelajaran yang tidak terencana dan terbatasnya fasilitas juga dapat menghambat perkembangan anak dalam aspek kognitif, sosial dan emosional. Layanan

yang belum optimal dalam jangka panjang, dapat menyulitkan TK Persis untuk bersaing dengan lembaga PAUD lain yang juga menawarkan pendidikan berkualitas di Kecamatan Soreang. Hal ini perlu mendapat perhatian yang mendalam, karena kepuasan orangtua merupakan aspek penting yang menentukan keberlanjutan lembaga TK sebagai penyedia layanan pendidikan.

Kepuasan orangtua tidak hanya mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas orangtua, tetapi juga menjadi indikator kualitas layanan yang diberikan lembaga. Selain itu, penelitian tentang pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua di lembaga TK berbasis nilai keagamaan masih terbatas, sehingga diperlukan kajian empiris yang mendalam. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data konkret bagi lembaga untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara tepat sasaran.

Melihat permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi lebih lanjut mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di TK Persis se-Kecamatan Soreang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan pendidikan di TK Persis se-Kecamatan Soreang?
2. Bagaimana kepuasan orang tua siswa di TK Persis se-Kecamatan Soreang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di TK Persis se-Kecamatan Soreang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini mempunyai tujuan:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di TK Persis Se-Kecamatan Soreang.
2. Untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa di TK Persis se-Kecamatan Soreang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di TK Persis se-Kecamatan Soreang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi dan memperluas wawasan pada pengembangan teori tentang pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orangtua siswa, khususnya dalam konteks lembaga pendidikan anak usia dini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Sekolah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa pemahaman tentang pentingnya kualitas layanan pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa, serta sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan layanan pendidikan.
- b. Bagi Universitas, diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bacaan yang bermanfaat bagi mahasiswa, khususnya program studi manajemen pendidikan islam (MPI), sebagai sumber pembelajaran terkait manajemen mutu pendidikan dan kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan islam
- c. Bagi Peneliti, penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman dalam bidang penelitian pendidikan, khususnya terkait hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan orang tua siswa. selain itu, penelitian ini juga merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.

E. Kerangka Berpikir

1. Kualitas Layanan Pendidikan

Kualitas layanan merupakan kemampuan penyelenggara jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan atau ekspektasi pelanggan. Sebagai penyelenggara jasa pendidikan, sekolah harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan orang tua/wali peserta didik sesuai harapan, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor keberhasilan suatu sekolah (Suryana et al., 2023). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas layanan, yaitu: 1) *Tangible*, berupa tampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personel, 2) *Empathy*, merupakan persyaratan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, 3) *Reliability*, merupakan kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan, 4) *Responsiveness* merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat atau tanggap, 5) *Assurance* meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya untuk menimbulkan rasa percaya dan keyakinan (Parasuraman et al., 1990).

2. Kepuasan Orang Tua Siswa

Menurut Indrasari (2019), kepuasan pelanggan diartikan sebagai perasaan puas atau tidak puas yang timbul setelah membandingkan seberapa baik produk atau layanan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Dalam hal ini, ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

a. Kualitas Produk

Konsumen merasa puas apabila hasil evaluasinya menunjukkan bahwa produk yang digunakan memiliki kualitas yang baik.

b. Kualitas Layanan

Faktor ini sangat penting terutama dalam industri jasa. Kepuasan konsumen meningkat ketika mereka menerima layanan yang memenuhi harapan.

c. Emosional

Beberapa konsumen merasa bangga dan percaya diri saat menggunakan produk dengan merek tertentu, karena nilai sosial yang dikaitkan dengan merek tersebut. Kepuasan yang mereka rasakan tidak hanya karena kualitas produk, tetapi juga karena citra yang disajikan.

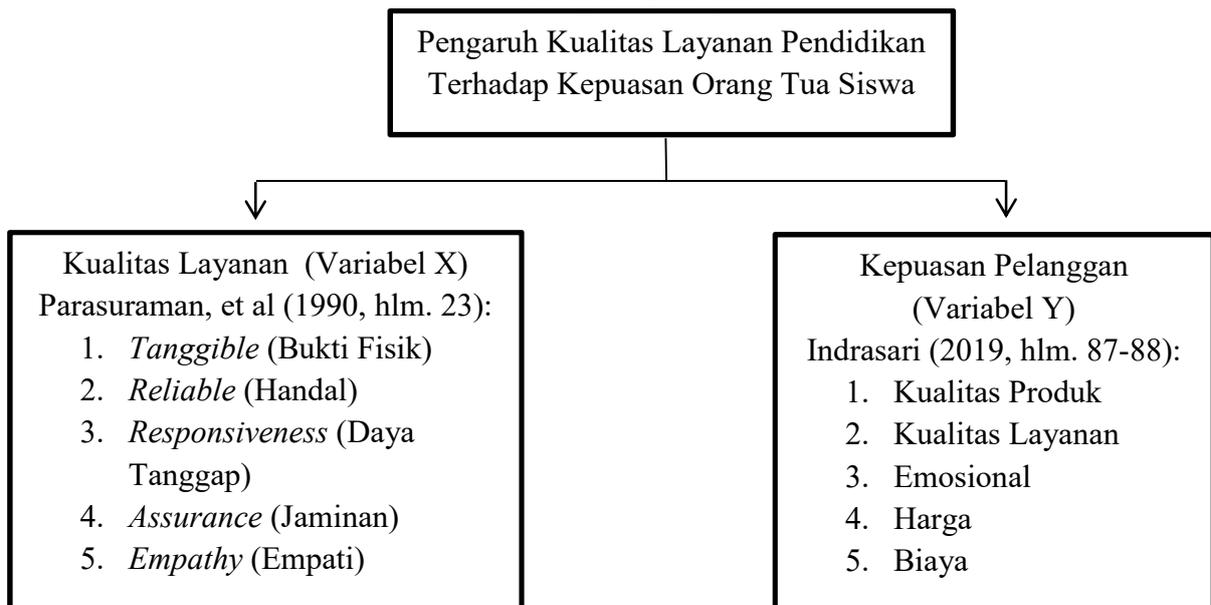
d. Harga

Produk dengan kualitas yang sama tetapi dengan harga yang lebih masuk akal memberikan nilai lebih besar kepada konsumen, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

e. Biaya

Konsumen cenderung merasa lebih puas jika mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan banyak waktu untuk mendapatkan suatu produk atau layanan.

Gambar 1.1. Kerangka Berpikir



Hipotesis seperti jawaban sementara untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah penelitian. Disebut sementara karena jawaban ini masih didasarkan pada teori-teori yang relevan, bukan didasarkan pada fakta-fakta nyata yang diperoleh dari pengumpulan data. Jadi, hipotesis dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap masalah penelitian, tetapi belum teruji secara fakta. Biasanya, penelitian yang menyusun hipotesis ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2013).

Dari definisi diatas bisa ditarik kesimpulan, hipotesis adalah jawaban sementara yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Adapun dalam penelitian ini hipotesisnya sebagai berikut:

1. (Ha): Kualitas Layanan Pendidikan berpengaruh terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Persis se-Kecamatan Soreang.
2. (H0): Kualitas Layanan Pendidikan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di TK Persis se-Kecamatan Soreang.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk memperdalam kajian mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di TK Persis se-Kecamatan Soreang, penelitian ini mengulas beberapa literatur yang relevan, yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi Filna Aulina (2024), dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Orang Tua Siswa (Penelitian Di MTs dan MA Al-Jawami Kabupaten Bandung). Hasil penelitian ini menunjukkan Secara statistik, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa. Berdasarkan hasil perhitungan, kualitas layanan tenaga administrasi (variabel X) yang diukur memiliki nilai rata-rata 4,22. Nilai ini termasuk dalam kategori sangat tinggi karena berada dalam rentang interval 4,20–5,00. Sementara itu, kepuasan orang tua siswa (variabel Y), yang memiliki nilai rata-rata 3,93. Nilai ini termasuk dalam kategori tinggi karena berada dalam rentang interval 3,40–4,19.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tenaga administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa, dengan nilai korelasi sebesar 0,693 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah 48,1%, yang berarti kualitas layanan tenaga administrasi memberikan kontribusi sebesar 48,1% terhadap kepuasan orang tua siswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan tenaga administrasi dapat secara langsung meningkatkan kepuasan orang tua siswa di MTs dan MA Al-Jawami Bandung. Adapun persamaan dari penelitian yaitu pada variabel y mengenai kepuasan orang tua siswa. Sedangkan perbedaannya yaitu pada variabel x, skripsi Filna Aulina fokusnya pada kualitas layanan tenaga administrasi sedangkan penulis pada kualitas layanan pendidikan.

2. Skripsi Siti Fadhillah Fi'ilmiah (2017), dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ra Al-Hidayah Iii Sukoharjo Tahun Pelajaran 2017/2018". Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kedua variabel tersebut. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi yang menghasilkan nilai phi coefficient sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05), menunjukkan tingkat hubungan yang kuat dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,709, yang lebih besar dari nilai r tabel (0,2521) pada taraf signifikansi 5%. Nilai probabilitas (sig. 2-tailed) sebesar 0,000 ($<0,05$) juga mendukung signifikansi hubungan pada tingkat kepercayaan 95%. Sementara itu, nilai R^2 sebesar 0,503 menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan memberikan kontribusi sebesar 50,3% terhadap kepuasan orang tua siswa, sedangkan 49,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Adapun persamaan dari penelitian yang dilakukan adalah dari variabel x nya mengenai kualitas layanan pendidikan. Sedangkan perbedaannya adalah skripsi Siti Fadhillah Fi'ilmiah hanya tertuju pada satu sekolah sedangkan peneliti lebih dari satu, dan lokasi penelitian yang digunakan berbeda.

3. Skripsi Siti Rofiah (2017), dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua Di SMP Islam Terpadu Robbani Kendal”. Hasil penelitian menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memengaruhi terbentuknya kepuasan orang tua dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,376 dan tingkat signifikansi 0,000. Kepuasan juga memengaruhi terbentuknya loyalitas dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,374 dan tingkat signifikansi 0,000. Selain itu, kualitas layanan secara langsung memengaruhi loyalitas dengan *standardized coefficient* sebesar 0,379 dan tingkat signifikansi 0,000. Kepuasan berperan sebagai variabel intervening antara kualitas layanan dengan loyalitas. Pengaruh langsung antara variabel X1 terhadap Y melalui variabel X2 sebesar 0,14, sedangkan pengaruh total antara variabel X1 terhadap X2 dan Y sebesar 0,519. Kepuasan merupakan variabel intervening yang memberikan pengaruh signifikan antara variabel kualitas layanan dan loyalitas orang tua pengguna jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa penggunaan variabel intervening memberikan hasil total sebesar 0,519, lebih besar dibandingkan tanpa variabel intervening, yang hanya sebesar 0,379. Adapun persamaan dari penelitian ini terdapat pada variabel x mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel y, pada penelitian siti rofiah variabel y nya adalah loyalitas orang tua siswa dan yang diteliti adalah jenjang pendidikan SMP.
4. Skripsi Durrotun Nafisah (2017), dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki nilai sebesar 84,25 dan dikategorikan cukup baik, sementara kepuasan orang tua siswa mencapai 90,7, yang juga dikategorikan cukup baik. Uji F menunjukkan hasil sebesar 105,214, yang lebih besar dari Ftabel (4,10)

pada taraf signifikansi 5% dan F_{tabel} (7,35) pada taraf signifikansi 1%. Tingkat korelasi sebesar 0,857 berada dalam kategori sangat kuat, karena berada pada rentang 0,80–1,000, yang setara dengan kontribusi sebesar 73,5%. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa, dengan kontribusi sebesar 73,5%. Sisanya, sebesar 26,5%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini. Adapun persamaan antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan skripsi yang ditulis oleh Durrotun Nafisah yaitu pada pembahasan mengenai kualitas layanan. Sedangkan perbedaannya yaitu dari metode penelitiannya, populasi, dan sampel berbeda.

5. Skripsi Rendi Faozi (2018), dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 64,7%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60%-80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani baik hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan setuju dari responden mengenai bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati kecuali jaminan yang kurang baik menanggapi pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Sedangkan tabel hasil rata-rata tanggapan responden mengenai kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 67,47%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60%-80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani puas hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan setuju dari responden mengenai membeli lagi, merekomendasikan (word of mouth) dan konfirmasi harapan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Berdasarkan hasil analisis

korelasi Spearman Rank dapat diketahui korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa yaitu sebesar 0,329. Karena nilai koefisien berada pada rentang 0,20 – 0,399 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur adalah rendah. Didalam hasil uji hipotesis koefisien korelasi menunjukkan bahwa tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$ hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa yang signifikan dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan yang positif terbukti. Adapun persamaan antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan skripsi yang ditulis oleh Rendi Faozi yaitu pada pembahasan mengenai kualitas layanan. Sedangkan perbedaannya yaitu dari teori variabel y yang digunakan, populasi, dan sampel.

6. Skripsi Irmawati Harjani Putri (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong” menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan siswa. Penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana dan menghasilkan koefisien determinasi sebesar 43,4%, yang berarti kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 43,4% terhadap kepuasan siswa, sementara 56,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kompetensi guru, kinerja guru, dan fasilitas lembaga pendidikan. Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel X berupa kualitas pelayanan pendidikan, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana Irmawati meneliti kepuasan siswa, sedangkan proposal ini meneliti kepuasan orang tua siswa. Lokasi penelitian juga berbeda, yaitu lembaga bimbingan belajar dibandingkan dengan TK Persis di Kecamatan Soreang.
7. Skripsi Frisca Windriati (2018) yang berjudul “Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2

Semarang”. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan analisis tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan orang tua berada pada kategori memuaskan, meskipun ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan sesuai dengan harapan orang tua. Persamaan dengan penelitian ini adalah fokus pada kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, di mana Frisca meneliti di satu sekolah (MTs N 2 Semarang), sedangkan proposal ini mencakup beberapa TK di Kecamatan Soreang, serta metode analisis yang digunakan.

8. Skripsi Hasanuddin (2019), yang berjudul “Kepuasan Orang Tua dan Siswa terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara”. Hasil penelitian hasanuddin menunjukkan bahwa kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan tergolong cukup puas. Dari dimensi tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), rata-rata kepuasan orang tua mencapai skor 74,15 dan siswa 69,06. Tidak ditemukan perbedaan signifikan antara kepuasan orang tua dan siswa. Persamaan dengan penelitian penulis adalah fokus pada variabel kualitas layanan pendidikan, sedangkan perbedaannya terletak pada responden yang melibatkan siswa selain orang tua, dan lokasi penelitian yang dilakukan di MTs Mathalibul Huda berbeda penulis yang lokasi penelitiannya di TK Persis Se Kecamatan Soreang.
9. Jurnal Hesti Umiyati dan Ricky Hartono (2021), dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid”. Dari hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 0,084 + 0,130 X1 + 0,064 X2 - 0,128 X3 - 0,172 X4 + 1,090 X5 + e$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator dalam penelitian ini terbukti valid dan variabel-variabelnya reliabel. Pada pengujian asumsi klasik,

model regresi bebas dari multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan tidak ada masalah autokorelasi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa, jika ditinjau dari segi kelompok umur dan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan yang berada pada kategori sedang. Terlihat bahwa responden dengan pendidikan yang lebih tinggi tidak ada yang sangat puas dengan kualitas layanan lembaga PAUD Kota Tangerang. Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan jurnal yang ditulis oleh Hesti Umiyati dan Ricky Hartono yaitu variabel x membahas mengenai Kualitas layanan pendidikan dan penelitian ini sama sama di Lembaga PAUD. Sedangkan Perbedaannya yaitu Populasi dan sampel yang hasilnya tentu saja akan berbeda.

10. Jurnal Sholihul Afif (2016) berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus”. Dari hasil penelitian menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sebesar 49,7% dan loyalitas sebesar 7,8% orang tua siswa. Penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap lembaga pendidikan. Persamaan dengan proposal ini adalah variabel X berupa kualitas layanan pendidikan dan variabel Y berupa kepuasan orang tua siswa. Perbedaannya adalah penelitian Sholihul Afif juga menambahkan loyalitas sebagai variabel tambahan, sedangkan penelitian penulis hanya berfokus pada kepuasan orang tua. Selain itu, lokasi penelitian berbeda, yaitu di MI NU sedangkan penulis TK Persis Se Kecamatan Soreang.