

ABSTRAK

Muhamad Fahrezi Rizki Munawar (1219240126): Pengaruh Biaya Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya tuntutan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan, khususnya dalam aspek biaya, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Kepuasan Orang Tua Peserta Didik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh biaya terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik, (2) pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik, (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik, serta (4) pengaruh biaya, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung sebanyak 70 responden dengan teknik simple random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik (Sig. 0,579 > 0,05). Sementara itu, variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik (Sig. 0,016 < 0,05), dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik (Sig. < 0,001 < 0,05). Secara simultan, biaya, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,853 yang menunjukkan hubungan sangat kuat, serta nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,728 yang berarti 72,8% variasi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya 27,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam meningkatkan Kepuasan Orang Tua Peserta Didik, sedangkan biaya berperan sebagai faktor pendukung dalam membentuk kepuasan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Biaya, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Orang Tua Peserta Didik, Lembaga Pendidikan.