



Analisis Kepuasan Wali Murid Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Keandalan Dan Daya Tanggap Guru Paud Hidayatul Muhtadi-Ien Purwokerto

Umi Hani⁽¹⁾, Fitria Yuni Astuti⁽²⁾

⁽¹⁾Universitas Selamat Sri, ⁽²⁾Universitas Selamat Sri
⁽¹⁾umihani642@gmail.com, ⁽²⁾zefrea12@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima pada 09 Agustus 2023

Disetujui pada 11 Agustus 2023

Dipublikasikan pada 31 Agustus 2023

Kata Kunci:

kualitas pelayanan,
keandalan, daya tanggap
guru, kepuasan wali murid

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk meneliti analisis kepuasan wali murid ditinjau dari kualitas pelayanan, keandalan dan daya tanggap guru. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah wali murid PAUD Hidayatul Muhtadi-Ien Purwokerto sebanyak 31 responden dengan metode penelitian *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wali murid dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,751 > nilai t_{tabel} 1,703, keandalan berpengaruh terhadap kepuasan wali murid dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,630 > nilai t_{tabel} 1,703, daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan wali murid dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,108 > nilai t_{tabel} 1,703, sedangkan secara simultan kualitas pelayanan, keandalan dan daya tanggap guru berpengaruh terhadap kepuasan wali murid dengan nilai F_{hitung} sebesar 7,422 > F_{tabel} sebesar 2,95. Koefisien determinasi dengan Adjusted R Square sebesar 0,391 yang menunjukkan bahwa 39,1%, kepuasan wali murid dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, keandalan dan daya tanggap guru sedangkan sisanya sebesar 60,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENDAHULUAN

Rustami, dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pendidikan Indonesia. ADPEND, 42-52. Salah satu keunggulan produk pelayanan jasa yaitu pada keunikan dan kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut sudah sesuai dengan keinginan konsumen atau belum termasuk di dalam dunia pendidikan. Sekolah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan agar peserta didik tidak berkurang atau bahkan hilang disebabkan oleh pelayanan yang tidak memuaskan. Kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi serta kualitas pelayanan dan produk sangat menentukan kepuasan pelanggan (Kurniawati, 2021). Bukan pekerjaan yang mudah untuk mencapai pelayanan yang baik, akan tetapi apabila dapat dilakukan, sekolah akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas peserta didik yang besar. Untuk mencapainya harus dimiliki keterampilan sesuai dengan bidangnya, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah,

memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Zeithaml dan Bitner yang dikutip (Fandy, 2006) mengungkapkan beberapa dimensi yang dapat menentukan kualitas jasa, yaitu:

- 1) Bukti Langsung (*Tangible*), meliputi kualitas pelayanan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

Kualitas pelayanan merupakan unsur terpenting dalam menarik minat pembeli, kualitas harus dirasakan oleh pelanggan, usaha kualitas harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan (Kotler, 1998). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Fandy, 2002). Perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan berkomunikasi kualitas layanan yang selalu lebih tinggi dari harapan pelanggan (Kotler, 2002). Dalam memberikan jasa atau pelayanan, perusahaan harus menyediakan pelanggan dengan layanan berkualitas. Oleh karena itu perusahaan harus selalu berusaha untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan kualitas layanan atau layanan yang diterima. Dengan berusaha memperbaiki dan memperbanyak jumlah fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana pendukung komunikasi agar memenuhi kebutuhan peserta didik. Maka diperlukan kualitas pelayanan yang akan berubah menjadi loyalitas pelanggan dalam PAUD Hidayatul Muhtadi-Ien Purwokerto.

Keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan (Zeithaml, Bitner, 2013). Faktor keandalan perlu diperhatikan karena dengan semakin handal Guru yang meliputi ketepatan pelayanan yang sesuai dan kemampuan dalam memberikan pelayanan dapat membuat masyarakat merasa puas. Semakin baik persepsi wali murid terhadap keandalan maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi, jika persepsi masyarakat akan keandalan buruk maka kepuasan masyarakat juga semakin rendah.

Daya tanggap adalah kesediaan untuk memberikan pelayanan dan bersedia memberikan pertolongan yang segera dan akurat kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas (Parasuraman et al., 1985). Membiarkan wali murid menunggu tanpa alasan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap daya tanggap maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Jika persepsi masyarakat akan daya tanggap buruk maka kepuasan masyarakat juga semakin rendah.

PAUD Hidayatul Muhtadi-Ien Purwokerto merupakan Pendidikan Anak Usia Dini yang terdaftar dengan nomor SK: 421.102/1220/Disdikbud, nomor NPSN 69967941, beralamat di Dsn. Dodogan Kelurahan Purwokerto Kecamatan Patebon Kab. Kendal - Provinsi Jawa Tengah, Berada dalam naungan Yayasan Bani Affandi Kadariyah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar dengan melestarikan budaya dan nilai-nilai Islam. Wali Murid merasa puas dengan layanan PAUD apabila ada harmonisasi hubungan antara pengelola dan guru dengan wali murid serta juga ditunjukkan dengan semakin bertambahnya masyarakat yang menyekolahkan anaknya di PAUD Hidayatul Muhtadi-Ien Purwokerto. Dengan dasar tersebut di atas, maka peneliti tertarik akan meneliti tentang **“Analisis Kepuasan Wali Murid Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Keandalan dan Daya Tanggap Guru PAUD Hidayatul Muhtadi-Ien Purwokerto”**

METODE PENELITIAN

Metode Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yang berarti jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data atau menggambarkan data yang telah terkumpul (Ghozali Imam, 2009). Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah wali murid PAUD Hidayatul Muhtadi-Ien Purwokerto. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling, jumlah sampel dalam penelitian ini 31 responden. Teknik analisis yang digunakan antara lain: Uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis dan uji heteroskedastisitas. Analisis regresi linier berganda, uji hipotesis meliputi uji parsial (T) uji simultan (F) dan uji koefisien determinasi (R^2).

HASIL

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel Penelitian	Instrumen Penelitian	r – hitung	r – tabel	Hasil
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X1.1	0,756	0,355	Valid
	X1.2	0,554	0,355	Valid
	X1.3	0,691	0,355	Valid
	X1.4	0,589	0,355	Valid
	X1.5	0,522	0,355	Valid
Keandalan (X ₂)	X2.1	0,504	0,355	Valid
	X2.2	0,700	0,355	Valid
	X2.3	0,469	0,355	Valid
	X2.4	0,393	0,355	Valid
	X2.5	0,576	0,355	Valid
Daya Tanggap (X ₃)	X3.1	0,737	0,355	Valid
	X3.2	0,598	0,355	Valid
	X3.3	0,628	0,355	Valid
	X3.4	0,591	0,355	Valid
	X3.5	0,625	0,355	Valid
Kepuasan Wali Murid (Y)	Y.1	0,849	0,355	Valid
	Y.2	0,631	0,355	Valid
	Y.3	0,693	0,355	Valid
	Y.4	0,536	0,355	Valid
	Y.5	0,744	0,355	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Didapatkan hasil keseluruhan indikator dinyatakan valid, karena nilai r hitung pada masing-masing pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,355.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	≥ 0.6	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,608	≥ 0.6	Reliabel
Keandalan (X2)	0,656	≥ 0.6	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,632	≥ 0.6	Reliabel
Kepuasan Wali Murid (Y)	0,726	≥ 0.6	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Didapatkan hasil keseluruhan indikator dinyatakan reliabel, karena *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 dan tingkat reliabilitas tinggi.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas.

Tabel 3 Uji Normalitas

One-sampleKolmogorov-SmirnovTest

	Unstandardized Residual
N	31
Normal Parameters ^{a,b} Mean	0E-7
Std. Deviation	1.58405151
MostExtremeDifferencesAbsolute	.107
Positive	.107
Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z	.107
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

- Testdistribution is Normal.
- Calculatedfrom data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dapat dilihat bahwa nilai signifikan dibagian *kolmogorov* sebesar 0,200 maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini data distribusi normal, karena nilai signifikansi $0,200 > 0,05$

e. Uji Multikolinieritas

Tabel 4 Uji Multikolinieritas

Model	CollinearityStatistic	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Pelayanan	.752	1.329
Keandalan	.801	1.248
Daya Tanggap	.646	1.549

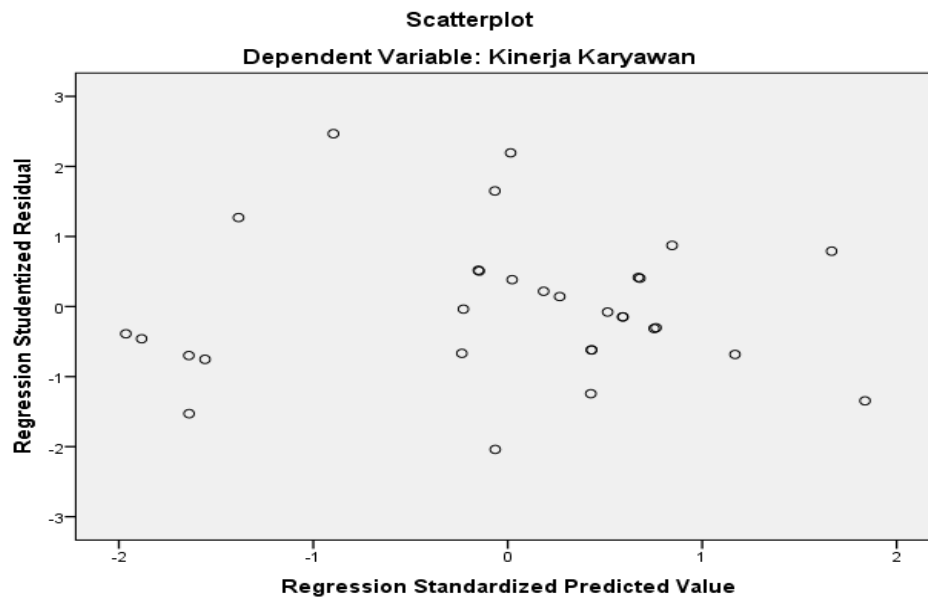
- DependentVariable: Kepuasan Wali Murid

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dapat dilihat bahwa nilai VIF yang dihasilkan kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1. maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

f. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data

Primer diolah, 2023

Grafik *Scatterplot* di atas jelas menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu karena titik meyebar tidak beraturan di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala *heteroskedastisitas*.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5 Uji **Coefficient**^a

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.379	3.880		1.871	.392
Kualitas Pelayanan	.116	.115	.123	1.751	.045
Keandalan	.119	.189	.100	2.630	.043
Daya Tanggap	.596	.192	.551	3.108	.004

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Persamaan regresi pada penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = 3.379 + 0.116X_1 - 0.119X_2 + 0.596X_3 + e$$

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t).

Tabel 6 Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.379	3.880		1.871	.392
Kualitas Pelayanan	.116	.115	.123	1.751	.045
Keandalan	.119	.189	.100	2.630	.043
Daya Tanggap	.596	.192	.551	3.108	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Wali Murid

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wali murid mendapatkan hasil yaitu variabel kualitas pelayanan atau X_1 mempunyai t_{hitung} sebesar 1,751 > nilai t_{tabel} 1,703 dan nilai signifikan sebesar 0,045 < nilai $\alpha = 0,05$. Maka pada daerah H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wali murid.

Hasil pengujian pengaruh keandalan terhadap kepuasan wali murid mendapatkan hasil yaitu variabel harga atau X_2 mempunyai t_{hitung} sebesar 2,630 > nilai t_{tabel} 1,703 dan nilai signifikan sebesar 0,043 < dari nilai $\alpha = 0,05$. Maka pada daerah H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga variabel keandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wali murid.

Hasil pengujian pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan wali murid mendapatkan hasil yaitu variabel fasilitas atau X_3 mempunyai t_{hitung} sebesar 3,108 > nilai t_{tabel} 1,703 dan nilai signifikan sebesar 0,004 < nilai $\alpha = 0,05$. Maka pada daerah H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga variabel daya tanggap secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid.

b. Uji Statistik Simultan (Uji F)

Tabel 7
Uji Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
1	Regression	62,078	3	20,693	7,422	.001 ^b
	Residual	75,277	27	2,788		
	Total	137,355	30			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wali Murid

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Keandalan, Daya Tanggap

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Hasil pengujian yang dilakukan bersama-sama, pengujian variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, diperoleh nilai F-hitung sebesar 7,422 yang berarti lebih besar dari nilai F tabel= 2,95. Dengan demikian F hitung > F tabel (7,422 > 2,95) dan dengan nilai signifikan sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Maka pada daerah H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga variabel Kualitas Pelayanan, Keandalan, Daya Tanggap secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Wali Murid.

6. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8
Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.452	.391	1.66974

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Keandalan, Daya Tanggap
b. Dependent Variable: Kepuasan Wali Murid

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Hasil pengujian diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,391 yang berarti bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan, Keandalan, Daya Tanggap sebesar 39,1%, sedangkan sisanya sebesar 60,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Wali Murid dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,751 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,703. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diterima Wali Murid dan Peserta Didik PAUD Hidayatul Muhtadi-Ien Purwokerto telah memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan Wali Murid. Ini menjadi penting karena kualitas pelayanan mencerminkan tanggung jawab, jaminan dan empati untuk mendukung kenyamanan. fasilitas fisik sarana dan prasarana yang dapat dimanfaatkan peserta didik, perlengkapan pembelajaran peserta didik, tanggung jawab dan empati pegawai dan sarana pendukung komunikasi antara pengelola dan guru dengan wali murid. penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pranoto et al., 2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wali murid.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan guru secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wali murid dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,630 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,703. Hal ini dapat diartikan bahwa keandalan yang diberikan guru PAUD Hidayatul Muhtadi-Ien Purwokerto telah mampu memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan wali murid. Kemampuan keandalan guru sangat penting dalam operasional PAUD, Oleh karena itu, guru harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan baik ke wali murid maupun ke peserta didik. penelitian ini sejalan dengan penelitian (Tanzila & Ratnasari, 2020) (Rochyan Ridlo, 2016) yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan wali murid.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap guru secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wali murid dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,108 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,703. Hal ini dapat diartikan bahwa daya tanggap guru memberikan dampak besar terhadap kepuasan wali murid mengingat PAUD Hidayatul Muhtadi-Ien Purwokerto bergerak di pendidikan khusus anak usia dini yang dalam proses pembelajaran guru harus mempunyai sikap keibu-ibuan bertindak sebagai penasihat melainkan memberikan nasehat dan motivasi serta bimbingan kepada peserta didik. Sehingga mampu menanamkan kepada peserta didik nilai kejujuran, kedisiplinan, dan hal-hal positif lainnya sedari dini. Kemampuan guru dalam memberikan materi serta kegiatan yang kreatif, mendidik, mengajar serta menganalisis perkembangan peserta didik sesuai tahapan perkembangannya menjadi penilaian utama wali murid dalam menitipkan anaknya untuk sekolah. hal ini sejalan dengan penelitian (Durotun Nasikah, 2021) Variabel daya tanggap berpengaruh secara signifikan dan berhubungan positif terhadap kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, keandalan dan daya tanggap secara

simultan berpengaruh terhadap kepuasan wali murid dengan nilai F_{hitung} sebesar 7,422 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,95. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan, keandalan dan daya tanggap memberikan dampak dan mampu meningkatkan kepuasan wali murid. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, guru yang handal dan daya tanggap guru yang tinggi maka kepuasan wali murid juga akan semakin tinggi, begitupun sebaliknya. Dengan meningkatnya kepuasan wali murid akan menambah kepercayaan masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di PAUD Hidayatul Muftadi-Ien Purwokerto.

SARAN

Agar kepuasan wali murid dapat dicapai, PAUD harus memberikan pelayanan yang prima dengan mengaktualisasikan karakter keibuan mereka, amanah, tanggungjawab, tekun, dan peduli yang tidak hanya dilakukan oleh guru melainkan juga pengelola PAUD.

DAFTAR PUSTAKA

- Durotun Nasikah, S. S. (2021). *PENGARUH COURTESY, DAYA TANGGAP DAN KEPUASAN THE EFFECT OF COURTESY, RESPONSIBILITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF BMT ASSYAFI ' IYAH*. 8(2).
- Fandy, T. (2002). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Fandy, T. (2006). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Ghozali imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. (1998). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* (Jilid2 (ed). PT. Prehallindo.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Mile). PT Prenhalindo.
- Kurniawati, E. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Dimensi*, 10(3), 647–664. <https://doi.org/10.33373/dms.v10i3.3946>
- Parasuraman, A. ., Zeithaml, & V., & B. L. (1985). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 62(1), 12–40.
- Pranoto, W. Y., Sunarto, & Alfarisy, S. (2016). Analisis Kepuasan peserta didik berdasarkan kualitas pelayanan di SMK Batik 1 Surakarta. *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 20.
- Rochyan Ridlo, R. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journal of Management*, 2. <https://doi.org/10.1515/cclm.1977.15.1-12.485>
- Tanzila, A., & Ratnasari, S. L. (2020). *Model Pembelajaran , Profesionalisme Guru Dan Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Orangtua*. 6(2), 94–104.
- Zeithaml, Bitner, dan G. (2013). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. (McGraw-Hill (ed.)).