

# PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID DI TK PERGURUAN KRISTEN METHODIST INDONESIA PEMATANGSIANTAR

Oleh  
Intan Permatasari  
S1 Manajemen  
Darwin Lie, Efendi, Andy Wijaya

## Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah 135 orang responden dari orang tua murid TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisa yang kuesioner digunakan ialah regresi linier berganda, koefisien korelasi dan determinasi, dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Fasilitas dan kualitas jasa pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia sudah baik begitu juga dengan kepuasan orang tua murid pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia sudah tinggi. 2) Hasil analisis regresi berganda diperoleh dari persamaan regresi sebagai berikut:  $= 0,919 + 0,662X_1 + 0,280X_2$ , itu berarti bahwa terdapat pengaruh positif antara fasilitas dan kualitas jasa terhadap kepuasan orang tua murid pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar. 3) Analisis koefisien korelasi adalah nilai  $r = 0,787$  yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara fasilitas, kualitas jasa dan kepuasan orang tua murid pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar. 4) Nilai koefisien determinasi  $= 0,619$ , artinya tinggi rendahnya kepuasan orang tua murid dapat dijelaskan sebesar 61,9% oleh fasilitas dan kualitas jasa. 5) Ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas dan kualitas jasa terhadap kepuasan orang tua murid baik secara simultan maupun parsial.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan.

## Abstract

*This research was done by using descriptive qualitative and descriptive quantitative method. The population in this research was 135 respondents from students' parent from TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar. Data was collected by questionnaire, interview, documentation and observation. The technique of analyzing data was multiple linear regression, correlation coefficients and determination, hypothesis testing.*

*The result of this research showed us : 1) Facilities and service quality on TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar are good, and students' parent satisfaction of TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar is high. 2) The results of multiple regression analysis obtained the following regression equation :  $= 0,919 + 0,662X_1 + 0,280X_2$ , it means that there is a positive and significant influence between facilities and service quality on students' parent satisfaction 3) Analysis correlation coefficient is  $r = 0,787$ , which means there is a strong and positive relationship between facilities, service quality and satisfaction of students' parent of TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar. 4) The value of the coefficient of determination (KD)  $= 0,619$ , which means that the level of satisfaction of student's parent can be explained by 61,9 % by facilities and service quality. 5) There is a positive and significant influence between facilities and service quality on students' parent satisfaction both simultaneously and partially.*

*Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Banyak faktor yang menjadikan orang tua memilih menyekolahkan anak-anaknya di sebuah sekolah. Salah satunya apabila orang tua puas dengan apa yang diberikan oleh sekolah tersebut dan semua sesuai dengan yang diharapkan misalnya kualitas produk, kualitas jasa, emosi, harga, serta biaya dan kemudahan. Kualitas produk yang ditawarkan TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia adalah pendidikan untuk anak-anak usia dini dimana sistem pendidikan berdasarkan kurikulum yang berlaku dan program pembelajaran

berdasarkan tema-tema. Guru-guru wajib melayani orang tua dengan sabar dan sopan sehingga orang tua merasa puas akan kualitas pelayanan dan jasa di sekolah ini tetapi terkadang kurangnya waktu menjadi kendala sehingga orang tua tidak merasa puas akan informasi-informasi yang ingin dikonsultasi dengan guru.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua adalah fasilitas. TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia selalu mengupayakan untuk menarik perhatian dan membuat orang tua merasa puas dengan menyediakan fasilitas yang memadai dan menarik. Fasilitas terdiri dari tiga yaitu

fasilitas primer, fasilitas sekunder, dan fasilitas tersier. Dimana fasilitas primer sekolah TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia yaitu buku pelajaran yang sesuai dengan tema pembelajaran dan sesuai dengan tingkatan usia anak. Papan tulis putih TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia cukup besar dan digunakan saat mengajar materi pembelajaran. Ruang belajar yang ada di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia terdiri dari ruang proses belajar mengajar yang cukup luas dan besar dan ruangnya dapat menampung 35 orang anak dalam satu kelas.

Selain itu terdapat ruang bermain, tetapi jarang dimanfaatkan karena waktu belajar yang lebih banyak dan permainannya banyak yang tidak berfungsi sehingga menimbulkan kebosanan dan anak-anak menjadi malas belajar. Terdapat juga ruang seni dan sains tetapi peralatannya belum lengkap sehingga perlu ditambah lagi. Penghapus dan buku tulis diberikan apabila orangtua sudah melunasi uang pembangunan saat tahun ajaran baru.

Dari segi keandalan, orang tua selalu mengharapkan guru-guru selalu mempunyai waktu untuk anak-anak tetapi terkadang dalam kelas murid-murid sangat banyak sehingga tidak semua dapat diperhatikan. Terkadang orang tua merasa informasi serta bantuan yang diberikan kurang sehingga menjadikan orang tua merasa bahwa guru-guru kurang tanggap ketika merespon keinginan orang tua. Jaminan yang diberikan orang tua adalah anak-anak akan mendapatkan pendidikan dan perhatian dari guru-guru..

## **2. Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana gambaran fasilitas, kualitas jasa dan kepuasan orang tua murid di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar?
- b. Bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas jasa terhadap kepuasan orang tua murid di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial?

## **3. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui gambaran fasilitas, kualitas jasa dan kepuasan orang tua murid di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas jasa terhadap kepuasan orang tua murid di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial.

## **4. Metode Penelitian**

Adapun desain penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah Teknik Kuesioner, . Wawancara, dan Dokumentasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kualitatif dan Data Kuantitatif.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Manajemen dan Manajemen Pendidikan**

Menurut Robbins dan Mary (2007:8), Manajemen merupakan proses pengorganisasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Menurut Terry dan Leslie (2005:1), Manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Menurut Andang (2014:35), Manajemen pendidikan yaitu manajemen yang diterapkan dalam pengembangan pendidikan yang dilakukan melalui proses kerja yang sistematis, sistemik, dan komprehensif dengan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dalam mencapai tujuan pendidikan. Menurut Hapidin, dkk (2013:7), Manajemen pendidikan adalah suatu usaha mengelola semua kegiatan termasuk proses interaksi edukatif antar anak didik dengan pendidik dan lingkungannya secara terencana, teratur, dan sistematis untuk mencapai tujuan pendidikan. Menurut Sukirman dalam Sutikno (2012:5), Manajemen pendidikan adalah penataan, pengaturan dan kegiatan-kegiatan lain sejenisnya yang berkenaan dengan lembaga pendidikan beserta segala komponennya, dan dalam kaitannya dengan pranata dan lembaga lain.

Jadi dari berbagai definisi di atas, sangat diperlukannya suatu manajemen dengan semua hal dapat berjalan dengan lancar. Dimana manajemen pendidikan merupakan suatu usaha mengelola, menata dan mengatur semua kegiatan secara terencana, teratur, sistematis dan komprehensif untuk mencapai tujuan pendidikan.

### **2. Fasilitas Belajar**

Fasilitas merupakan salah satu faktor agar kegiatan belajar mengajar dapat berjalan dengan lancar. Menurut Andang (2014:91), Bahwa sarana prasarana sekolah merupakan fasilitas yang dimiliki oleh sekolah yang secara langsung maupun tidak langsung dipergunakan untuk menunjang kelancaran proses pendidikan. Sedangkan dalam Departemen Pendidikan Nasional (2008:409), Fasilitas adalah sarana yang memudahkan atau melancarkan dalam melakukan tugas atau pekerjaan. Menurut Sanjaya (2006:53), Fasilitas adalah segala sesuatu yang mendukung secara langsung terhadap proses kelancaran.

Fasilitas yang baik dan memadai maka kelancaran kegiatan belajar mengajar dapat terlaksana. Menurut Undang-Undang sistem pendidikan nasional No. 20 tahun 2003 bahwa fasilitas diatur dalam pasal 45 ayat 1 yang berbunyi : "setiap satuan pendidikan formal dan non formal menyediakan fasilitas yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kewajiban peserta didik. Dilihat dari fungsi dan perannya dalam pelaksanaan proses

belajar siswa, fasilitas belajar dibedakan menjadi 3 macam menurut Arikunto (2008:274), yaitu : sebagai alat pelajaran, sebagai alat peraga, dan sebagai media pengajaran. Kelengkapan fasilitas dapat diartikan ketersediaan dari segala sesuatu yang dimiliki siswa dan dapat menunjang (baik secara langsung maupun tidak langsung) dalam proses belajar, kurangnya kelengkapan fasilitas merupakan faktor yang menyebabkan hambatan-hambatan dalam belajar.

### 3. Kualitas Jasa

Kualitas jasa menurut Tjiptono (2006:60), yaitu suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas, terutama karena sifatnya tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara stimulan.

Kualitas jasa merupakan suatu yang sangat kompleks. Kualitas jasa sebagai upaya pemenuhan keinginan pelanggan dengan mengevaluasi dan mengendalikan serta memerhatikan spesifikasi suatu jasa. Analisis kesenjangan kualitas jasa (SERVQUAL) ada lima, dimana kesenjangan (GAP) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:184), adalah sebagai berikut:

- a. Kesenjangan persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai pengguna jasa.
- b. Kesenjangan spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
- c. Kesenjangan penyampaian jasa, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
- d. Kesenjangan komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
- e. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

### 4. Kepuasan Pelanggan

Menurut Husaini (2006:5), Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang telah membandingkan antara apa yang diterima dengan harapannya. Seorang konsumen jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Kotler (2003:138), Menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah sesuatu nilai yang diberikan oleh produk atau jasa lebih besar daripada yang kita harapkan. Kepuasan didapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap produk/jasa yang kita berikan.

Kepuasan manusia sulit diukur karena terlalu abstrak, jadi Menurut Nasution (2004:66), Ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Sistem Keluhan dan Saran  
Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*Customer-Oriented*) menyediakan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, dan keluhan mereka.
- b. *Ghost Shopping*  
Mempekerjakan beberapa orang yang berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Kemudian melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan produk, mengamati, dan menilai cara penanganan yang lebih baik.
- c. *Lost Customer Analysis*  
Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih ke perusahaan. Perusahaan berusaha untuk mengamati apa yang menyebabkan pelanggan bisa berpindah ke produk atau jasa lain.
- d. Survei Kepuasan Pelanggan  
Survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

### 5. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan

Menurut Tjiptono (2006:61), salah satu faktor yang membuat pelanggan puas adalah fasilitas, dimana Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2001:158), Dalam menentukan kepuasan konsumen ada beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas jasa dimana pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan

## C. PEMBAHASAN

### 1. Analisa

#### a. Deskriptif Kualitatif

Analisa deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi dari fasilitas dan kualitas jasa terhadap kepuasan orang tua murid di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar.

Adapun penetapan kriteria nilai rata-rata jawaban dari responden tersebut dimasukkan kedalam kelas-kelas interval dimana penentuan intervalnya sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden**

| Nilai Interval | Kategori                                     |
|----------------|--|
| 1,00 – 1,80    | Sangat Tidak Baik (STB) / Sangat Rendah (SR) |
| 1,81 – 2,60    | Tidak Baik (TB) / Rendah (R)                 |
| 2,61 – 3,40    | Cukup Baik (CB) / Cukup Tinggi (CT)          |
| 3,41 – 4,20    | Baik (B) / Tinggi (T)                        |
| 4,21 – 5,00    | Sangat Baik (SB) / Sangat Tinggi (ST)        |

Sumber: Data diolah

### 1) Deskripsi Responden

Berikut ini adalah deskripsi responden yang merupakan orang tua dari murid TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar, yang disajikan dalam bentuk tabel seperti berikut:

**Tabel 2**  
**Jumlah Orang Tua Murid Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|----|---------------|---------------|----------------|
| 1  | Pria          | 39 orang      | 28,89%         |
| 2  | Wanita        | 96 orang      | 71,11%         |
|    | Jumlah        | 135 orang     | 100%           |

Sumber: Data diolah

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan responden adalah sebanyak 135 orang tua dari murid TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar. Dimana hasilnya adalah pria berjumlah 39 orang dengan persentase 28,89%, dan wanita berjumlah 96 orang dengan persentase 71,11%. Hal ini disebabkan karena wanita dominan lebih banyak waktu dan yang mengajari anak-anak dirumah sehingga lebih dominan wanita untuk mengisi kuesioner yang diberikan.

### 2) Gambaran Fasilitas di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar

Fasilitas yang memadai dan lengkap menjadikan proses kelancaran belajar mengajar berjalan dengan baik dan memudahkan proses belajar mengajar. Fasilitas yang disediakan TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia ada tiga jenis yang terdiri fasilitas primer. Fasilitas primer yaitu buku pelajaran yang sesuai dengan tema pembelajaran dan sesuai dengan tingkatan usia anak, buku pelajaran yang digunakan adalah dari Penerbit Intan Pariwara.

Papan tulis putih yang di setiap kelas cukup besar dan digunakan saat mengajar materi pembelajaran agar memudahkan anak-anak memahami apa yang akan dipelajari. Ruang belajar yang ada di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia terdiri dari ruang proses belajar mengajar yang cukup luas dan besar dan dinding kelas dicat warna putih dan abu-abu, ruangnya dapat menampung 35 orang anak dalam satu kelas dan disediakan satu kipas angin. Spidol dijadikan alat menulis guru di papan tulis untuk mengajarkan materi pembelajaran.

Dalam setiap kelas terdapat 4 bola lampu sebagai penerangan sehingga kelas tidak gelap dan nyaman saat kegiatan belajar mengajar dilaksanakan.

Meja belajar dicat berwarna warni dan satu meja belajar digunakan 4 orang anak dan satu kursi untuk satu orang anak. Fasilitas sekunder terdiri dari alat-alat peraga, dimana TK Methodist harus menambah alat peraga yang bertujuan menarik perhatian anak-anak. Alat peraga TK Methodist seperti kartu bergambar, *puzzle*, dan balok.

Fasilitas tersier seperti *Over Head Proyektor* dimana dalam setiap kelas tersedia fasilitas ini tetapi hanya dimanfaatkan setengah jam sebelum waktu pulang sekolah. *Video tape* yang disediakan hanya beberapa satu sehingga apabila ingin menggunakannya harus bergantian-gantian dengan kelas lain. Komputer yang disediakan beberapa unit saja dan apabila anak-anak ingin menggunakannya harus antri menunggu giliran dan diusahakan untuk menambah permainan yang menambah pengetahuan anak-anak.

### 3) Gambaran Kualitas Jasa di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar

Kualitas jasa pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar menjadi faktor orang tua mempercayai dan menyekolahkan anak-anaknya. Orang tua murid dan sekolah dapat menjalin hubungan yang baik. Berikut ini merupakan beberapa contoh penerapan kualitas jasa pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar dilihat dari dimensi berwujud yaitu meliputi lokasi sekolah, kondisi ruang tunggu, area parkir dan penampilan dari guru-guru. Lokasi TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia yang berada di pusat kota sehingga sangat strategis.

Guru-guru TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia dibimbing dan diwajibkan untuk selalu berperilaku baik dan berbicara dengan sopan, sehingga orang tua merasa nyaman saat berinteraksi dengan guru-guru. Dari segi ketanggapan guru-guru diusahakan dapat merespon, menanggapi dan selalu membantu apabila orang tua memerlukan bantuan dan ingin mengetahui informasi yang dibutuhkan.

Informasi yang terpercaya diberikan agar orang tua tidak merasa kecewa dan mempercayai anak-anaknya bersekolah di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia. Guru-guru dilatih dan dituntut untuk memiliki pengetahuan yang memadai agar dapat mengajari anak-anak dengan baik dan benar.

### 4) Gambaran Kepuasan di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar

Dari dimensi kualitas produk dengan indikator tentang pendidikan yang diberikan kepada anak mendapat nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini karena orang tua merasa guru-guru dapat mendidik anak-anak dengan baik dan dapat membantu mereka dalam masalah mendidik anak. Dari indikator tentang materi pembelajaran di sekolah memperoleh nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini menunjukkan setiap materi yang diajarkan kepada anak-anak dapat diterima dan orang tua merasa

materi yang diberikan bagus dan sesuai untuk anaknya.

Indikator kenyamanan ruangan kelas mendapat nilai rata-rata 3,86 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini menunjukkan orang tua merasa ruangan yang dipakai anaknya untuk belajar dapat memberi kenyamanan bagi anaknya. Dari segi dimensi kualitas pelayanan dengan indikator guru mendapat nilai rata-rata 3,68 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini membuktikan bahwa orang tua merasa senang dan puas atas pelayanan yang diberikan guru-guru.

Indikator kesabaran guru-guru dalam menghadapi anak-anak mendapat nilai rata-rata 3,64 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini membuktikan orang tua merasa guru-guru sabar dalam menghadapi anak-anak didik di sekolah, tetapi masih ada beberapa orang tua yang merasa apabila anaknya tidak boleh dimarahi dan menganggap guru tidak sabar. Selain guru ada staff SPP dalam melayani orang tua dan mendapat nilai 3,74 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini membuktikan saat orang tua membayar uang SPP, dilayani dengan baik oleh staffnya. Dari dimensi faktor emosi dengan indikator saya merasa bangga anak saya bersekolah disini memperoleh nilai rata-rata 3,53 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini membuktikan orang tua merasa puas dan bangga anaknya dapat bersekolah di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia.

Indikator lingkungan yang bersih mendapat nilai rata-rata 3,56 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini menunjukkan orang tua merasa lingkungan sekolah tempat anaknya bersih dan aman untuk anak-anaknya. Indikator saya merasa puas dengan kamar mandi sekolah mendapat nilai rata-rata 3,52 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini karena kamar mandi disediakan bagi perempuan dan laki-laki kebersihannya perlu ditingkatkan lagi agar selalu bersih agar orang tua atau anak-anak yang menggunakan merasa nyaman. Dari segi dimensi harga dengan indikator biaya administrasi sekolah yang ditetapkan relatif lebih murah dibandingkan dengan sekolah lain mendapat nilai rata-rata 3,56 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini membuktikan orang tua tidak keberatan saat mengeluarkan biaya administrasi saat akan menyekolahkan anaknya di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia.

Indikator tentang uang sekolah yang ditetapkan relatif lebih terjangkau mendapat nilai rata-rata 3,88 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini membuktikan orang tua tidak merasa puas dan tidak merasa rugi dengan ketetapan biaya sekolah dilihat dari fasilitas serta pelayanan yang diterima. Dilihat dari indikator saya merasa uang administrasi (Misalnya uang pembangunan) lebih terjangkau dibandingkan sekolah lain mendapat nilai rata-rata 3,57 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini menunjukkan orang tua tidak merasa keberatan mengeluarkan uang untuk keperluan perlengkapan atau peralatan anaknya selama bersekolah. Dilihat dari dimensi biaya dan kemudahan dengan indikator saya merasa pendidikan yang diterima anak saya sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan mendapat

nilai rata-rata 3,95 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini berarti orang tua merasa puas dengan pendidikan yang diberikan kepada anak-anaknya.

Dari indikator orang tua merasa fasilitas yang disediakan sesuai dengan biaya ditetapkan misalnya pendaftaran sekolah memperoleh nilai rata-rata 3,54 dengan kriteria jawaban tinggi. Dilihat dari indikator proses pembayaran uang pembangunan mendapat nilai rata-rata 3,83 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini menunjukkan saat pembayaran semua berjalan dengan lancar dan orang tua merasa puas akan kinerja guru saat pembayaran berlangsung. Indikator saya merasa pembayaran SPP cukup mudah mendapat nilai rata-rata 3,92 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini menunjukkan saat orang tua membayar SPP anaknya, orang tua dilayani sebaik mungkin dan prosesnya mudah dan berjalan dengan lancar setiap bulannya. Dari segi indikator orang tua cukup mudah dalam meminta izin apabila anaknya tidak dapat hadir mendapat nilai rata-rata 4,01 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini menunjukkan orang tua tidak ada kendala saat meminta izin.

## b. Deskriptif Kuantitatif

### 1) Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisa  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$  maka dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics* ver 19.0, didapatkan hasil regresi sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |
| 1     | (Constant)                  | ,919       | 4,284                     |      |
|       | Fasilitas                   | ,662       | ,098                      | ,586 |
|       | Kualitas jasa               | ,280       | ,102                      | ,238 |

Sumber : Hasil pengolahan data dengan Instrumen *IBM SPSS Statistics* versi 19.0

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai regresi  $= 0,919 + 0,662X_1 + 0,280X_2$ , artinya terdapat pengaruh positif antara variabel bebas fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas jasa ( $X_2$ ) terhadap kepuasan orang tua murid ( $Y$ ) pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar.

### 2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Berikut ini hasil uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi secara simultan antara variabel bebas fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas jasa ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat kepuasan orang tua murid ( $Y$ ). Dengan bantuan *IBM SPSS Statistics* ver 19.0, didapatkan hasil penghitungan sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Koefisien Korelasi dan Koefisien determinasi**

| Model | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,787 | ,619     | ,614              | 4,19423                    |

Sumber : Hasil pengolahan data dengan Instrumen *IBM SPSS Statistics* versi 19.0

Dari hasil *output* tabel di atas diperoleh nilai  $r = 0,787$  yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara fasilitas, kualitas jasa dan kepuasan orang tua murid pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi  $= 0,619$ , artinya tinggi rendahnya kepuasan orang tua murid dapat dijelaskan sebesar 61,9% oleh fasilitas dan kualitas jasa selebihnya 38,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti brand image, komunikasi, profesionalisme guru.

### 3) Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan maupun parsial. Untuk menguji hasil perhitungan regresi dapat dilakukan pembuktian hipotesis untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat secara parsial.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

| Model |               | t            | Sig.        |
|-------|---------------|--------------|-------------|
| 1     | (Constant)    | ,214         | ,831        |
|       | Fasilitas     | <b>6,760</b> | <b>,000</b> |
|       | Kualitas jasa | <b>2,751</b> | <b>,007</b> |

Sumber : Hasil pengolahan data instrumen dengan *IBM SPSS Statistics* ver 19.0

Berdasarkan hasil *output* di atas dapat dilihat pada fasilitas diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 6,760 sedangkan  $t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% adalah sebesar 1,978. Oleh karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,760 > 1,978$ ) atau dengan taraf signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak, artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar.

Sedangkan hasil *output* pada variabel kualitas jasa diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,751 sedangkan pada  $t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% adalah sebesar 1,978. Oleh karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,751 > 1,978$ ) atau dengan taraf signifikansi 0,007 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak, artinya kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar.

### 4) Uji hipotesis dengan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau keseluruhan. Untuk menguji hasil penghitungan regresi dapat dilakukan pembuktian hipotesis untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat secara bersama-sama.

Dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistics* ver 19.0, didapatkan hasil perhitungan  $F_{hitung}$  sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

| Model |            | Sum of Squares | Df  | F              | Sig.        |
|-------|------------|----------------|-----|----------------|-------------|
| 1     | Regression | 3778,10        | 2   | <b>107,384</b> | <b>,000</b> |
|       | Residual   | 2322,09        | 132 |                |             |
|       | Total      | 6100,19        | 134 |                |             |

Sumber : Hasil pengolahan data dengan Instrumen *IBM SPSS Statistics* versi 19.0

Dari hasil *output* tabel di atas  $F_{hitung}$  sebesar 107,384. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95%,  $\alpha = 5\%$ ,  $df_1 = 2$  dan  $df_2 = 132$ , maka didapat  $F_{tabel}$  (0,05 : 2 vs 132) adalah sebesar 3,06. Oleh karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $107,384 > 3,06$ ) atau dengan taraf signifikansinya 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak, artinya fasilitas dan kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua murid pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar secara simultan atau bersama-sama.

## 2. EVALUASI

### a. Fasilitas di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai fasilitas pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar sudah baik dengan nilai rata-rata 3,74. Akan tetapi ada beberapa dimensi yang memperoleh nilai dibawah rata-rata.

Beberapa dimensi tersebut adalah fasilitas primer dengan indikator buku pelajaran dengan nilai rata-rata 3,44 yang dianggap tidak sesuai dengan tingkatan usianya. Hal ini sebaiknya guru-guru berupaya mencari buku pelajaran yang sesuai dengan tingkatan anak usia dini. Papan tulis dengan nilai 3,64. Hal ini sebaiknya papan tulis selalu dibersihkan agar tampak bersih sehingga menjelaskan di papan tulis, tulisannya jelas dan dimengerti. Ruang permainan dengan nilai 3,61. Hal ini disebabkan ruang permainan yang jarang dipakai dan permainannya banyak tidak berfungsi, sebaiknya dilakukan perbaikan dan membeli permainan yang baru agar anak-anak bisa bermain.

Buku tulis mendapat nilai 3,67. Hal ini sebaiknya buku tulis yang disediakan sesuai dengan kebutuhan anak usia dini. Kursi mendapat nilai rata-rata 3,49. Sebaiknya kursi yang sudah tidak nyaman atau rusak diganti dengan yang baru. Dari segi dimensi fasilitas sekunder, alat peraga yang menarik mendapat nilai rata-rata sebesar 3,54. Kelengkapan alat peraga mendapat nilai 3,63. Sebaiknya alat-alat peraga ditambah lagi dan dibuat semenarik mungkin.

### b. Kualitas Jasa di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar

Kualitas jasa yang baik sangat penting bagi kelangsungan suatu perusahaan, sehingga sangat perlu diperhatikan cara melayani yang baik dalam penyampaian kualitas jasa tersebut agar pelanggan dapat merasa senang dan puas akan setiap pelayanan

yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas jasa di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar harus ditingkatkan lagi agar kelangsungan sekolah dapat terjamin dan orang tua selalu mempercayakan anaknya bersekolah di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia.

Berdasarkan hasil dari rekapitulasi jawaban responden mengenai kualitas jasa pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar sudah tergolong baik dengan rata-rata nilai 3,68. Akan tetapi, terdapat beberapa dimensi yang berada dibawah nilai rata-rata sehingga masih perlu dibenahi dan lebih ditingkatkan.

Dimensi tersebut diantaranya ialah berwujud dengan indikator kondisi ruang tunggu orang tua sudah memadai mendapat nilai 3,41. Hal ini karena tiadanya ruangan tunggu khusus bagi orang tua, tetapi ada tempat duduk di lapangan sekolah untuk menunggu anak-anak. Sebaiknya TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia menambah tempat duduk yang ada di lapangan sehingga orang tua dapat duduk dan menunggu anak-anaknya. Kondisi ruangan aula kebaktian yang memadai mendapat nilai rata-rata 3,59. Sebaiknya ruangan aula kebaktian selalu dibersihkan dan AC dan kipas angin diperbanyak agar ketika berada di dalam orang tua dan anak-anak dapat merasa nyaman.

Penampilan guru-guru mendapat nilai 3,43. Sebaiknya guru-guru selalu berpakaian yang sama sesuai yang telah ditentukan dan dapat terlihat rapi setiap hari. Dari segi dimensi keandalan dengan indikator guru-guru TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia berperilaku baik mendapat nilai rata-rata 3,54. Hal ini sebaiknya guru-guru selalu berupaya menjadi teladan yang baik dalam berperilaku. Dari dimensi ketanggapan dengan indikator guru-guru merespon dengan cepat mendapat nilai 3,55. Hal ini disebabkan karena terbatasnya waktu memerlukan waktu berpikir dan menjadikannya sebagai pertimbangan apa yang diinginkan dan diharapkan orang tua sehingga dalam merespon lebih lambat. Hal ini sebaiknya guru dapat memprioritaskan orang tua sehingga orang tua tidak merasa kecewa.

Orang tua selalu dibantu guru-guru mendapat nilai 3,61. Hal ini disebabkan karena terbatasnya waktu yang ada dan banyaknya pekerjaan lain guru-guru di sekolah. Hal ini sebaiknya guru-guru dapat mengatur waktu sebaik mungkin agar orang tua dapat dilayani dengan baik. Pengetahuan guru-guru TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia sudah baik tetapi nilai rata-rata yang didapatkan sebesar 3,60. Sebaiknya guru-guru diberikan pelatihan serta selalu dibimbing dan mengikuti *workshop* atau seminar yang menambah pengetahuannya. Dari indikator informasi yang disampaikan jelas mendapat nilai rata-rata 3,64.

### **c. Kepuasan Orang Tua Murid TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar**

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden terkait dengan kepuasan orang tua murid

sudah tergolong tinggi dengan mendapat nilai rata-rata sebesar 3,70. Tetapi masih terdapat beberapa dimensi yang memperoleh hasil kurang dari nilai rata-rata tersebut sehingga masih diperlukan peningkatan serta perbaikan. Dari dimensi kualitas produk dengan indikator saya merasa puas akan pendidikan yang diberikan anak saya mendapat nilai rata-rata 3,63.

Dari indikator tentang materi pembelajaran mendapat nilai sebesar 3,63. Sebaiknya setiap pembelajaran yang diberikan disesuaikan dengan kurikulum yang berlaku dan tema pembelajarannya dan anak-anak diajari dengan menggunakan teknik pembelajaran yang lebih mudah dimengerti anak-anak. Dari dimensi kualitas pelayanan dengan indikator saya merasa puas dengan pelayanan guru-guru mendapat hasil rata-rata 3,68. Hal ini sebaiknya guru harus selalu berperilaku baik dan sopan agar orang tua merasa senang saat dilayani guru. Dari indikator guru-guru merasa sabar dalam menghadapi anak-anak mendapat nilai 3,64. Sebaiknya guru-guru selalu dibimbing dan diberi arahan agar selalu dapat bersikap baik dalam melayani orang tua dan selalu dapat sabar menghadapi anak-anak.

Dimensi faktor emosi dari indikator saya merasa bangga anak saya bersekolah di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia mendapat nilai rata-rata 3,53, tetapi terkadang apabila ada anak-anak yang tidak berprestasi atau kurang dalam hal belajar menjadikan orang tua merasa kecewa dan menganggap guru-guru pilih kasih dan tidak perhatian kepada anak-anak. Sebaiknya guru-guru memberikan penjelasan yang jelas kepada orang tua dan membantu memberikan solusi agar orang tua tidak salah paham dan tidak merasa kecewa. Lingkungan sekolah yang bersih mendapat nilai 3,56. Sebaiknya TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia berupaya meningkatkan sistem pelayanan yang diberikan, pendidikannya serta kebersihan sekolah selalu dibersihkan agar orang tua maupun anak-anak merasa nyaman di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia dengan adanya pegawai bagian kebersihan yang bertugas membuang dan menyapu setiap sampah yang ada dilingkungan sekolah.

Kebersihan kamar mandi TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia mendapat nilai rata-rata 3,52. Hal ini karena pengguna kamar mandi selain orang tua murid, anak-anak TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia juga menggunakannya. Sebaiknya kamar mandi selalu dibersihkan oleh pegawai bagian kebersihan sehingga ketika orang tua maupun anak-anak yang menggunakan dapat merasa nyaman. Dari segi dimensi harga, dengan indikator biaya administrasi misalnya uang pendaftaran sekolah yang ditetapkan relatif lebih murah dibandingkan sekolah lain mendapat nilai 3,56. Indikator saya merasa uang administrasi misalnya uang pembangunan lebih terjangkau dibandingkan sekolah lain mendapat nilai rata-rata 3,57. Sebaiknya setiap fasilitas yang diberikan dan kualitas jasa ditingkatkan lagi atau ditambah lagi agar orang tua tidak merasa kecewa menyekolahkan

anaknya di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia.

Dari segi dimensi biaya dan kemudahan dengan indikator tentang kepuasan fasilitas yang disediakan mendapat nilai rata-rata 3,54. Sebaiknya setiap fasilitas yang disediakan di sekolah TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia ditingkatkan lagi dan disesuaikan dengan anak-anak. Hal ini agar orang tua merasa puas dan anak-anak merasa nyaman untuk bersekolah di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia dan merasa fasilitas yang disediakan sekolah sesuai dengan biaya yang ditetapkan sekolah.

#### D. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 1. Kesimpulan

- a. Hasil analisis regresi adalah  $= 0,919 + 0,662X_1 + 0,280X_2$ , artinya terdapat pengaruh positif antara variabel bebas fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas jasa ( $X_2$ ) terhadap kepuasan orang tua murid (Y) pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar.
- b. Melalui analisa koefisien korelasi dan koefisien determinasi dengan menggunakan program aplikasi SPSS diperoleh nilai  $r = 0,787$  yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara fasilitas, kualitas jasa dan kepuasan orang tua murid pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi  $= 0,619$ , artinya tinggi rendahnya kepuasan orang tua murid dapat dijelaskan sebesar 61,9% oleh fasilitas dan kualitas jasa selebihnya 38,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
- c. Dari hasil Uji F, diperoleh taraf signifikansinya 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak, artinya fasilitas dan kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua murid pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar secara simultan.
- d. Melalui hasil Uji t dapat dilihat bahwa taraf signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak, artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid pada TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar. Sedangkan hasil *output* pada variabel kualitas jasa, taraf signifikansi 0,007 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak, artinya kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid di TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar.

##### 2. Saran

- e. Agar fasilitas TK Perguruan Kristen Methodist Indonesia memadai, maka dari segi dimensi fasilitas primer dengan indikator buku pelajaran disesuaikan dengan tingkatan usianya melalui guru-guru diupayakan untuk mencari buku pelajaran yang isi pembelajarannya sesuai dengan kurikulum yang berlaku serta kemampuan anak-anak dan tingkatan usianya.

- f. Agar kualitas jasa dapat meningkat, maka dari segi dimensi berwujud diperlukan peningkatan agar lingkungan sekolah selalu bersih melalui adanya petugas kebersihan yang selalu membersihkan lingkungan sekolah dan guru-guru juga bekerja sama untuk menjaga dan mengajarkan anak-anak kedisiplinan untuk membuang sampah pada tempatnya serta guru-guru atau pihak sekolah menghimbau orang tua murid untuk menjaga lingkungan sekolah bersama-sama.
- g. Penulis menyarankan agar pada penelitian selanjutnya agar dapat memasukkan lebih banyak variabel penelitian lain yang tidak dibahas pada penelitian ini seperti *brand image*, komunikasi, profesionalisme guru.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Andang. 2014. **Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah**. Yogyakarta : AR-RUZZ Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2008. **Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan**. Jakarta : Bumi Aksara.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Jakarta : Balai Pustaka.
- Hapidin, dkk. 2013. **Manajemen Pendidikan TK**. Tangerang : Universitas Terbuka.
- Husaini, Usman. 2006. **Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan**. Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler, Philip. 2003. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat A dan Hamdani. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat. Jakarta.
- ..... 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, M.N. 2004. **Manajemen Jasa Terpadu**. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Robbins, Stephen dan Mary Coulter. 2007. **Manajemen**, Edisi kedelapan. Klaten : PT. Macanan.
- Sanjaya, W. 2006. **Strategi Pembelajaran**. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutikno, Sobry. 2012. **Manajemen Pendidikan**. Lombok : Tim Holistica.
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2005. **Dasar-dasar Manajemen**. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2006. **Manajemen Jasa**, Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.