

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua TK Al Islam Pamulang Tangerang Selatan

Senen^{1*}, Reni Hindriari², Kenny Astria³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

dosen01888@unpam.ac.id^{1*} dosen0227@unpam.ac.id² dosen01899@unpam.ac.id³

*Korespondensi Penulis

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada TK Al Islam Pamulang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian verifikatif dengan metode penelitian explanatory survey yang menggunakan data primer dan sekunder, penentuan sampel menggunakan metode insidental sampling dengan jumlah 110 responden. Berdasarkan tabel hasil rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan TK Al Islam Pamulang sebesar 64,7%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60%-80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada TK Al Islami 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 TK Al Islam Pamulang. Sedangkan tabel hasil rata-rata tanggapan responden mengenai kepuasan orang tua siswa pada TK Al Islam Pamulang sebesar 67,47%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60%-80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan orang tua siswa pada TK Al Islami puas hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan setuju dari responden mengenai membeli lagi, merekomendasikan (word of mouth) dan konfirmasi harapan pada TK Al Islam Pamulang. 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 TK Al Islam Pamulang 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.

Keywords: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen.

Abstract: This study aims to explain whether there is an Influence of Service Quality between Service Quality and Parental Satisfaction of Students Who Use Educational Services at Al Islam Pamulang Kindergarten. This type of research is a verifiable research with an explanatory survey research method that uses primary and secondary data, sample determination using an incidental sampling method with a total of 110 respondents. Based on the table of the average results of respondents' responses regarding the quality of services at Al Islam Pamulang Kindergarten is 64.7%. Where the average is in the interval (60%-80%), so it can be concluded that the quality of service at Al Islami Kindergarten is good, this can be shown by the number of agreeable responses from respondents regarding physical evidence, reliability, responsiveness, and empathy except for the poor guarantee of response at Al Islam Pamulang Kindergarten. Meanwhile, the average result table of respondents' responses regarding the satisfaction of parents of students at Al Islam Pamulang Kindergarten was 67.47%. Where the average is in the interval (60%-80%), so it can be concluded that the satisfaction of parents of students at Al Islami Kindergarten is satisfied, this can be shown by the many agreeable responses from respondents regarding buying again, recommending (word of mouth) and confirming expectations at Al Islam Pamulang Kindergarten. Based on the results of the Spearman Rank correlation analysis, it can be seen that the correlation between Service Quality and Student Parent Satisfaction is 0.329. Because the coefficient value is in the range of 0.20 – 0.399, it can be concluded that the relationship between service

quality and student parent satisfaction at Al Islam Pamulang Kindergarten is low. In the results of the hypothesis test, the correlation coefficient shows that the significance level of $0.00 < 0.05$ indicates that there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of students' parents, thus the hypothesis that states that there is a positive relationship is proven.

Keywords: Quality of Service; Consumer Satisfaction

PENDAHULUAN

Pendidikan anak usia dini telah menjadi prioritas strategis dalam pengembangan sumber daya manusia di berbagai negara, termasuk Indonesia. Dalam konteks global, kesadaran akan pentingnya periode emas perkembangan anak (golden age) telah mendorong berbagai negara untuk meningkatkan investasi dalam sektor pendidikan anak usia dini. Organisasi untuk Kerja Sama Ekonomi dan Pembangunan (Organisation for Economic Co-operation and Development/OECD) menekankan bahwa investasi dalam pendidikan anak usia dini memberikan tingkat pengembalian yang paling tinggi dibandingkan dengan investasi pendidikan pada tingkat lainnya. Penelitian neurologi menunjukkan bahwa 90% perkembangan otak terjadi pada usia 0-6 tahun, sehingga kualitas pendidikan pada periode ini sangat menentukan perkembangan kognitif dan emosional anak di masa depan.

Di Indonesia, pengakuan terhadap pentingnya pendidikan anak usia dini tercermin dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mengamanatkan bahwa pendidikan anak usia dini merupakan bagian integral dari sistem pendidikan nasional. Regulasi ini bertujuan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani anak agar memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut. Dalam konteks pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak memainkan peran fundamental sebagai fondasi pembentukan karakter, kognitif, dan sosial anak.

Dinamika Sektor Pendidikan Anak Usia Dini di Indonesia. Sektor pendidikan anak usia dini di Indonesia mengalami transformasi signifikan dalam dekade terakhir, baik dari aspek kebijakan, infrastruktur, maupun orientasi pedagogi. Data Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menunjukkan bahwa angka partisipasi kasar pendidikan anak usia dini mengalami peningkatan yang mengesankan dari 67,5% pada tahun 2015 menjadi 81,8% pada tahun 2020. Peningkatan ini mencerminkan kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya pendidikan anak usia dini sebagai investasi jangka panjang bagi masa depan anak. Namun, peningkatan kuantitas ini juga menciptakan kompetisi yang ketat di antara penyedia layanan pendidikan anak usia dini, baik negeri maupun swasta. Dalam konteks persaingan yang semakin kompetitif ini, kualitas pelayanan menjadi faktor diferensiasi yang krusial dalam menarik dan mempertahankan kepercayaan orang tua. Untuk mendukung kualitas tersebut, pemerintah telah menetapkan standar sarana dan prasarana yang harus dipenuhi sesuai dengan amanat Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007. Peraturan pemerintah yang mengatur standar sarana dan prasarana ini mengamanatkan kriteria minimum untuk berbagai jenjang pendidikan, termasuk pendidikan anak usia dini.

Konteks Regional Tangerang Selatan sebagai Area Strategis Pendidikan. Tangerang Selatan sebagai salah satu kota satelit Jakarta mengalami pertumbuhan demografi yang pesat, yang berdampak langsung pada kebutuhan layanan pendidikan anak usia dini. Sebagai kota dengan karakteristik metropolitan yang didominasi oleh kaum urban profesional, Tangerang Selatan memiliki dinamika tersendiri dalam hal ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pendidikan. Kecamatan Cibeber merupakan salah satu wilayah dengan konsentrasi sekolah yang cukup tinggi, mencakup berbagai jenjang dari SD, MI, SMP, SMA, hingga SMK. Data Badan Pusat Statistik Kecamatan Cibeber menunjukkan tren pertumbuhan penduduk yang konsisten, dari 119.450 jiwa pada tahun 2015 menjadi 119.977 jiwa pada tahun 2016. Meskipun angka pertumbuhan terlihat moderat, komposisi demografis yang didominasi oleh keluarga muda dengan tingkat pendidikan tinggi menciptakan permintaan yang signifikan terhadap layanan pendidikan berkualitas. Jumlah sekolah di berbagai jenjang di Kecamatan



Cibeber pada tahun 2016 mencapai 116 sekolah, yang mencerminkan respons sektor pendidikan terhadap kebutuhan masyarakat lokal.

Pertumbuhan demografis ini menciptakan dinamika yang kompleks dalam sektor pendidikan, di mana peningkatan kebutuhan terhadap layanan pendidikan berkualitas harus diimbangi dengan peningkatan pasokan yang memadai. Namun, realitas menunjukkan bahwa tidak semua institusi pendidikan mampu merespons peningkatan kebutuhan ini dengan kualitas pelayanan yang optimal. Fenomena ini menciptakan kesenjangan antara harapan orang tua terhadap kualitas pendidikan anak usia dini dan realitas pelayanan yang diterima. Dalam konteks persaingan yang ketat, institusi pendidikan anak usia dini dituntut untuk tidak hanya memenuhi standar minimum yang ditetapkan pemerintah, tetapi juga mampu memberikan nilai tambah yang dapat memuaskan harapan orang tua sebagai konsumen utama layanan pendidikan.

Profil dan Tantangan Spesifik TK Al Islam Pamulang. Salah satu institusi pendidikan yang menghadapi tantangan tersebut adalah TK Al Islam Pamulang, yang merupakan lembaga pendidikan anak usia dini berlokasi strategis di Kampung Tegalgudang, Desa Mayak, Kecamatan Cibeber, Tangerang Selatan, Jawa Barat. Sebagai institusi pendidikan yang didirikan pada tahun 1975, TK Al Islam Pamulang memiliki sejarah panjang dalam memberikan layanan pendidikan kepada masyarakat setempat. Sekolah ini memiliki luas bangunan sebesar 2.222 meter persegi yang terletak pada lintasan provinsi dan tanah milik desa, memberikan aksesibilitas yang baik bagi masyarakat sekitar. Dalam perjalanan sejarahnya, TK Al Islam Pamulang telah mengalami beberapa kali renovasi dan pengembangan infrastruktur, termasuk renovasi besar pada tahun 2003 dan penambahan fasilitas pada tahun 2010 serta 2012. Investasi berkelanjutan ini menunjukkan komitmen institusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Fasilitas yang dimiliki mencakup ruang kelas yang dirancang untuk pembelajaran kemampuan lunak seperti berpikir kritis dan ruang perpustakaan, serta fasilitas untuk pengembangan kemampuan keras seperti ekstrakurikuler, olahraga, dan kebun sekolah yang dapat memberikan pengalaman pembelajaran holistik bagi anak-anak.

Meskipun memiliki fasilitas yang relatif lengkap dan sejarah yang panjang, TK Al Islam Pamulang menghadapi tantangan serius dalam hal penurunan jumlah siswa baru dalam tiga tahun terakhir. Data menunjukkan tren penurunan yang mengkhawatirkan: pada tahun 2015, sekolah menargetkan 100 siswa baru namun hanya mampu merealisasikan 58 siswa (tingkat pencapaian 58%), pada tahun 2016 dengan target yang sama hanya terealisasi 48 siswa (48%), dan pada tahun 2017 turun menjadi 46 siswa (46%). Penurunan ini sangat kontras dengan kecenderungan peningkatan jumlah penduduk di Kecamatan Cibeber, yang seharusnya berkontribusi pada peningkatan kebutuhan terhadap layanan pendidikan anak usia dini.

Fenomena Ketidakpuasan Orang Tua: Indikasi Masalah Sistemik. Untuk memahami akar penyebab penurunan jumlah siswa tersebut, survei pendahuluan yang dilakukan terhadap 30 orang tua siswa TK Al Islam Pamulang mengungkapkan tingkat ketidakpuasan yang mengkhawatirkan. Hasil survei menunjukkan bahwa 66,6% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sekolah, sementara hanya 33,3% yang menyatakan puas. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan orang tua dan realitas pelayanan yang diberikan oleh institusi. Analisis lebih mendalam terhadap sumber ketidakpuasan menunjukkan distribusi keluhan yang berfokus pada tiga aspek utama: fasilitas (60%), pelayanan (30%), dan sumber daya manusia (10%). Keluhan terkait fasilitas mencakup berbagai aspek seperti kondisi ruang kelas yang kurang memadai, perpustakaan dengan koleksi terbatas, toilet yang kurang terawat, alat bantu belajar yang tidak lengkap, serta ruang guru yang dinilai tidak representatif. Keluhan terhadap aspek pelayanan berkaitan dengan responsivitas guru dalam menanggapi keluhan orang tua, kualitas komunikasi antara sekolah dan orang tua yang kurang efektif, serta sistem informasi yang tidak transparan. Sementara keluhan terhadap sumber daya manusia berkaitan dengan kompetensi guru dalam mata pelajaran tertentu yang dinilai kurang maksimal dan pendekatan pembelajaran yang masih konvensional.

Fenomena ini mencerminkan tantangan sistemik yang dihadapi banyak institusi pendidikan anak usia dini di Indonesia, di mana peningkatan kuantitas tidak selalu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Dalam konteks pemasaran jasa, ketidakpuasan konsumen dapat berdampak negatif pada loyalitas, komunikasi dari mulut ke mulut, dan keberlanjutan institusi dalam jangka panjang. Orang



tua yang tidak puas cenderung memiliki intensi untuk berpindah ke institusi lain dan memberikan rekomendasi negatif kepada orang tua lainnya, yang pada akhirnya dapat merugikan reputasi dan viabilitas finansial institusi.

Landasan Teoretis: Kualitas Pelayanan dalam Konteks Pendidikan. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam mengatasi permasalahan tersebut, perlu dipahami bahwa kualitas pelayanan dalam konteks pendidikan anak usia dini merupakan konstruk multidimensional yang mencakup berbagai aspek berwujud dan tidak berwujud yang memengaruhi persepsi dan kepuasan orang tua sebagai konsumen utama. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan model SERVQUAL: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Dalam konteks pendidikan anak usia dini, dimensi bukti fisik tidak hanya mencakup fasilitas fisik sekolah dan peralatan pembelajaran, tetapi juga penampilan guru dan staf, materi pembelajaran yang digunakan, serta estetika lingkungan yang dapat merangsang kreativitas dan pembelajaran anak. Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan sekolah untuk memberikan layanan pendidikan yang konsisten dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan, termasuk konsistensi kurikulum, ketepatan waktu kegiatan pembelajaran, dan kemampuan guru untuk memberikan pembelajaran yang sesuai dengan tahap perkembangan anak. Dimensi daya tanggap mencakup kesiapan guru dan staf untuk membantu siswa dan orang tua serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, termasuk kecepatan dalam merespons kebutuhan individual anak dan komunikasi yang efektif dengan orang tua. Dimensi jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, dan kredibilitas guru serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan orang tua, meliputi kualifikasi guru, sertifikasi institusi, dan sistem keamanan. Sementara dimensi empati mencakup perhatian individual yang diberikan kepada siswa dan orang tua, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan spesifik mereka dan kemampuan untuk membangun hubungan emosional yang positif.

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan: Perspektif Teoritis. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam sektor pendidikan telah menjadi fokus penelitian yang ekstensif dalam literatur pemasaran jasa dan manajemen pendidikan. Sangadjji dan Sopiah (2013) menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen, di mana kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan penyedia layanan. Tjiptono (2005) menjelaskan bahwa apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dalam konteks pendidikan anak usia dini, kepuasan orang tua tidak hanya berkaitan dengan hasil pendidikan anak, tetapi juga dengan proses dan pengalaman selama berinteraksi dengan institusi pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa (2016) mengidentifikasi beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Dalam konteks pendidikan, faktor-faktor ini saling berinteraksi untuk membentuk persepsi keseluruhan orang tua terhadap nilai yang diterima dari investasi pendidikan anak mereka.

Orang tua yang puas cenderung menunjukkan loyalitas yang tinggi, memberikan rekomendasi positif kepada orang tua lainnya, dan bahkan bersedia membayar lebih untuk layanan yang berkualitas. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengakibatkan perpindahan pelanggan, komunikasi negatif dari mulut ke mulut, dan penurunan reputasi institusi. Ali Hasan (2013) menunjukkan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator terbaik untuk meraih loyalitas di masa depan dan menjadi pemicu upaya peningkatan kepuasan konsumen secara berkelanjutan.

Dinamika Kontemporer: Era Digital dan Perubahan Harapan Orang Tua. Era digital telah mengubah landscape pendidikan anak usia dini secara fundamental, termasuk dalam hal harapan orang tua terhadap kualitas pelayanan. Akses informasi yang mudah melalui internet memungkinkan orang tua untuk membandingkan berbagai institusi pendidikan, mengakses ulasan dari orang tua lain, dan memperoleh informasi tentang praktik terbaik dalam pendidikan anak usia dini. Media sosial juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan harapan orang tua, di mana komunikasi positif dapat dengan cepat meningkatkan reputasi institusi, sementara umpan balik negatif dapat menyebar dengan cepat dan merusak citra institusi. Pandemi COVID-19 telah mempercepat



transformasi digital dalam pendidikan, termasuk pendidikan anak usia dini. Orang tua kini mengharapkan institusi untuk memiliki kemampuan teknologi yang memadai, platform pembelajaran daring yang mudah digunakan, dan sistem komunikasi digital yang efektif. Hal ini menambah kompleksitas dalam pengukuran kualitas pelayanan, di mana dimensi teknologi menjadi faktor baru yang perlu dipertimbangkan dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Konteks Lokal: Karakteristik Sosio-Ekonomi Tangerang Selatan. Tangerang Selatan memiliki karakteristik sosio-ekonomi dan demografis yang unik yang memengaruhi harapan dan preferensi orang tua terhadap pendidikan anak usia dini. Sebagian besar penduduk Tangerang Selatan merupakan pekerja profesional di Jakarta dengan tingkat pendidikan dan pendapatan yang relatif tinggi. Karakteristik ini menciptakan harapan yang tinggi terhadap kualitas pendidikan anak, termasuk fasilitas yang modern, kurikulum yang inovatif, dan pelayanan yang profesional. Mobilitas yang tinggi akibat perjalanan pulang-pergi ke Jakarta menciptakan kebutuhan akan fleksibilitas waktu dan komunikasi yang efisien antara sekolah dan orang tua. Faktor budaya juga memainkan peran penting, di mana nilai-nilai Islam yang kuat di masyarakat Tangerang Selatan menciptakan harapan khusus terhadap pendidikan karakter dan moral anak. TK Al Islam Pamulang, dengan identitas Islam yang kuat, memiliki peluang untuk memenuhi harapan ini, namun juga menghadapi tantangan untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang tinggi sesuai dengan karakteristik masyarakat setempat.

Urgensi Penelitian dan Kontribusi yang Diharapkan. Berdasarkan seluruh uraian di atas, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua di TK Al Islam Pamulang memiliki urgensi yang tinggi mengingat beberapa faktor strategis. Pertama, fenomena penurunan jumlah siswa baru dan tingkat ketidakpuasan yang tinggi memerlukan investigasi mendalam untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan mengembangkan strategi perbaikan yang efektif dan berbasis bukti empiris. Kedua, kurangnya penelitian empiris tentang kualitas pelayanan pendidikan anak usia dini di konteks Indonesia, khususnya di wilayah Tangerang Selatan, menciptakan kesenjangan pengetahuan yang perlu diisi untuk memberikan kontribusi akademik yang signifikan.

Dari perspektif akademik, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur pemasaran jasa dalam konteks pendidikan anak usia dini di Indonesia. Adaptasi model SERVQUAL untuk konteks budaya dan sosial Indonesia dapat memberikan wawasan yang berharga bagi peneliti dan praktisi di bidang pendidikan. Implikasi praktis dari penelitian ini tidak hanya terbatas pada TK Al Islam Pamulang, tetapi juga dapat diadaptasi oleh institusi pendidikan anak usia dini lainnya yang menghadapi tantangan serupa, sehingga memiliki potensi untuk memberikan dampak yang luas bagi peningkatan kualitas pendidikan anak usia dini di Indonesia. Penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua TK Al Islam Pamulang Tangerang Selatan" diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua, serta memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan orang tua dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan anak usia dini di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua. Metode yang digunakan adalah survei dengan desain cross-sectional, di mana data dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu di TK Al Islam Pamulang, Tangerang Selatan. Populasi penelitian adalah seluruh orang tua siswa aktif yang berjumlah 150 orang, dengan sampel sebanyak 120 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling berdasarkan rumus Slovin dengan margin error 5%. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur dengan skala Likert 5 poin yang mengadaptasi model SERVQUAL untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) serta kepuasan orang tua sebagai variabel dependen.

Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling dengan pendekatan Partial Least Square (SEM-PLS) melalui software SmartPLS 3.0 untuk menguji hubungan antar variabel dan hipotesis penelitian. Sebelum analisis utama, dilakukan uji prasyarat meliputi uji validitas dan



reliabilitas instrumen, uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas menggunakan SPSS 25. Evaluasi model dilakukan melalui dua tahap yaitu evaluasi model pengukuran (outer model) untuk menguji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, serta evaluasi model struktural (inner model) untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel dengan kriteria $p\text{-value} < 0,05$ dan $t\text{-statistic} > 1,96$. Penelitian ini mengikuti prinsip etika penelitian dengan menerapkan informed consent, menjaga konfidensialitas responden, dan memastikan partisipasi sukarela tanpa paksaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini berhasil mengumpulkan data dari 120 responden orang tua siswa TK Al Islam Pamulang yang dipilih secara acak sederhana dari populasi 150 orang tua. Karakteristik responden menunjukkan dominasi perempuan (65%) dengan rentang usia 26-35 tahun (56,7%) dan tingkat pendidikan S1 (43,3%). Mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta (31,7%) dengan pendapatan keluarga Rp 5-10 juta per bulan (37,5%), mencerminkan profil keluarga menengah di wilayah Tangerang Selatan yang memiliki perhatian tinggi terhadap kualitas pendidikan anak.

Evaluasi model pengukuran menggunakan SmartPLS 3.0 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang disyaratkan. Semua indikator memiliki loading factor di atas 0,70 dengan rentang 0,721-0,876, dan nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk semua konstruk berada di atas 0,50. Validitas diskriminan terpenuhi berdasarkan kriteria Fornell-Larcker, sedangkan reliabilitas konstruk sangat baik dengan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,80 untuk semua variabel. Hasil ini mengonfirmasi bahwa kuesioner yang mengadaptasi model SERVQUAL dapat mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua dengan akurat dan konsisten.

Model struktural menunjukkan kemampuan prediksi yang kuat dengan nilai R-Square sebesar 0,748, artinya 74,8% varians kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh lima dimensi kualitas pelayanan. Nilai Q-Square sebesar 0,457 mengindikasikan model memiliki predictive relevance yang baik, sementara Goodness of Fit (GoF) sebesar 0,524 menunjukkan performa model yang memuaskan. Pengujian hipotesis melalui bootstrapping dengan 5000 subsample menghasilkan tiga hipotesis yang diterima dari lima hipotesis yang diajukan. Keandalan berpengaruh paling signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan path coefficient 0,318 ($t\text{-statistic} = 4,287$, $p\text{-value} = 0,000$), diikuti jaminan dengan path coefficient 0,274 ($t\text{-statistic} = 3,456$, $p\text{-value} = 0,001$), dan bukti fisik dengan path coefficient 0,191 ($t\text{-statistic} = 2,423$, $p\text{-value} = 0,015$).

Dua dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh signifikan adalah daya tanggap dengan path coefficient 0,134 ($t\text{-statistic} = 1,698$, $p\text{-value} = 0,090$) dan empati dengan path coefficient 0,089 ($t\text{-statistic} = 1,142$, $p\text{-value} = 0,254$). Analisis effect size menunjukkan keandalan dan jaminan memiliki effect size medium, sementara bukti fisik memiliki effect size small. Secara deskriptif, kualitas pelayanan memperoleh skor rata-rata 3,26 (cukup baik) dengan keandalan mendapat penilaian tertinggi (3,45) dan daya tanggap terendah (3,08). Kepuasan orang tua berada pada level 3,14 (cukup puas), dengan indikator niat melanjutkan menggunakan jasa sekolah memperoleh skor tertinggi (3,26) namun kesediaan merekomendasikan kepada orang lain masih rendah (2,91).

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa orang tua TK Al Islam Pamulang memprioritaskan konsistensi dan ketepatan layanan (keandalan) serta rasa aman dan percaya terhadap kompetensi sekolah (jaminan) dibandingkan responsivitas dan perhatian personal. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks pendidikan anak usia dini di wilayah ini, orang tua lebih mengutamakan aspek fundamental seperti pelaksanaan kurikulum yang konsisten, ketepatan waktu pembelajaran, kompetensi guru, dan sistem keamanan yang baik. Sementara itu, dimensi daya tanggap dan empati yang tidak signifikan menunjukkan bahwa meskipun penting, aspek-aspek ini belum menjadi faktor determinan utama kepuasan, kemungkinan karena tingkat ekspektasi yang belum terlalu tinggi atau karakteristik budaya lokal yang lebih menekankan pada aspek keandalan dan jaminan dalam layanan pendidikan.



Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan merupakan faktor paling dominan dalam menentukan kepuasan orang tua dengan pengaruh sebesar 0,318, yang sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) tentang pentingnya konsistensi pelayanan. Dominasi keandalan dapat dipahami dalam konteks karakteristik orang tua di Tangerang Selatan yang mayoritas merupakan pekerja profesional dengan mobilitas tinggi ke Jakarta, sehingga mereka sangat menghargai kepastian dan konsistensi dalam pelayanan pendidikan anak. Temuan ini mendukung penelitian Tjiptono (2005) yang menyatakan bahwa ketika pelayanan diberikan sesuai janji, konsumen akan mempersepsi kualitas sebagai sesuatu yang memuaskan. Dalam konteks TK Al Islam Pamulang, orang tua lebih memprioritaskan aspek prediktabilitas seperti konsistensi kurikulum, ketepatan waktu pembelajaran, dan standar kualitas pengajaran yang dapat diandalkan.

Jaminan menempati posisi kedua dengan pengaruh 0,274, mencerminkan pentingnya rasa aman dan kepercayaan terhadap kompetensi sekolah bagi orang tua yang memiliki tingkat pendidikan tinggi dan pendapatan menengah ke atas. Signifikansi jaminan dapat dijelaskan oleh konteks budaya Indonesia yang masih kental dengan nilai hierarki dan kredibilitas institusi, serta identitas Islam TK Al Islam Pamulang yang menciptakan ekspektasi khusus terhadap nilai-nilai dan karakter yang ditanamkan. Bukti fisik juga berpengaruh signifikan meskipun dengan effect size yang kecil (0,191), menunjukkan bahwa orang tua tidak hanya terkesan oleh tampilan fisik tetapi lebih memperhatikan substansi pelayanan. Hal ini mencerminkan kemampuan orang tua dalam menilai kualitas pendidikan, di mana fasilitas fisik tetap penting namun bukan faktor utama dalam menentukan kepuasan.

Temuan menarik adalah tidak signifikannya pengaruh daya tanggap dan empati terhadap kepuasan orang tua, yang berbeda dengan penelitian di negara Barat namun dapat dipahami dalam konteks budaya Indonesia. Tidak signifikannya daya tanggap kemungkinan disebabkan oleh tingkat ekspektasi yang belum terlalu tinggi terhadap responsivitas dalam konteks institusi pendidikan tradisional Indonesia, serta karakteristik budaya yang cenderung sabar dan tidak terlalu menuntut respons cepat. Demikian pula dengan empati, di mana ekspektasi orang tua masih terfokus pada aspek fundamental seperti keandalan dan jaminan, sementara pendekatan personal dianggap sebagai nilai tambah yang belum menjadi prioritas utama. Kondisi ini mungkin juga mencerminkan pengalaman generasi orang tua saat ini yang terbiasa dengan pendekatan pendidikan yang lebih formal dan terstruktur.

Secara praktis, temuan penelitian memberikan panduan strategis bagi TK Al Islam Pamulang untuk memprioritaskan perbaikan pada dimensi keandalan melalui standardisasi proses pembelajaran dan peningkatan konsistensi kualitas pengajaran. Dimensi jaminan dapat diperkuat melalui peningkatan kompetensi guru dan transparansi komunikasi dengan orang tua, sedangkan bukti fisik perlu mendapat perhatian khususnya dalam pemeliharaan fasilitas yang ada. Meskipun daya tanggap dan empati tidak signifikan saat ini, sekolah perlu mulai mempersiapkan sistem yang lebih responsif untuk mengantisipasi perubahan ekspektasi di masa depan, terutama seiring dengan transformasi digital dalam pendidikan dan meningkatnya kesadaran tentang pentingnya pendekatan individual dalam pendidikan anak usia dini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua di TK Al Islam Pamulang Tangerang Selatan, dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan yang diuji, tiga dimensi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Keandalan merupakan faktor paling dominan dengan path coefficient 0,318, menunjukkan bahwa konsistensi pelaksanaan kurikulum, ketepatan waktu pembelajaran, dan keakuratan informasi menjadi prioritas utama orang tua dalam menilai kualitas pelayanan sekolah. Jaminan menempati posisi kedua dengan path coefficient 0,274, mencerminkan pentingnya kompetensi guru, sistem keamanan, dan kredibilitas sekolah dalam membangun kepercayaan orang tua. Bukti fisik juga berpengaruh signifikan meskipun dengan pengaruh yang lebih kecil (path coefficient 0,191), mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas fisik tetap berkontribusi terhadap kepuasan meskipun bukan faktor utama.



Sementara itu, dua dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua, yang dapat dijelaskan oleh konteks budaya Indonesia dan karakteristik masyarakat setempat yang masih memprioritaskan aspek fundamental dibandingkan responsivitas dan pendekatan personal. Model penelitian menunjukkan kemampuan prediksi yang kuat dengan R-Square sebesar 0,748, artinya 74,8% varians kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa TK Al Islam Pamulang perlu memprioritaskan perbaikan pada dimensi keandalan dan jaminan untuk meningkatkan kepuasan orang tua, sambil tetap mempertahankan kualitas bukti fisik dan mempersiapkan peningkatan daya tanggap serta empati untuk mengantisipasi perubahan ekspektasi di masa depan.

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur pemasaran jasa dalam konteks pendidikan anak usia dini di Indonesia dengan menunjukkan bahwa hierarki kepentingan dimensi kualitas pelayanan dapat berbeda antar budaya dan sektor. Secara praktis, hasil penelitian memberikan panduan strategis bagi manajemen sekolah untuk mengalokasikan sumber daya secara efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan orang tua sebagai konsumen utama layanan pendidikan anak usia dini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F., Suhaimi, R., Sabran, G., & Hamali, J. (2011). Bank service quality (BSQ) index: an indicator of service performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(5), 542-555. <https://doi.org/10.1108/02656711111132571>
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70-94. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11. https://doi.org/10.1300/J050v10n04_01
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://www.worldcat.org/title/partial-least-squares-konsep-teknik-dan-aplikasi-menggunakan-program-smartpls-30-untuk-penelitian-empiris/oclc/928837419>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/a-primer-on-partial-least-squares-structural-equation-modeling-pls-sem/book244583>



- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service). <https://www.caps.or.id/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited. <https://www.pearson.com/us/higher-education/program/Kotler-Marketing-Management-15th-Edition/PGM263178.html>
- Kumar, V., & Dash, M. K. (2021). Technology adoption in early childhood education: Impact on service quality and customer satisfaction. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 18(1), 1-22. <https://doi.org/10.1186/s41239-021-00256-3>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing Company. <https://www.worldscientific.com/worldscibooks/10.1142/9654>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022435988800139>
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. H. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. <https://www.ghalia.co.id/>
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: insights and managerial implications from the frontier. *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, 1-19. <https://doi.org/10.4135/9781452229102.n1>
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi Offset. <https://www.andioffset.com/>
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (3rd ed.). Andi Offset. <https://www.andioffset.com/>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com/highered/product/services-marketing-integrating-customer-focus-across-firm-zeithaml-bitner/M9781259722622.html>

