



## **Analisis Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di MI Muhammadiyah Krendetan**

**Nurul Faridah<sup>1</sup>, Sugeng Eko Putro Widoyoko<sup>2</sup>, Suyoto<sup>3</sup>**

Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas Muhammadiyah Purworejo  
e-mail: [nurullfaridah@gmail.com](mailto:nurullfaridah@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat layanan Pendidikan, strategi guna meningkatkan layanan pendidikan serta mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif kausalitas. Penelitian ini dilakukan di MI Muhammadiyah Krendetan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 120. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara dan angket. Hasil penelitian ini yaitu Hasil angket layanan pendidikan dikategorikan sangat baik dan kategori baik. Kemudian hasil angket kepuasan orang tua siswa yang diberikan oleh orang tua dapat dikategorikan sangat puas dan kategori puas. Strategi yang perlu dilakukan MI Muhammadiyah Krendetan dengan meningkatkan dimensi *tangibles*. pengaruh dari layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua sebesar 83,9%. dan 16,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan layanan pendidikan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap orang tua.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Orang Tua Siswa, dan Layanan Pendidikan.*

### **Abstract**

This study aims to determine the level of education services, strategies to improve education services and determine the positive and significant influence of education services on parental satisfaction. The research method used is quantitative causality. This research was conducted at MI Muhammadiyah Krendetan. The sample in this study was 120. Data collection techniques in this study were interviews and questionnaires. The results of this study are the results of the education service questionnaire categorized as very good and good category. Then the results of the student's parent satisfaction questionnaire given by the parents can be categorized as very satisfied and satisfied category. The strategy that needs to be done by MI Muhammadiyah Krendetan is to increase the *tangibles* dimension. the influence of education services on parental satisfaction is 83.9%. and the remaining 16.1% is influenced by other factors. Based on the results of the study, it can be concluded that good education services can provide satisfaction to parents.

**Keywords:** *Student Parent Satisfaction, and Education Services.*

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan usaha sadar dalam membina dan mengembangkan harkat dan martabat manusia secara utuh, menyeluruh, menarik, menyenangkan, dan menggembirakan. Pendidikan di Indonesia diatur oleh sistem yang dinamakan kurikulum. Adanya kurikulum diharapkan mampu memberikan pedoman untuk mengembangkan dan mengelola sekolah

khususnya Madrasah Ibtidaiyah. Dalam perkembangannya pendidikan selalu mengarah pada hal-hal yang bersifat kualitas maupun kuantitas. Pendidikan akan terus berkembang dan selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang sedang berkembang di masyarakat.

Menurut Windriati, (2018) Salah satu strategi agar lembaga pendidikan mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kepuasan orang tua siswa. Kepuasan orang tua siswa memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan orang tua siswa atas kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah. Ada beberapa kriteria yang dapat dipertimbangkan dalam menilai kualitas layanan antara lain kualitas pendidik, kualitas sekolah dan ketersediaan sumber daya serta penggunaan teknologi yang efektif.

Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting di sekolah. Kualitas layanan memiliki peranan yang penting dalam menarik minat orang tua siswa dalam menyekolahkan anak di sekolah yang diinginkan. Kualitas layanan memiliki beberapa pengertian, menurut Abdul Gofur, (2019) kualitas layanan adalah suatu ukuran yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen sehingga pelanggan merasa tercukupi kebutuhannya. Selanjutnya menurut Kusuma & Marlina, (2021) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana ekspektasi pelanggan terhadap produk sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi. Berikutnya menurut Komala & Selvi, (2021) kualitas layanan adalah suatu perbandingan antara angan dan kenyataan atas layanan yang diterima. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dalam bidang pendidikan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu sekolah dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan orang tua siswa yang selaras dengan ekspektasi dan harapan orang tua siswa. Indikator dimensi layanan pendidikan menurut Lukita et al., (2020) meliputi bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.

Sedangkan kepuasan pelanggan, menurut Hidayat, (2019) kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan puas atas terpenuhinya kebutuhan yang dihasilkan oleh lembaga. Selanjutnya menurut Abdul Gofur, (2019) kepuasan pelanggan yaitu suatu perasaan senang atau kecewa terhadap suatu pelayanan yang dapat dilihat dari terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Berikutnya menurut Siregar, (2021) kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana antara keinginan dan harapan sesuai. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan senang dan puas karena terpenuhinya kebutuhan yang sesuai dengan ekspektasi maupun kenyataan. Indikator kepuasan orang tua siswa menurut (Kotler, 2009:45) meliputi bentuk fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Menurut Fauzi dan Nasution, (2019) kualitas pelayanan terdiri dari kepuasan pelanggan, pandangan organisasi terhadap mutu yang diberikan dan bawaan mutu tersebut pada sebuah layanan. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah seperti sarana dan prasarana, kurikulum, administrasi sekolah yang teratur dan pelayanan administrasi yang jelas bagi siswa, tenaga pengajar

yang kompeten pada bidangnya, bahan, metode, dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Kualitas layanan ditunjang dari keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa.

Skala yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan menurut Sari dan Prasetya (2020) dengan menggunakan model *service quality*. Adapun model *service quality* terdiri dari lima aspek antara lain : Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Terjamin (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Keberwujudan (*Tangible*). Apabila sekolah mampu memenuhi lima dimensi tersebut, maka harapannya sekolah dapat memenuhi bahkan melebihi harapan siswa tentang kualitas pelayanan pendidikan yang diterimanya di sekolah, sehingga orang tua siswa pada umumnya dan siswa khususnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah.

MI Muhammadiyah Krendetan memiliki beberapa permasalahan yang meliputi : 1) Komunikasi antar guru dan orang tua siswa masih belum maksimal; 2) Program pembiasaan yang dilakukan oleh sekolah terhadap kedisiplinan siswa masih kurang seperti membuang sampah pada tempatnya; 3) Belum adanya program pembiasaan apel pagi baris berbaris untuk siswa, sehingga siswa sangat susah ketika baris saat upacara. 4) Guru masih berada pada zona nyaman dengan metode ceramah karena pembelajaran belum menggunakan media pembelajaran; 5) Penggunaan media berbasis digital masih belum dilakukan karena belum tersedianya komputer yang mencukupi; 6) belum tersedianya SOP penanganan keadaan darurat seperti bencana alam dan penanganan pertama siswa sakit; 7) Layanan antar jemput siswa masih belum maksimal.

Dari permasalahan tersebut memungkinkan terjadinya penurunan kepuasan orang tua dan dapat mempengaruhi layanan pendidikan. Dari hasil wawancara di MI Muhammadiyah Krendetan didapatkan kesimpulan bahwa MI Muhammadiyah Krendetan sudah menerapkan *service quality* namun masih perlu ditingkatkan khususnya peningkatan kompetensi guru dalam mengajar. Dari permasalahan ini peneliti melakukan penelitian yang berjudul Analisis Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di MI Muhammadiyah Krendetan. Alasan peneliti mengambil judul tersebut yaitu ketertarikan peneliti terhadap layanan pendidikan sekolah swasta berbasis keagamaan yaitu MI Muhammadiyah Krendetan terhadap kepuasan orang tua siswa.

## **METODE**

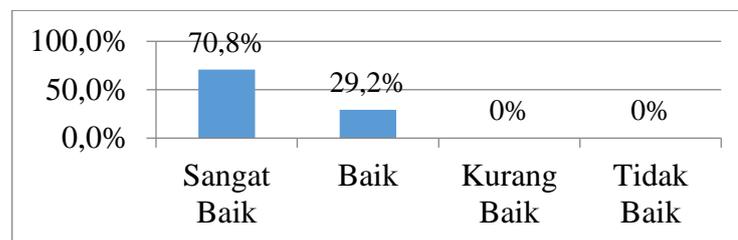
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu hubungan kausal atau hubungan sebab akibat yang diperoleh dari hasil survei dengan memberikan kuisisioner kepada responden. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kausal merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Hubungan sebab-akibat pada penelitian ini yaitu mengungkap pengaruh kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan MI Muhammadiyah Krendetan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu

teknik wawancara dan angket. Penelitian ini dilakukan di MI Muhammadiyah Krendetan yang beralamat di Krendetan, Kecamatan Bagelen, Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah. Sampel pada penelitian ini berjumlah 120. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan teknik analisis inferensial.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tingkat Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di MI Muhammadiyah Krendetan

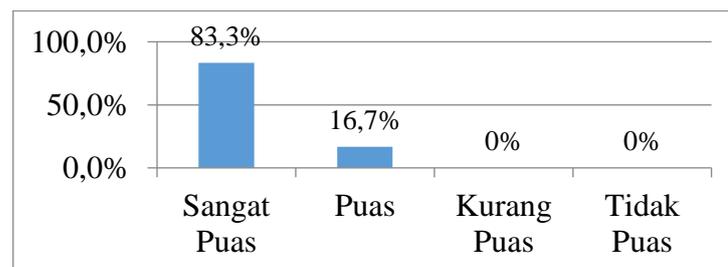
Tingkat layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di MI Muhammadiyah Krendetan dapat dilihat melalui angket layanan pendidikan yang diberikan untuk orang tua. Hasil angket yang diberikan kepada orang tua siswa di MI Muhammadiyah Krendetan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Hasil angket layanan pendidikan yang diberikan oleh orang tua mendapatkan presentase 70,8% dengan dikategorikan sangat baik, 29,2% dengan kategori baik, dan 0% dengan kategori kurang baik dan tidak baik. Hasil ini merupakan perolehan rata-rata dari semua kelas di MI Muhammadiyah Krendetan.

Layanan pendidikan yang diberikan oleh MI Muhammadiyah Krendetan tentunya membawa dampak bagi kepuasan orang tua. Perolehan angket kepuasan orang tua di MI Muhammadiyah Krendetan adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Presentase Penilaian Kepuasan Orang Tua Siswa

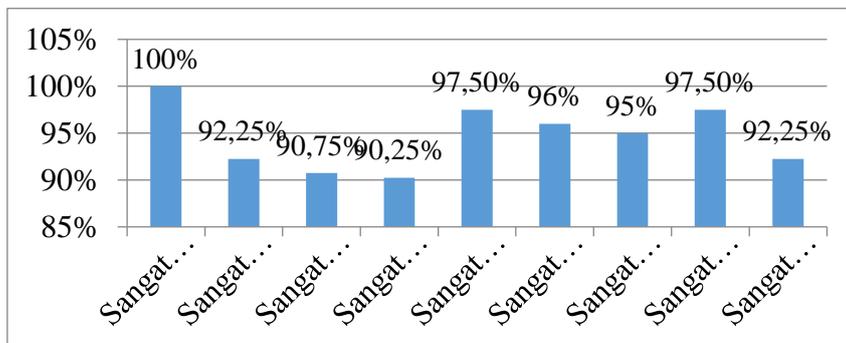
Hasil angket kepuasan orang tua siswa yang diberikan oleh orang tua mendapatkan presentase 83,3% dengan dikategorikan sangat puas dan 16,7% dengan kategori puas, dan 0% dengan kategori kurang puas dan tidak puas .

### Strategi MI Muhammadiyah Krendetan dalam meningkatkan layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di MI Muhammadiyah Krendetan?

Strategi yang dilakukan MI Muhammadiyah Krendetan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan yaitu mengacu pada angket layanan pendidikan MI Muhammadiyah krendetan yang diberikan kepada

orang tua siswa. Dari hasil angket tersebut berisikan layanan nyata yang ada di MI Muhammadiyah Krendetan. Dalam angket layanan pendidikan orang tua dapat memberikan respon sehingga menjadi bahan evaluasi sekolah dalam memberikan layanan pendidikan kepada orang tua siswa. Hasil angket adalah sebagai berikut:

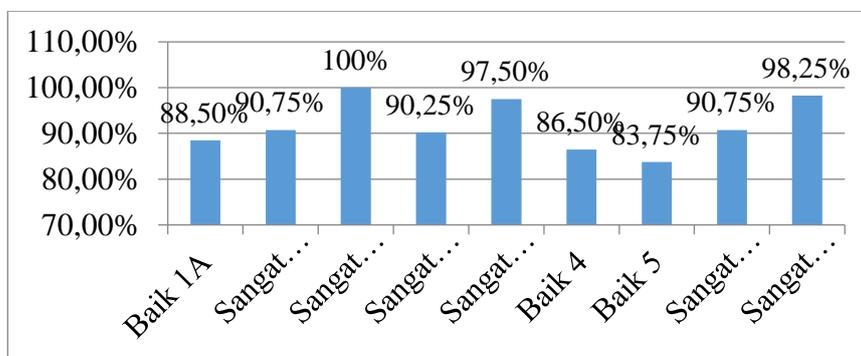
- a. Pembinaan kedisiplinan dan penanaman karakter terhadap siswa seperti membuang sampah di tempatnya, meminta izin ke kamar kecil, dan melaksanakan baris sebelum masuk kelas



Gambar 3. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Pembinaan kedisiplinan dan penanaman karakter terhadap siswa skor tertinggi didapatkan oleh kelas 1A dengan presentase 100% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 2B dengan presentase 90,25% sehingga dikategorikan sangat baik.

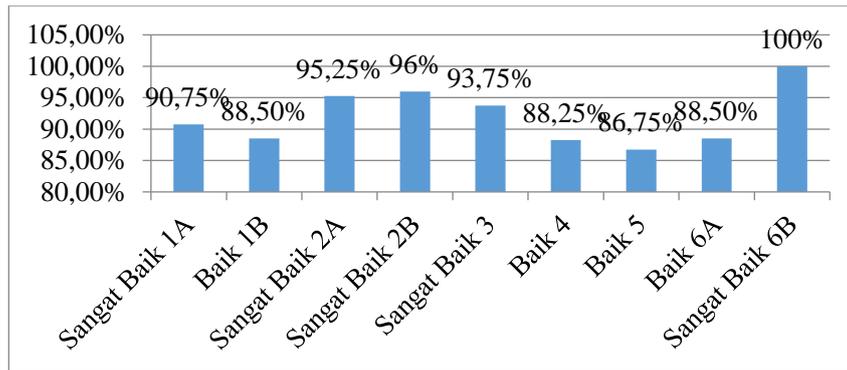
- b. Pendampingan bakat siswa secara intensif melalui program pendampingan yang diberikan MI Muhammadiyah Krendetan seperti pelatihan melukis, bernyanyi, menari dan olahraga.



Gambar 4. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Pendampingan bakat siswa secara intensif skor tertinggi didapatkan oleh kelas 2A dengan presentase 100% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 5 dengan presentase 83,75% sehingga dikategorikan baik. .

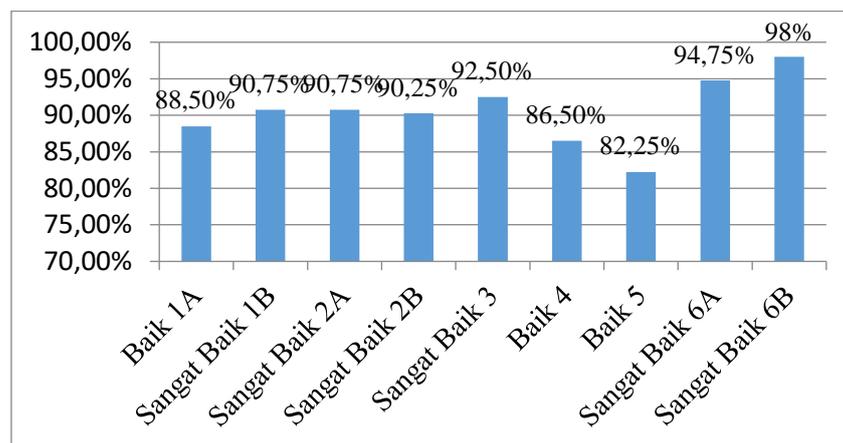
- c. Pembinaan penyaluran minat sesuai kemampuan siswa melalui kegiatan ekstrakurikuler wajib seperti HW dan tapak suci serta ekstrakurikuler pilihan seperti badminton dan tenis meja



Gambar 5. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Pembinaan penyaluran minat sesuai kemampuan siswa melalui kegiatan ekstrakurikuler skor tertinggi didapatkan oleh kelas 6B dengan presentase 100% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 5 dengan presentase 86,75% sehingga dikategorikan baik.

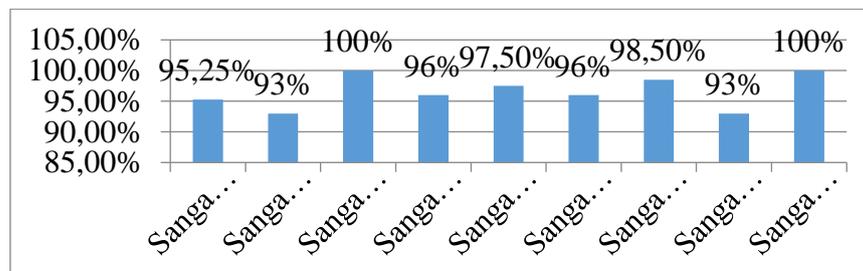
- d. Relevannya antara kurikulum terhadap kurikulum KEMENAG yang memadukan pelajaran umum dengan pelajaran keagamaan



Gambar 6. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Relevannya kurikulum terhadap kurikulum KEMENAG skor tertinggi didapatkan oleh kelas 6B dengan presentase 98% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 5 dengan presentase 82,25% sehingga dikategorikan baik.

- e. Siswa melakukan solat wajib tepat waktu di sekolah maupun di rumah

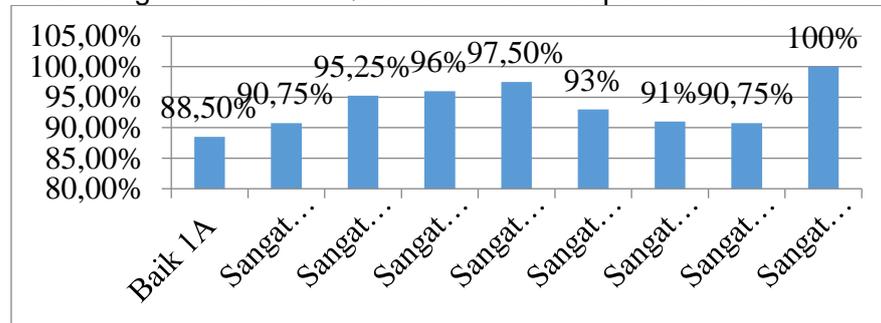


Gambar 7. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Siswa melakukan solat wajib tepat waktu di sekolah maupun di rumah skor tertinggi didapatkan oleh kelas 2A dan kelas 6B dengan

presentase 100% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 1B dan 6A dengan presentase 93% sehingga dikategorikan sangat baik.

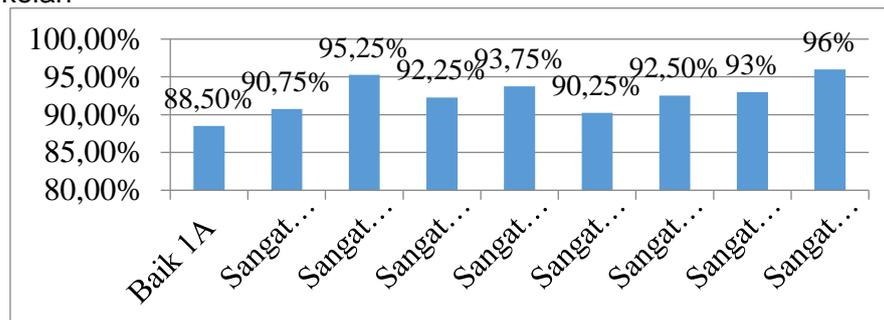
- f. Siswa senang membaca Al-Quran di rumah maupun di sekolah



Gambar 8. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Siswa senang membaca Al-Quran di rumah maupun di sekolah skor tertinggi didapatkan oleh kelas 6B dengan presentase 100% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 1A dengan presentase 88,50% sehingga dikategorikan sangat baik.

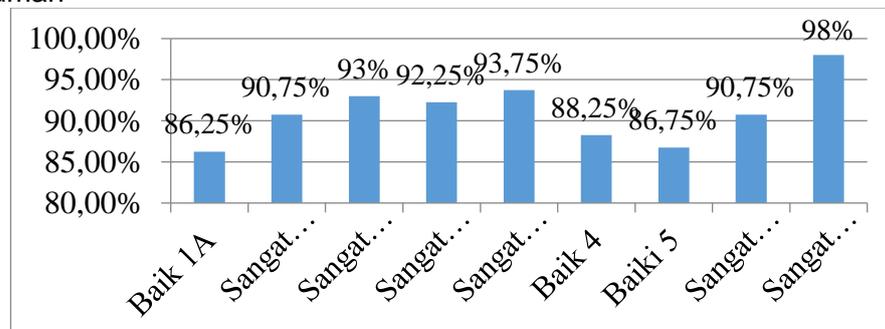
- g. Siswa senang menghafal Al-Quran (Juz 29-Juz 30) di rumah maupun di sekolah



Gambar 9. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Siswa senang menghafal Al-Quran (Juz 29-Juz 30) di rumah maupun di sekolah skor tertinggi didapatkan oleh kelas 6B dengan presentase 96% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 1 dengan 88,50% sehingga dikategorikan sangat baik.

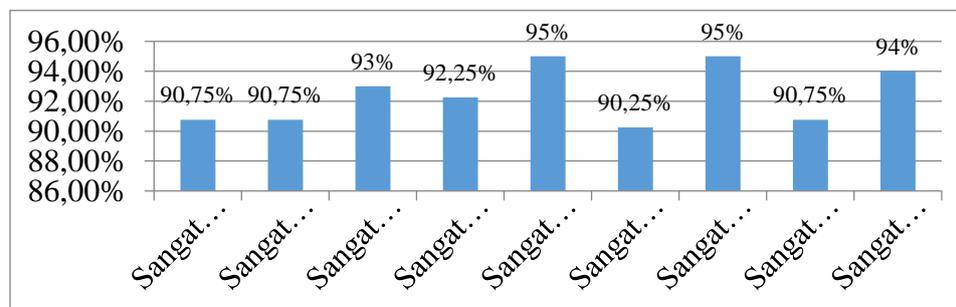
- h. Siswa senang membaca dan menghafal hadist di sekolah maupun di rumah



Gambar 10. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Siswa senang membaca dan menghafal hadist di sekolah maupun di rumah skor tertinggi didapatkan oleh kelas 6B dengan presentase 98% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 1 dengan presentase 86,25% sehingga dikategorikan baik.

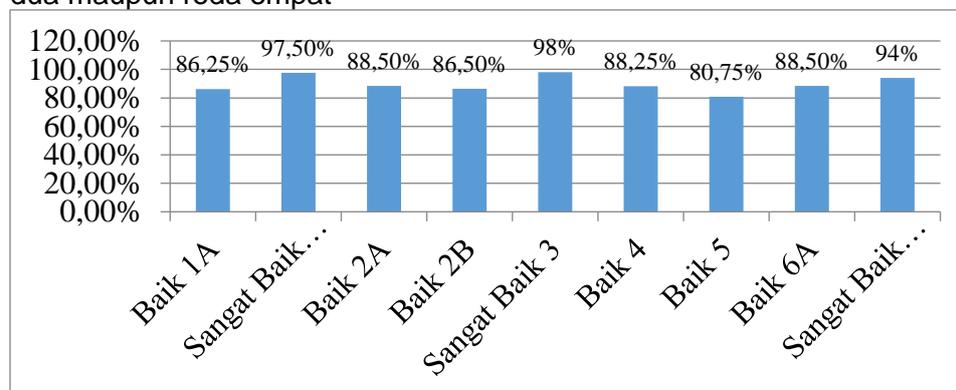
- i. Siswa senang membaca dzikir di sekolah maupun di rumah setelah melakukan sholat wajib maupun sunah



Gambar 11. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Siswa senang membaca dzikir di sekolah maupun di rumah setelah melakukan sholat wajib maupun sunah skor tertinggi didapatkan oleh kelas 3 dan kelas 5 dengan presentase 95% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 4 dengan presentase 90,25% sehingga dikategorikan sangat baik.

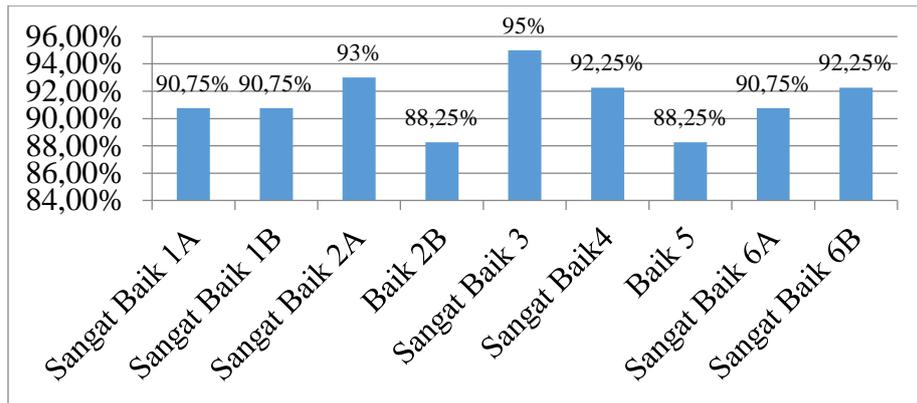
- j. Kondisi gedung sekolah besar dan mudah dijangkau oleh kendaraan roda dua maupun roda empat



Gambar 12. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Kondisi gedung sekolah besar dan mudah dijangkau oleh kendaraan roda dua maupun roda empat skor tertinggi didapatkan oleh kelas 1B dengan presentase 97,50% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 5 dengan presentase 80,75% sehingga dikategorikan baik.

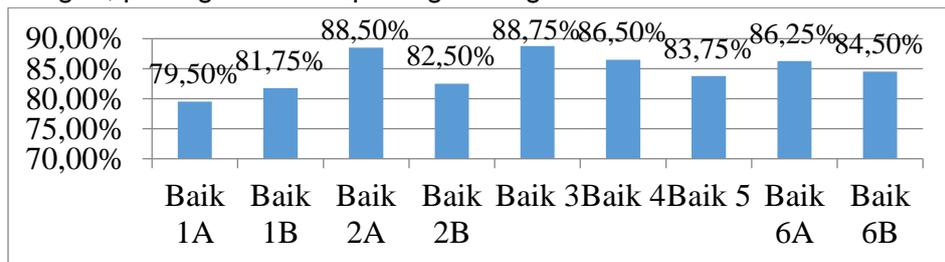
- k. Ruang kelas baik seperti terdapat ventilasi udara, ruang kelas yang luas, bersih, terdapat kipas angin, dan tempat sampah



Gambar 13. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Ruang kelas baik seperti terdapat ventilasi udara, ruang kelas yang luas, bersih, terdapat kipas angin, dan tempat sampah skor tertinggi didapatkan oleh kelas 3 dengan presentase 95% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 2B kelas 5 dengan presentase 88,25% sehingga dikategorikan baik.

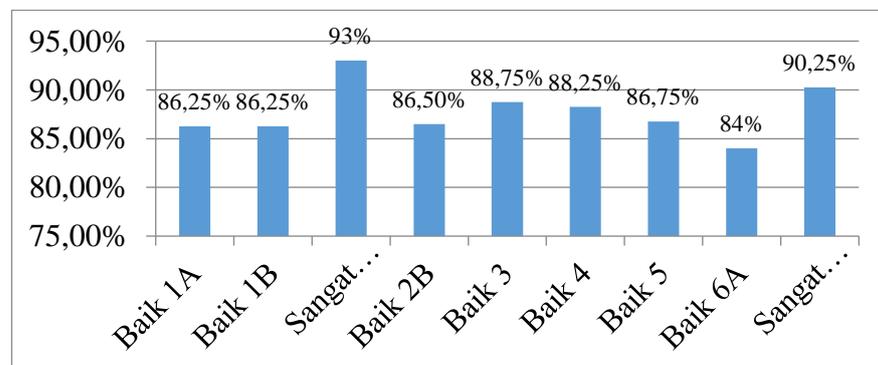
- I. Tersedianya media pembelajaran di dalam kelas dengan kondisi baik, layak pakai dan sesuai dengan karakteristik siswa seperti sempoa, ruang bangun, patung torso dan patung kerangka manusia



Gambar 14. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Tersedianya media pembelajaran di dalam kelas dengan kondisi baik, layak pakai dan sesuai dengan karakteristik siswa seperti sempoa, ruang bangun, patung torso dan patung kerangka skor tertinggi didapatkan oleh kelas 3 dengan presentase 88,75% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 1A dengan presentase 79,50% sehingga dikategorikan baik.

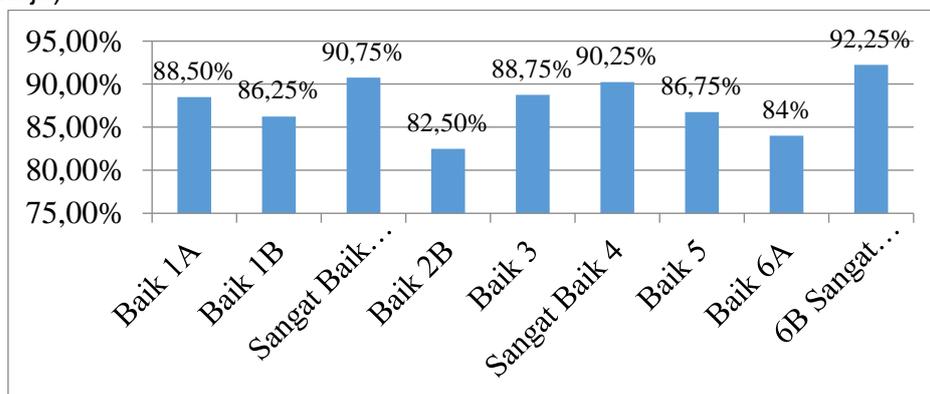
- m. Alat ajar dalam kondisi baik seperti LCD dan proyektor, buku pendukung pelajaran setiap kelas, dan papan tulis



Gambar 15. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Alat ajar dalam kondisi baik seperti LCD dan proyektor, buku pendukung pelajaran setiap kelas, dan papan tulis skor tertinggi didapatkan oleh kelas 2A dengan presentase 93% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 6A dengan presentase 84% sehingga dikategorikan baik.

- n. Sarana dan prasarana ekstrakurikuler lengkap dan layak pakai seperti peralatan ekstra tapak suci, HW, dan olahraga (badminton dan tenis meja)



Gambar 16. Presentase Penilaian Layanan Pendidikan

Sarana dan prasarana ekstrakurikuler lengkap dan layak pakai seperti peralatan ekstra tapak suci, HW, dan olahraga (badminton dan tenis meja) skor tertinggi didapatkan oleh kelas 6B dengan presentase 92,25% sehingga dikategorikan sangat baik dan skor terendah didapatkan oleh kelas 2B dengan presentase 82,50% sehingga dikategorikan baik.

Berdasarkan perolehan data penelitian angket layanan pendidikan di MI Muhammadiyah Krendetan dapat disimpulkan memiliki kategori sangat baik. Namun dari semua skor yang ada masih terdapat skor yang paling rendah yaitu pada kondisi gedung sekolah besar dan mudah dijangkau oleh kendaraan roda dua maupun roda empat dan pada tersedianya media pembelajaran di dalam kelas dengan kondisi baik, layak pakai dan sesuai dengan karakteristik siswa seperti sempoa, ruang bangun, patung torso dan patung kerangka manusia. Strategi yang dilakukan oleh MI Muhammadiyah Krendetan dalam memberikan pelayanan pendidikan yaitu :

- Pelayanan pendidikan dapat ditingkatkan dalam pembangunan atau pelebaran kondisi gedung sekolah dan akses masuk menuju sekolah perlu diberikan petunjuk jalan dan pelebaran jalan yang kiranya dapat mudah diakses oleh kendaraan roda dua dan roda empat serta papan nama sekolah yang berukuran besar untuk menunjukkan identitas sekolah.
- Memberikan media pembelajaran yang dibutuhkan oleh siswa, sekolah dapat meninjau alat peraga atau media pembelajaran yang sudah rusak atau sudah tidak layak pakai untuk digantikan dengan yang baru. Hal ini mengacu kepada karakteristik siswa sekolah dasar

yang masih operasional konkret sehingga membutuhkan media pembelajaran untuk belajar dan memahami materi.

### **Pengaruh layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di MI Muhammadiyah Krendetan**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausalitas yaitu mencari sebab akibat variabel bebas yaitu layanan pendidikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan orang tua siswa di MI Muhammadiyah Krendetan dengan menganalisis perolehan hasil angket penelitian layanan pendidikan dengan perolehan hasil angket penelitian kepuasan orang tua. Pada penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana karena untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu layanan pendidikan MI Muhammadiyah Krendetan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan orang tua siswa MI Muhammadiyah Krendetan. Hasil Perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 <sup>a</sup>	.839	.838	1.43772

a. Predictors: (Constant), X

Pada perhitungan yang dilakukan mendapatkan hasil  $R = 0,916$  hal ini menunjukkan pengaruh kuat positif. Hasil pengaruh variabel bebas yaitu layanan pendidikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan orang tua siswa ditunjukkan oleh R Square yaitu 0,839. Hasil ini menunjukkan semakin tinggi layanan pendidikan yang diberikan oleh MI Muhammadiyah Krendetan akan memberikan peningkatan kepuasan orang tua siswa dalam menyekolahkan anaknya di MI Muhammadiyah Krendetan. Pada penelitian ini pengaruh dari layanan pendidikan MI Muhammadiyah krendetan terhadap kepuasan orang tua siswa yaitu sebesar  $0,839 \times 100\% = 83,9\%$ . Kemudian 16,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triwijayanti pada tahun 2022 yang menunjukkan kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orang tua sebesar 42,9%.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.567	1.521		9.576	.000
	X	.737	.030	.916	24.794	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat ditarik kesimpulan jika hipotesis diterima yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Muhammadiyah Krendetan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Deilita Yuiniarsi (2021), dengan judul "Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu" yang menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah akan memberikan

kepuasan orang tua. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepuasan orang tua juga akan meningkat.

## KESIMPULAN

Hasil angket layanan pendidikan dikategorikan sangat baik dan kategori baik. Kemudian hasil angket kepuasan orang tua siswa yang diberikan oleh orang tua dapat dikategorikan sangat puas dan kategori puas; (2) Strategi yang perlu dilakukan MI Muhammadiyah Krendetan dengan meningkatkan dimensi *tangibles*; (3) pengaruh dari layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua sebesar 83,9%. dan 16,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan layanan pendidikan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap orang tua.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Hidayat, E. S. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 43–49.
- Kusuma, W., & Marlina, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2), 1174–1180.
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 483–491.  
<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/9664>
- Kotler, P, 2009, Manajemen Pemasaran. Ed Mileium. Molan B. Penerjemah. Jakarta: Prenhallindo. Terjemahan dari : Marketing Management.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167.  
<https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Nasution, H., Fauzi, A., & Rini, E. S. (2019). The effect of e-service quality on e-loyalty through e-satisfaction on students of Ovo application users at the Faculty of Economics and Business, University of North Sumatra, Indonesia. *European Journal of Management and Marketing Studies*.
- Sari, T. N., & Prasetya, M. N. (2020). Dapatkah kepemimpinan kepala sekolah, motivasi guru dan kualitas pelayanan pendidikan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 6(1), 87-97.
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 7(1), 114–120. <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i1.519>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Windriati, F. (2018). Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang. *UIN Walisongo Semarang*.
- Yuiniarsi, D. (2020). *Analisis Keipuasan Orang Tuia Siswa Dalam Layanan Peindidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nuiruil Huida Kota Beingkuilui* (doctoral disseirtation, IAIN Bengkulu).