



Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Orangtua di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania, Tangerang

Decy Natalia, Ike Kusdyah Rachmawati, Yunus Handoko

Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang, Indonesia

Email: delightkidz@gmail.com

INFO ARTIKEL

Kata Kunci: Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan, Budaya Sekolah Dan Kepuasan Orangtua

ABSTRAK

Pentingnya peran sekolah dalam mempersiapkan anak didik untuk perkembangan masa depannya yang berdampak pada peningkatan taraf hidup membuat orangtua berekspektasi agar sekolah yang dipilih untuk anaknya dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa citra sekolah, kualitas pelayanan dan budaya sekolah terhadap kepuasan orangtua di PKBM Alfa omega Sekolah Kania, Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana data primer hasilnya diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orangtua murid dari 30 peserta didik PKBM Alfa Omega SEKOLAH KANIA di kota Tangerang. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa citra sekolah, kualitas pelayanan, dan budaya sekolah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orangtua. Hasil penelitian juga menunjukkan citra sekolah, kualitas pelayanan, dan budaya sekolah secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan orangtua murid di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania.

Keywords: *School Image, Service Quality, School Culture and Parental Satisfaction*

ABSTRACT

The importance of schools' role in preparing students for their future development, which has an impact on improving their standard of living, makes parents expect that the schools they choose for their children can meet these needs. The purpose of this research is to analyze school image, service quality and school culture on parental satisfaction at PKBM Alfa Omega School Kania, Tangerang. This research uses a quantitative method where the primary data results are obtained by distributing questionnaires to 30 parents of students from 30 students of PKBM Alfa Omega School Kania in Tangerang City. The analytical tool used is multiple linear regression. The research results conclude that school image, service quality, and school culture have a significant positive impact on parental satisfaction. The research results also show that school image, service quality and school culture simultaneously have a significant influence on the satisfaction of parents of students at PKBM Alfa Omega Kania School.

PENDAHULUAN

Pendidikan bagaikan gerbang yang terbuka, dimana ketika melangkah dan terlibat didalamnya dapat ditemukan berbagai kekayaan intelektual, kelimpahan potensi dan

ketersediaan fasilitas untuk mendukung transformasi pola pikir dan perilaku. Menurut Samaiaji (2019), tujuan penting pendidikan adalah menyiapkan anak menjadi pembelajar mandiri, yang mengenali hal yang dibutuhkannya dan memiliki keterampilan untuk mendapatkannya. Dampak pendidikan dimulai dari peningkatan kualitas individu, keluarga, masyarakat dan pada akhirnya kemajuan dari sebuah bangsa. Rasyid (2015) dalam (Triwijayanti et al., 2022) mengemukakan bahwa melalui pendidikan suatu bangsa akan hidup secara tangguh dalam masyarakat dunia yang ditandai dengan kehidupan yang penuh tantangan dan kompetisi secara ketat. Salah satu tantangan yang masih dihadapi Indonesia yaitu tingkat kemiskinan yang masih tinggi.

Indonesia memerlukan pendidikan yang berkualitas untuk mengentaskan angka kemiskinan. Tingkat kemiskinan di Indonesia berdasarkan Data Susenas 2023, adalah 9,36 %. Ini menunjukkan bahwa kualitas pendidikan masih memerlukan peningkatan. Kualitas pendidikan yang baik dapat meningkatkan keterampilan sehingga dapat mendapatkan pekerjaan sesuai bidangnya dan mendapatkan upah yang sesuai. Riset mengaitkan mutu dan hasil pembelajaran yang rendah di Indonesia dengan beberapa faktor: keterampilan mengajar yang lemah, angka ketidakhadiran guru yang tinggi, kapasitas pengelolaan satuan pendidikan yang tidak layak, pengawasan terbatas oleh kepala sekolah dan administrator, kurikulum dan bahan bacaan yang tidak relevan dengan konteks Indonesia (Unicef, 2020).

Sekolah menjadi sarana yang sangat berpengaruh dalam menyediakan kebutuhan pendidikan yang berkualitas. Saraswati (2020) menuliskan bahwa penanaman nilai kepedulian sosial melalui integrasi dalam program pengembangan diri meliputi kegiatan rutin sekolah, kegiatan spontan, keteladanan, dan pengkondisian. Kegiatan di sekolah melatih anak untuk meningkatkan kemampuan bersosialisasi dengan lebih baik, bekerja sama dengan mengasah keterampilan melayani maupun memimpin.

(Sari & Prasetya, 2020) menyampaikan bahwa suatu akademisi mampu memberikan kepuasan yang berbeda kepada orangtua murid maka akademisi tersebut dapat mendapatkan keuntungan yang lebih tinggi untuk membiayai pengeluaran akademisi serta meningkatkan kemakmuran pihak-pihak yang memangku kepentingan jabatan pada akademisi. menuliskan bahwa kepuasan merupakan salah satu modal utama bagi perusahaan baik jasa maupun barang untuk bisa meraih pasar. Sekolah membutuhkan keuangan yang sehat sehingga dapat mempekerjakan guru yang berkualitas sekaligus meningkatkan kesejahteraannya, meningkatkan sarana dan prasarana, menyediakan media pembelajaran yang menunjang pembelajaran dan bahkan sampai mampu menyediakan beasiswa bagi siswa kurang mampu.

Menurut (Kotler & Keller, 2012), kepuasan pelanggan adalah tingkat kesenangan atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkannya terhadap kinerja yang diharapkan. (Ratnasari & Tanzila, 2020) menuliskan pemantauan dan pengukuran kepuasan orangtua murid telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap akademisi dan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukkan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Kepuasan dapat diartikan sebagai

perasaan puas, perasaan senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai (Sihaloho, 2023). Kepuasan memang berhubungan dengan perasaan namun ini bukan hanya berbicara mengenai menyenangkan perasaan orangtua murid, melainkan bagaimana kepuasan tersebut memberi kontribusi besar terhadap semakin meningkatnya kualitas pendidikan. Berdasarkan kajian empiris dan teori yang dipaparkan di atas, maka penulis melihat pentingnya mengadakan penelitian mengenai kepuasan orangtua murid di PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat) Alfa Omega Sekolah Kania yang berlokasi di Tangerang.

Citra terhadap akademisi sangat melekat dan tidak dapat dipisahkan dari akademisi tersebut. Citra berhubungan dengan sikap tentang keyakinan terhadap akademisi dan membantu mempresentasikan persepsi dari informasi terhadap akademisi tersebut. (Ferrinadewi, 2008 dalam Gunardi, dkk, 2019). Citra PKBM Alfa Omega Sekolah Kania dibangun dengan nilai Kristiani dimana fokus dari sekolah bukan hanya akademis melainkan mengenal Sang Pencipta dan kasih Tuhan serta mengenal ciptaanNya, yaitu manusia yang berharga dan perlu dikasihi.

Sekolah ini juga berusaha menyediakan pendidikan berkualitas dengan biaya terjangkau dimana Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) rata-rata sebesar Rp. 300.000,00 namun tetap menggunakan buku-buku dari penerbit yang terpercaya dari sumber nasional maupun internasional untuk mendukung kemampuan literasi dan numerasi siswa. Tantangan yang dihadapi adalah sekolah masih menghadapi keberagaman tingkat kemampuan literasi dan numerasi murid dimana ada beberapa murid yang karena memiliki keterbatasan ekonomi maka pada usia sembilan atau sepuluh tahun baru mulai bersekolah. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa citra sekolah mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan orangtua dibuktikan oleh karya ilmiah (Ekawarna et al., 2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orangtua di SMP Islam Al Falah Kota Jambi.

Hasil penelitian oleh Ivan Irawan, dkk. (2022) menyimpulkan bahwa faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan orangtua murid di sebuah sekolah IEC, Medan adalah kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang sama ditemui oleh Lie, dkk. (2022) dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif bahkan signifikan pada kepuasan orangtua murid di HKBP Tomuan Pematangsiantar Private School. Hasil penelitian (Umiyati & Hartono, 2021) juga mendukung bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orangtua. Perbedaan hasil penelitian ini ditemukan pada lembaga Pelangi, dimana Tika Nirmala Sari & Muhammad Novan Prasetya (2020) mendapati bahwa sekalipun kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan orangtua.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan penemuan gap research maka penulis memilih kualitas pelayanan dari PKBM Alfa Omega Sekolah Kania untuk meneliti apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan atau tidak terhadap kepuasan orangtua. (Tjiptono, 2020) memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam menyeimbangkan harapan pelanggan. Penilaian yang diberikan pelanggan terhadap

kinerja layanan bersikap subyektif, karena bergantung pada penilaian masing-masing individu. (Syahwi, dkk. 2021).

Sebagai upaya dalam memberikan layanan pendidikan yang tepat waktu dan konsisten, PKBM Alfa Omega Sekolah Kania memberi kesempatan bagi orangtua untuk berkomunikasi lewat *whatsapp* jika guru atau staf belum dapat ditemui oleh karena tugas yang dikerjakan. Kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan dan keluhan terkadang merupakan tantangan bagi sekolah jika berhubungan dengan pihak-pihak sekolah lainnya yang membutuhkan waktu untuk evaluasi dengan tujuan memastikan solusi yang diberikan tepat sasaran. Empati guru terhadap situasi dan kondisi orangtua ditunjukkan dengan memberikan kemudahan untuk orangtua untuk mengajak guru berkomunikasi baik di saat mengantar, menjemput murid ataupun memberi waktu terhadap pengajuan orangtua untuk mengadakan pertemuan khusus. Selain itu guru juga menunjukkan empati terhadap situasi dan kondisi orangtua yang tidak dapat mengantar anak masuk sekolah tepat waktu dengan memberikan fleksibilitas tenggat waktu masuk kelas. Pertimbangan tenggat waktu ini mempertimbangkan kondisi transportasi orangtua dimana mayoritas berkendara sepeda motor sehingga pada saat hujan deras memiliki kendala untuk tepat waktu mengantarkan anaknya ke sekolah.

PKBM Alfa Omega Sekolah Kania juga menyediakan layanan komunikasi yang paling lambat ditanggapi dalam 3 hari melalui grup *whatsapp* dimana orangtua dapat menyampaikan kebutuhannya untuk mengatasi kesulitan dalam membantu pembelajaran anaknya maupun sampai keluhan yang berhubungan dengan administrasi. Guru akan menyampaikan lewat laporan harian tertulis di grup komunikasi sekolah sehingga dapat dicari solusi bersama sehubungan dengan kesulitan dan kebutuhan orangtua. Jika hal tersebut berhubungan dengan sesuatu yang memerlukan perubahan secara signifikan, maka biasanya akan diadakan pertemuan bersama dengan orangtua untuk berbicara bersama kepala sekolah dan sebulan kemudian akan dievaluasi kembali bersama orangtua murid perihal perkembangan penerapan solusi. Kendala yang masih dihadapi di lapangan adalah ketika penyampaian laporan terkadang tidak sesuai dengan realita masalah karena adanya perbedaan persepsi.

(Sihaloho, 2023) mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah suatu sistem bersama yang dimiliki oleh setiap anggota suatu organisasi, yang dapat membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Budaya sekolah adalah kumpulan nilai, kepercayaan, dan norma yang dianut dan disetujui bersama oleh anggota komunitas sekolah yang dapat tercermin dari nilai-nilai, kegiatan ritual, norma atau peraturan sekolah, kepercayaan orangtua dan keterlibatan komunitas yang dapat mempengaruhi kepuasan orangtua murid (Deal & Peterson, 1990). Kumpulan nilai, kepercayaan, dan norma dalam PKBM Alfa Omega Sekolah Kania berdasarkan penjelasan mengenai budaya sekolah sebelumnya diduga dapat mempengaruhi kepuasan orangtua murid. Karya ilmiah yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Orangtua Murid di SD Yos Sudarso III Batam oleh (Sihaloho, 2023) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orangtua murid SD Yos Sudarso III Batam.

Citra sekolah, kualitas pelayanan dan budaya sekolah yang dibangun PKBM Alfa Omega Sekolah Kania ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap kepuasan orangtua yang pada akhirnya juga semakin meningkatkan kualitas dari pendidikan sendiri. Penulis menggunakan hasil penelitian terdahulu dan penemuan *gap research sebagai* bahan rujukan untuk mendukung penelitiannya. Penelitian dilakukan dengan mengkaji lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orangtua murid di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania sehubungan dengan fenomena terjadinya penurunan jumlah siswa baru.

PKBM Alfa Omega Sekolah Kania berdiri pada tahun 2019 dengan membuka Sekolah Dasar kelas satu. Di tahun 2020, PKBM Alfa Omega Sekolah Kania membuka Sekolah Dasar kelas dua, di tahun 2021 kelas tiga, di tahun 2022 kelas empat dan di tahun 2023 kelas lima. Dimulai tahun 2022, PKBM Alfa Omega Sekolah Kania mengalami penurunan jumlah siswa baru yang cukup signifikan dan tentu saja ini berdampak juga pada keuangan sekolah. Berikut adalah data jumlah siswa di PKBM Sekolah Kania beserta dengan angka perbandingan jumlah siswa baru yang masuk.

Tabel 1. Jumlah Murid PKBM Alfa Omega Sekolah Kania, Tangerang

Kelas	Tahun Ajaran 2019/2020	Tahun Ajaran 2020/2021	Tahun Ajaran 2021/2022	Tahun Ajaran 2022/2023	Tahun Ajaran 2023/2024
SD 1	8	8	11	2	2
SD 2	-	8	9	11	2
SD 3	-	-	10	9	10
SD 4	-	-	-	10	9
SD 5	-	-	-	-	7
Jumlah murid	8	16	30	32	30

Sumber : Data Peneliti, 2024

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa dari:

1. Jumlah siswa baru dari tahun ajaran 2019/2020 ke 2020/2021 adalah 8 siswa.
2. Jumlah siswa baru dari tahun ajaran 2020/2021 ke 2021/2022 adalah 14 siswa.
3. Jumlah siswa baru dari tahun ajaran 2021/2022 ke 2022/2023 adalah 2 siswa.
4. Jumlah siswa baru dari tahun ajaran 2022/2023 ke 2023/2024 adalah 2 siswa.

Di awal tahun 2024, PKBM Alfa Omega Sekolah mengadakan pertemuan orangtua murid. Dalam pertemuan tersebut orangtua murid menyampaikan ketidakpuasan terhadap sekolah. Keluhan-keluhan orangtua murid merupakan hal yang perlu diperhatikan secara serius dan perlu ditangani secara cepat namun dengan langkah yang tepat sesuai dengan hasil penelitian supaya dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan lingkungan yang kondusif bagi semua pihak. Menurut (Triwijayanti et al., 2022), kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara yang diharapkan pelanggan (nilai harapan) dengan realisasi yang diberikan penyedia jasa dalam usaha memenuhi harapan konsumen (nilai persepsi). Apabila nilai harapan orang tua sama dengan nilai persepsi, maka orangtua puas dan apabila nilai harapan lebih kecil dari nilai persepsi, maka orangtua sangat puas. Berdasar

kajian teori dan empiris, maka orangtua PKBM Alfa Omega Sekolah Kania diduga mengalami ketidakpuasan karena nilai harapan tidak sama dengan nilai persepsi dari citra sekolah, kualitas pelayanan dan budaya sekolah.

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberi evaluasi kepada PKBM Alfa Omega Sekolah Kania dalam menetapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menaikkan jumlah murid sehingga kualitas pendidikan semakin meningkat dan dapat membuka kesempatan lebih besar lagi bagi anak-anak yang membutuhkan akses pendidikan berkualitas.

Tabel 2. Tabel Persamaan dan Perbedaan Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1	Umiyati, dkk. (2021) Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga Paud Terhadap Kepuasan Orangtua Murid	variabel independen kualitas pelayanan variabel dependen kepuasan orangtua.	hanya terdapat satu variabel independen
2	Sari, dkk. (2020) Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orangtua Siswa	variabel independen kualitas pelayanan variabel dependen kepuasan orangtua	variabel independen kepemimpinan kepala sekolah dan motivasi guru
3	Ekawarna, dkk. (2021) Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orangtua Di SMP Islam Al-Falah Kota Jambi	variabel independen kualitas pelayanan dan citra sekolah variabel dependen kepuasan orangtua	variabel independen yaitu kepercayaan

Sumber: Berbagai Jurnal Penelitian, Diolah Peneliti 202

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara yang belum terbukti kebenarannya sehingga perlu diuji melalui penelitian. Dugaan bersifat sementara karena pernyataan yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, namun belum didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan rumusan permasalahan, tujuan pemikiran, landasan teori dan kerangka pemikiran, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan orangtua

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan orangtua berdasarkan penelitian ilmiah dari (Ekawarna et al., 2021).

H1: Terdapat pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan orangtua murid di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orangtua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orangtua berdasarkan penelitian dari (Umiyati & Hartono, 2021)

H2: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orangtua murid di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania.

Pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan orangtua

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan orangtua berdasarkan penelitian (Triwijayanti et al., 2022).

H3: Terdapat pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan orangtua murid di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania.

Pengaruh citra sekolah, kualitas pelayanan dan budaya sekolah secara simultan terhadap kepuasan orangtua murid.

H4: Terdapat pengaruh signifikan antara citra sekolah, kualitas pelayanan dan budaya sekolah secara simultan terhadap kepuasan orangtua murid di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan dan Budaya Sekolah Terhadap Kepuasan Orangtua di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania, Tangerang" ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang memanfaatkan angka dalam pengumpulan data, interpretasi data, dan presentasi hasil (Sugiyono, 2016).

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pertanyaan kuesioner yang jelas, ringkas dan mudah dipahami serta relevan dengan tujuan penelitian untuk mendapatkan informasi dari responden. Kuesioner tersebut dibuat berdasarkan variabel penelitian. Keempat variabel dalam penelitian ini adalah citra Sekolah (X1), kualitas pelayanan (X2), budaya sekolah (X3) dan kepuasan orangtua (X4).

Tempat dan Waktu Penelitian

Peneliti memilih PKBM Alfa Omega Sekolah Kania yang berlokasi di Bonang, Tangerang sebagai tempat dimana peneliti dapat mengakses tempat yang diteliti dan memiliki akses ke sumber daya yang diperlukan. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu tiga bulan dari bulan April sampai dengan bulan Juni. Alokasi waktu penelitian dimulai dengan observasi, penyusunan proposal yang kemudian diteruskan dengan penggalan dan analisis data sehingga di tahap akhir dapat memberikan laporan dari hasil penelitian. Waktu penelitian pada saat penggalan dan analisis data juga mempertimbangkan waktu dan kesediaan responden untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Populasi dan Metode Pengambilan Sampel

Populasi yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah orangtua murid PKBM Sekolah Kania. Metode pengambilan sampel yang dipilih untuk memungkinkan peneliti mencapai tujuan dari penelitian ini adalah sampling jenuh dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang relatif kecil. Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan

orangtua murid dari PKBM Alfa Omega Sekolah Kania, Tangerang yang diambil dari semua orangtua murid dari kelas 1 SD sampai 5 SD yang berjumlah 30 responden.

Tabel 3. Jumlah Sampel Orangtua Murid

Jenjang Level	Jumlah murid	Jumlah responden (orangtua murid)
1 SD	2	2
2 SD	2	2
3 SD	10	10
4 SD	9	7
5 SD	7	7
Total Responden	30	30

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Metode Pengumpulan Data

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan dan Budaya Sekolah Terhadap Kepuasan Orangtua di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania, Tangerang" menggunakan jenis sumber data sebagai berikut:

Data Primer

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertulis yang disebarikan kepada orangtua murid PKBM Alfa Omega, Sekolah Kania sebagai respondennya. Pengumpulan data tentang kepuasan orangtua murid, sebagai variabel Y dalam penelitian ini, menggunakan sebuah skala yang dinamakan skala likert 5 poin yang menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Berikut adalah skala likert 1-5 yang dijelaskan di tabel berikut ini.

Tabel 4. Tabel Skala Likert 1-5

Skala Likert	Deskripsi
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Data Sekunder

Metode pengumpulan data selanjutnya yang digunakan dalam penelitian selain dari data primer adalah data sekunder.

Data sekunder dalam penelitian ini adalah:

- Jurnal ilmiah
- Buku
- Data statistic

- d. Sumber online
- e. Data dari administrasi sekolah PKBM Alfa Omega Sekolah Kania

Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari 2 macam variabel yaitu:

- a) Variabel bebas (X) yang bersifat independen sebagai variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Ketiga variabel bebas dalam penelitian ini adalah citra sekolah (X1), kualitas pelayanan (X2) dan budaya sekolah (X3).
- b) Variabel terikat (Y) yang bersifat dependen sebagai variabel yang dipengaruhi. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan orangtua murid.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknis analisis kuantitatif yang dikelola, dianalisis dan diinterpretasikan dalam bentuk numerik untuk menghasilkan data yang objektif dan informasi yang bermanfaat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen Penelitian

Kuesioner melalui tahap pengujian untuk mengetahui kualitas dari kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam mengambil data penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian untuk mengetahui kelayakan setiap item pernyataan dalam suatu variabel. Pengujian dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Tabel Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	r hit	Syarat	Ket.
Citra Sekolah (X1)				
1	Anak saya antusias dalam mengikuti kegiatan proyek kasih berbagi kepada sesama di sekolah.	0,714	>0.361	Valid
2	Pembelajaran karakter di sekolah membantu anak saya bersikap sopan terhadap saya.	0,512	>0.361	Valid
3	Guru bertutur kata sopan terhadap saya.	0,666	>0.361	Valid
4	Guru terbuka menerima masukan dari saya.	0,724	>0.361	Valid
5	Saya dapat berkomunikasi kepada sekolah dengan mudah melalui <i>whatsapp</i> .	0,629	>0.361	Valid
6	Saya mendapat informasi terbaru secara rutin dari sekolah.	0,788	>0.361	Valid

7	Guru menyapa saya dengan ramah.	0,648	>0.361	Valid
8	Guru memberi memberi penjelasan kepada saya bagaimana melanjutkan proses pembelajaran saat anak saya berhalangan hadir ke sekolah.	0,709	>0.361	Valid

Sumber: Sumber: DataPeneliti, 2024

Tabel 6. Lanjutan Tabel Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	r hit	Syarat	Ket.
Kualitas Pelayanan (X2)				
1	Saya melihat ruang kelas mendukung kegiatan belajar mengajar.	0,803	>0.361	Valid
2	Saya melihat adanya lapangan outdoor futsal untuk mendukung kegiatan olahraga.	0,820	>0.361	Valid
3	Administrasi sekolah memberikan kwitansi pembayaran maksimal 3 hari setelah pembayaran.	0,695	>0.361	Valid
4	Prosedur administrasi sekolah sederhana dan mudah dipahami.	0,793	>0.361	Valid
5	Saya langsung mendapat tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan lisan.	0,905	>0.361	Valid
6	Saya menerima solusi yang tepat sasaran atas keluhan yang disampaikan.	0,845	>0.361	Valid
7	Saya melihat lingkungan sekolah aman.	0,798	>0.361	Valid
8	Saya melihat lingkungan sekolah bersih.	0,882	>0.361	Valid
9	Guru berempati terhadap saya karena kondisi tak terduga sehingga saya tidak dapat mengantar anak tepat waktu masuk ke sekolah.	0,786	>0.361	Valid
10	Saya mudah menghubungi guru untuk berkomunikasi di saat jam penjemputan anak.	0,655	>0.361	Valid
Budaya Sekolah (X3)				
1	Anak saya nyaman untuk pergi ke sekolah karena merasa diterima oleh teman-temannya.	0,821	>0.361	Valid
2	Anak saya menceritakan pengalaman positifnya kepada saya dalam berinteraksi dengan teman-teman dari berbagai latar belakang.	0,876	>0.361	Valid
3	Saya melihat sekolah menyelenggarakan perayaan Hari Raya secara rutin.	0,767	>0.361	Valid

Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Orangtua di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania, Tangerang

4	Saya melihat sekolah menyelenggarakan kegiatan rohani untuk membangun spiritualitas anak saya.	0,831	>0.361	Valid
5	Sekolah memiliki tata tertib yang mengatur kehadiran siswa.	0,866	>0.361	Valid
6	Guru mengingatkan saya untuk menjemput anak saya tepat waktu.	0,866	>0.361	Valid
7	Guru berkomunikasi dengan jujur kepada saya saat membahas perkembangan anak saya.	0,870	>0.361	Valid
8	Saya merasa aman untuk berkomunikasi karena guru dapat menjaga rahasia dari pihak lain yang tidak perlu mengetahuinya.	0,733	>0.361	Valid
9	Saya dilibatkan dalam partisipasi kegiatan sekolah pada saat perayaan hari Raya.	0,617	>0.361	Valid
10	Saya mendapat kesempatan menyampaikan saran secara terbuka lewat pertemuan orangtua.	0,720	>0.361	Valid

Sumber: Data Peneliti, 2024

Tabel 7. Lanjutan Tabel Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	r hit	Syarat	Ket.
Kepuasan Orangtua (Y)				
1	Sekolah menggunakan materi dari penerbit yang terpercaya.	0,638	>0.361	Valid
2	Materi Bahasa Inggris menguatkan kemampuan literasi anak saya.	0,604	>0.361	Valid
3	Sekolah menyediakan sarana pelajaran laptop untuk mendukung pembelajaran.	0,586	>0.361	Valid
4	Sekolah melakukan pemeliharaan prasarana sekolah.	0,711	>0.361	Valid
5	Saya mendapat tanggapan dari guru untuk keluhan yang disampaikan lewat whatsapp maksimal 72 jam setelah keluhan diterima.	0,737	>0.361	Valid
6	Saya mendapat tanggapan dari administrasi untuk keluhan yang disampaikan lewat whatsapp maksimal 72 jam setelah keluhan diterima.	0,699	>0.361	Valid
7	Biaya sekolah terjangkau buat saya.	0,537	>0.361	Valid
8	Biaya sekolah sesuai dengan nilai yang ditawarkan.	0,655	>0.361	Valid

Sumber: Data Peneliti 2024

Hasil uji validitas terhadap instrumen dari citra sekolah, kualitas pelayanan, budaya sekolah, dan kepuasan orang tua dengan total 36 item menunjukkan bahwa setiap item

pernyataan memenuhi kriteria pengujian, yaitu nilai r hitung bernilai lebih dari nilai r tabel sehingga dinyatakan bahwa setiap item pernyataan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui kelayakan seluruh item pernyataan dalam suatu variabel. Pengujian dilakukan menggunakan uji Cronbach Alpha dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Tabel Hasil uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Syarat	Ket.
1	Citra Sekolah (X1)	0,826	>0.600	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X2)	0,937	>0.600	Reliabel
3	Budaya Sekolah (X3)	0,932	>0.600	Reliabel
4	Kepuasan Orangtua (Y)	0,796	>0.600	Reliabel

Sumber: Data Peneliti 2024

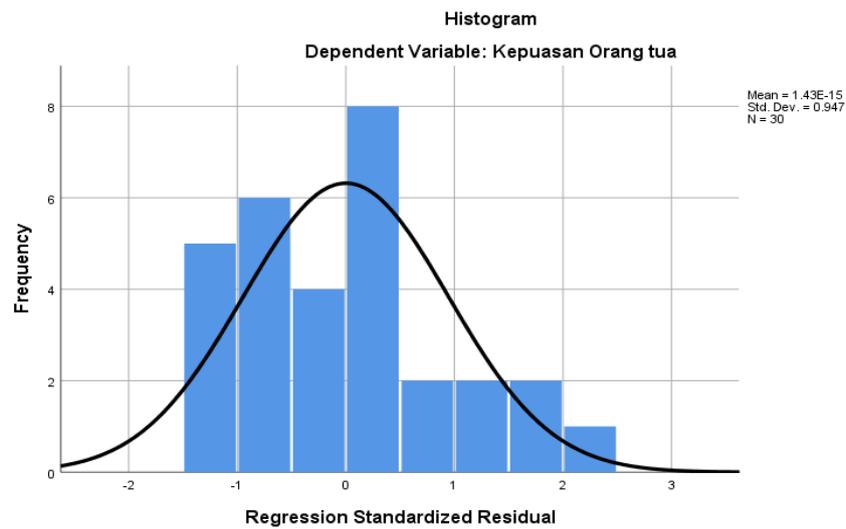
Hasil uji reliabilitas terhadap instrumen dari citra sekolah, kualitas pelayanan, budaya sekolah, dan kepuasan orang tua dengan total 36 item menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dari tiap variabel memenuhi kriteria pengujian, yaitu nilai Cronbach Alpha bernilai lebih dari nilai 0,60 sehingga dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan dari tiap variabel adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian yang digunakan sebagai syarat pengujian regresi linier. Pengujian dilakukan menggunakan uji normalitas residual, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji linieritas.

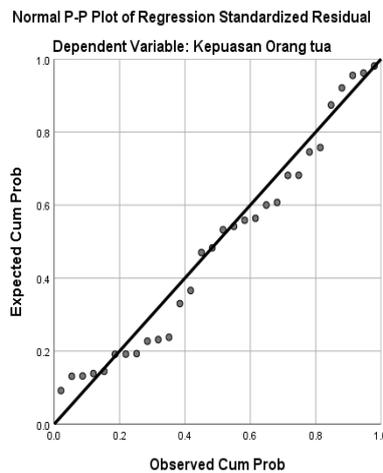
Uji Normalitas Residual

Uji normalitas residual merupakan pengujian untuk mengetahui distribusi dari residual model regresi linier. Pengujian dilakukan menggunakan grafik histogram, grafik Normal P-P Plot, dan uji Kolmogorov-Smirnov dengan hasil sebagai berikut.



Gambar 1. Uji Normalitas dengan Menggunakan Grafik Histogram
Sumber: Data Peneliti 2022

Hasil pengujian normalitas residual menggunakan grafik histogram menunjukkan area di bawah kurva normal tertutupi oleh sebagian besar histogram frekuensi sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas residual terpenuhi.



Gambar 2. Uji Normalitas dengan Menggunakan Grafik Normal P-P Plot
Sumber: Data Peneliti 2024

Hasil pengujian normalitas residual menggunakan grafik normal p-p plot menunjukkan titik sebaran data berada berhimpit dengan garis diagonal referensi sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas residual terpenuhi.

**Tabel 9. Tabel Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.40836112
Most Extreme Differences	Absolute	0.141
	Positive	0.141
	Negative	-0.085
Test Statistic		0.141
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.132 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

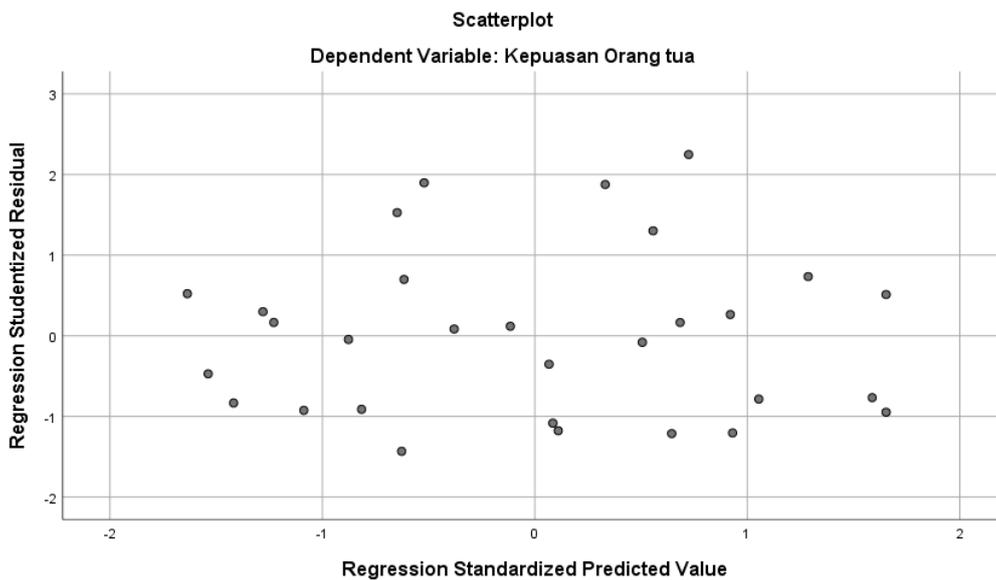
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Peneliti 2024

Hasil pengujian normalitas residual diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,132 (sig > 0,05) sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas residual terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk mengetahui persebaran data untuk menghindari adanya nilai ekstrim. Pengujian dilakukan menggunakan uji Glejser dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas dengan Menggunakan Grafik Scatter Plot ZPRED dan SRESID

Sumber: Data Peneliti 2024

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot ZPRED dan SRESID menunjukkan bahwa titik-titik plot tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu sehingga asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

**Tabel 10. Tabel Hasil Uji Glejser
Glejser Test^a**

Model		t	Sig.
1	(Constant)	0.022	0.982
	Citra Sekolah	0.203	0.841
	Kualitas Pelayanan	0.355	0.726
	Budaya Sekolah	-0.137	0.892

a. Dependent Variable: Absolute Residual

Sumber: Data Peneliti 2024

Hasil pengujian heteroskedastisitas diperoleh nilai signifikansi dari variabel bebas bernilai lebih dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan pengujian untuk mengetahui tingkat korelasi antar variabel bebas, dan menghindari korelasi yang sangat tinggi di antara variabel bebas tersebut. Pengujian dilakukan menggunakan uji Variance Inflation Factor (VIF) dengan hasil sebagai berikut.

**Tabel 11. Tabel Hasil Uji Variance Inflation Factor (VIF)
VIF Test^a**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Citra Sekolah	0.316	3.168
	Kualitas Pelayanan	0.237	4.225
	Budaya Sekolah	0.216	4.623

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang tua

Sumber: Data Peneliti 2024

Hasil pengujian multikolinieritas menggunakan uji VIF diperoleh nilai VIF dari setiap variabel bebas bernilai kurang dari 10 ($\text{VIF} < 10$) sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi multikolinieritas terpenuhi.

Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan pengujian untuk memastikan hubungan variabel idenpenden dan variabel dependen bersifat linear. Pengujian dilakukan menggunakan uji *Linearity* dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 12. Tabel Hasil Uji Test for Linearity ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Orang tua * Citra Sekolah	Between Groups	(Combined)	343.950	10	34.395	6.541	0.000
		Linearity	323.895	1	323.895	61.591	0.000
		Deviation from Linearity	20.055	9	2.228	0.424	0.906
	Within Groups		99.917	19	5.259		
	Total		443.867	29			
Kepuasan Orang tua * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	382.033	13	29.387	7.604	0.000
		Linearity	346.444	1	346.444	89.646	0.000
		Deviation from Linearity	35.589	12	2.966	0.767	0.674
	Within Groups		61.833	16	3.865		
	Total		443.867	29			
Kepuasan Orang tua * Budaya Sekolah	Between Groups	(Combined)	393.200	15	26.213	7.243	0.000
		Linearity	347.679	1	347.679	96.069	0.000
		Deviation from Linearity	45.521	14	3.252	0.898	0.578
	Within Groups		50.667	14	3.619		
	Total		443.867	29			

Sumber: Data Peneliti 2024

Hasil pengujian linieritas diperoleh nilai signifikansi *linearity* dari setiap variabel bebas bernilai kurang dari 0,05 (sig < 0,05) sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi linieritas terpenuhi.

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier merupakan pengujian untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini uji regresi linier digunakan untuk menguji pengaruh antara citra sekolah, kualitas pelayanan, dan budaya sekolah terhadap kepuasan orang tua.

Tabel 13. Tabel Hasil Uji Regresi Linier Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.212	3.430		0.062	0.951
	Citra Sekolah	0.398	0.164	0.305	2.428	0.022
	Kualitas Pelayanan	0.238	0.096	0.362	2.491	0.019
	Budaya Sekolah	0.225	0.104	0.328	2.161	0.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang tua

Sumber: Data Peneliti 2024

Hasil pengujian regresi linier untuk mengetahui pengaruh antara citra sekolah, kualitas pelayanan, dan budaya sekolah terhadap kepuasan orang tua menunjukkan adanya pengaruh positif. Persamaan regresi yang terbentuk sebagai berikut.

$$Y = 0.212 + 0.398 X1 + 0.238 X2 + 0.225 X3 + e$$

Lebih lanjut hasil pengujian dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengaruh antara citra sekolah terhadap kepuasan orang tua diperoleh koefisien jalur sebesar 0,398 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,022 ($p < 0,05$) sehingga dinyatakan terdapat pengaruh positif signifikan, artinya semakin tinggi tingkat citra sekolah akan berpengaruh signifikan terhadap semakin tinggi kepuasan orang tua tersebut.
2. Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua diperoleh koefisien jalur sebesar 0,238 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,019 ($p < 0,05$) sehingga dinyatakan terdapat pengaruh positif signifikan, artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan akan berpengaruh signifikan terhadap semakin tinggi kepuasan orang tua tersebut.
3. Pengaruh antara budaya sekolah terhadap kepuasan orang tua diperoleh koefisien jalur sebesar 0,225 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,040 ($p < 0,05$) sehingga dinyatakan terdapat pengaruh positif signifikan, artinya semakin tinggi tingkat budaya sekolah akan berpengaruh signifikan terhadap semakin tinggi kepuasan orang tua tersebut.

Uji Signifikansi

Pengujian signifikansi dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas citra sekolah, kualitas pelayanan, dan budaya sekolah terhadap variabel terikat kepuasan orang tua. Pengujian signifikansi dijabarkan menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yang semakin besar atau mendekati satu menunjukkan semakin besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Berikut disajikan hasil koefisien determinasi dengan menggunakan R^2 .

Tabel 14. Hasil Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.933 ^a	0.870	0.855	1.487

a. Predictors: (Constant), Budaya Sekolah, Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Peneliti 2024

Hasil koefisien determinasi didapatkan nilai R Square sebesar 0,870 artinya bahwa besar pengaruh terhadap variabel kepuasan orang tua yang dijelaskan oleh variabel citra sekolah, kualitas pelayanan, dan budaya sekolah adalah sebesar 87,0 persen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

Uji Parsial (Uji-t)

Uji t atau uji simultan menjelaskan ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu (parsial). Berikut disajikan hasil pengujian pengaruh secara parsial dengan menggunakan uji t.

Tabel 15. Tabel Hasil Uji Parsial Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.212	3.430		0.062	0.951
	Citra Sekolah	0.398	0.164	0.305	2.428	0.022
	Kualitas Pelayanan	0.238	0.096	0.362	2.491	0.019
	Budaya Sekolah	0.225	0.104	0.328	2.161	0.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang tua

Sumber: Data Peneliti 2024

- Uji parsial antara variabel citra sekolah terhadap variabel kepuasan orang tua diperoleh nilai t hitung sebesar 2,428 dengan nilai signifikansi sebesar 0,022. Sebagai perbandingan diperoleh nilai t tabel pada derajat bebas 26 dan alpha 5 persen sebesar 2,056. Hasil tersebut menunjukkan nilai t hitung lebih dari nilai t tabel ($t_{hit} > t_{tabel}$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$) sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara citra sekolah terhadap kepuasan orang tua secara parsial.
- Uji parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan orang tua diperoleh nilai t hitung sebesar 2,491 dengan nilai signifikansi sebesar 0,019. Sebagai perbandingan diperoleh nilai t tabel pada derajat bebas 26 dan alpha 5 persen sebesar 2,056. Hasil tersebut menunjukkan nilai t hitung lebih dari nilai t tabel ($t_{hit} > t_{tabel}$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$) sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua secara parsial.
- Uji parsial antara variabel budaya sekolah terhadap variabel kepuasan orang tua diperoleh nilai t hitung sebesar 2,161 dengan nilai signifikansi sebesar 0,040. Sebagai perbandingan diperoleh nilai t tabel pada derajat bebas 26 dan alpha 5 persen sebesar 2,056. Hasil tersebut menunjukkan nilai t hitung lebih dari nilai t tabel ($t_{hit} > t_{tabel}$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$) sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara budaya sekolah terhadap kepuasan orang tua secara parsial.

Uji Simultan (Uji-F)

Uji F atau uji simultan menjelaskan ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan). Berikut disajikan hasil pengujian pengaruh secara simultan dengan menggunakan uji F.

Tabel 16. Tabel Hasil Uji Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	386.346	3	128.782	58.211	0.000 ^b
	Residual	57.521	26	2.212		
	Total	443.867	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang tua

b. Predictors: (Constant), Budaya Sekolah, Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Peneliti 2024

Hasil pengujian secara simultan dengan uji F didapatkan nilai F hitung sebesar 58,211 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sebagai perbandingan diperoleh nilai F tabel pada derajat bebas 3 dan 26 pada alpha 5 persen sebesar 2,975. Hasil tersebut menunjukkan nilai F hitung lebih dari nilai F tabel ($F_{hit} > F_{tabel}$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$) sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara citra sekolah, kualitas pelayanan, dan budaya sekolah terhadap kepuasan orang tua secara simultan.

Pembahasan

Pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan orangtua murid

Data variabel citra sekolah diperoleh menggunakan kuesioner sebagai alat ukur sebanyak 8 item pernyataan dengan skala jawaban berjumlah lima, yaitu antara jawaban Sangat Tidak Setuju hingga jawaban Sangat Setuju. Hasil pengujian deskripsi menunjukkan bahwa jawaban yang paling banyak dipilih responden adalah jawaban Setuju dan jawaban Sangat Setuju. Rata-rata keseluruhan diperoleh sebesar 4,379 yang menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi citra sekolah yang sangat tinggi.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikaji oleh (Ekawarna et al., 2021) bahwa terdapat pengaruh positif signifikan citra sekolah terhadap kepuasan orang tua. Hal ini diperlihatkan dari hasil analisis data statistik penelitian ini dimana perolehan koefisien jalur sebesar 0,398 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,022 ($0,022 < 0,05$). Kenaikan tingkat citra sekolah akan berpengaruh signifikan terhadap kenaikan tingkat kepuasan orang tua.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara citra sekolah terhadap kepuasan orang tua secara parsial yang diketahui dari nilai t hitung sebesar 2,428 lebih dari nilai t tabel ($2,428 > 2,056$) dengan nilai signifikansi 0,022 yang kurang dari 0,05 ($0,022 < 0,05$).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orangtua murid

Data variabel kualitas pelayanan diperoleh menggunakan kuesioner sebagai alat ukur sebanyak 10 item pernyataan dengan skala jawaban berjumlah lima, yaitu antara jawaban Sangat Tidak Setuju hingga jawaban Sangat Setuju. Hasil pengujian deskripsi menunjukkan bahwa jawaban yang paling banyak dipilih responden adalah jawaban Setuju dan jawaban Sangat Setuju. Rata-rata keseluruhan diperoleh sebesar 4,003 yang menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi kualitas pelayanan yang tinggi.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian dari Umiyati, dkk. (2021) bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orangtua. Hal ini diperlihatkan dari hasil analisis data statistik penelitian ini dimana perolehan koefisien jalur sebesar 0,238 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,019 ($0,019 < 0,05$). Kenaikan tingkat kualitas pelayanan akan berpengaruh signifikan terhadap kenaikan tingkat kepuasan orang tua. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian dari (Sari & Prasetya, 2020) yang menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orangtua.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua secara parsial yang diketahui dari nilai t hitung sebesar 2,491 lebih dari nilai t tabel ($2,491 > 2,056$) dengan nilai signifikansi 0,019. yang kurang dari 0,05 ($0,019 < 0,05$).

Pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan orangtua murid

Data variabel budaya sekolah diperoleh menggunakan kuesioner sebagai alat ukur sebanyak 10 item pernyataan dengan skala jawaban berjumlah lima, yaitu antara jawaban Sangat Tidak Setuju hingga jawaban Sangat Setuju. Hasil pengujian deskripsi menunjukkan bahwa jawaban yang paling banyak dipilih responden adalah jawaban Setuju dan jawaban Sangat Setuju. Rata-rata keseluruhan diperoleh sebesar 4,253 yang menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi budaya sekolah yang sangat tinggi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan budaya sekolah terhadap kepuasan orang tua. Hal ini diperlihatkan dari hasil analisis data statistik penelitian ini dimana perolehan koefisien jalur sebesar 0,225 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,040 ($0,040 < 0,05$). Kenaikan tingkat budaya sekolah akan berpengaruh signifikan terhadap kenaikan tingkat kepuasan orang tua. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Triwijayanti et al., 2022).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara budaya sekolah terhadap kepuasan orang tua secara parsial yang diketahui dari nilai t hitung sebesar 2,161 lebih dari nilai t tabel ($2,161 > 2,056$) dengan nilai signifikansi 0,040 yang kurang dari 0,05 ($0,040 < 0,05$). Hasil penelitian yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian dari (Sihaloho, 2023) bahwa budaya sekolah secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orangtua.

Pengaruh citra sekolah, kualitas pelayanan dan budaya sekolah terhadap kepuasan orangtua murid

Data variabel kepuasan orang tua diperoleh menggunakan kuesioner sebagai alat ukur sebanyak 8 item pernyataan dengan skala jawaban berjumlah lima, yaitu antara jawaban Sangat Tidak Setuju hingga jawaban Sangat Setuju. Hasil pengujian deskripsi menunjukkan bahwa jawaban yang paling banyak dipilih responden adalah jawaban Setuju dan jawaban Sangat Setuju. Rata-rata keseluruhan diperoleh 4,158 yang menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi kepuasan orang tua yang tinggi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara citra sekolah, kualitas pelayanan dan budaya sekolah terhadap kepuasan orang tua secara simultan. Hal ini diperlihatkan dari hasil pengujian secara simultan dengan uji F , dimana

diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel citra sekolah (X1), kualitas pelayanan (X2), dan budaya sekolah (X3) terhadap variabel kepuasan orangtua (Y) adalah sebesar F hitung $58,211 > F$ tabel $2,975$ dan signifikansi $0,000 > 0,05$.

KESIMPULAN

Berikut ini adalah pemaparan kesimpulan pada penelitian ini berdasarkan diskusi perumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis serta pembahasan yang ada pada bab-bab sebelumnya: 1). Citra sekolah secara berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orangtua murid di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania. 2). Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orangtua murid di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania. 3). Budaya sekolah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan orangtua murid di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania. 4). Citra Sekolah, kualitas pelayanan, dan budaya sekolah secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan orangtua murid di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania.

DAFTAR PUSTAKA

- Deal, T. E., & Peterson, K. D. (1990). *The principal's role in shaping school culture*. US Department of Education.
- Ekawarna, E., Denmar, D., & Wibawa, D. E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua Di SMP Islam Al-Falah Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(2), 131–141.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management, New Jersey: Person Education*. Inc.
- Ratnasari, S. L., & Tanzila, A. (2020). Model Pembelajaran, Profesionalisme Guru Dan Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Orangtua Pada Sekolah Dasar Hang Nadim Malay School Batam. *Cahaya Pendidikan*, 6(2), 94–103.
- Samaiaji, Y.G. (2019). *Pembelajar Mandiri*. Halaman Moeka Publishing. Banjarwangi Ciawi Bogor.
- 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.
- Sihaloho, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di SD Yos Sudarso III Batam. *Tractare: Jurnal Ekonomi-Manajemen*, 6(2), 173–186.
- Sugiyono, P. (2016). *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi)*. Bandung: Alfabeta Cv.
- Tjiptono, F. (2020). *Service management mewujudkan layanan prima*.
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80.
- Umiyati, H., & Hartono, R. (2021). Pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua murid. *Jurnal Serasi*, 19(2), 87–102.
- Unicef. (2020) *Situasi Anak di Indonesia*. www.unicef.org/indonesia/sites/Situasi-Anak-di-Indonesia-2020.pdf. h.37-38

Walker, T.D. (2017). *Teach like Finland*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Cetakan Kedua. Jakarta.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)