

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN ORANG TUA SISWA YANG MENGGUNAKAN JASA PENDIDIKAN PADA SEKOLAH DASAR NEGERI SUKATANI CIANJUR

Rendi Faozi, Hari Muharam , Yuary Farradia

Mahasiswa, Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan

Dosen, Ketua Komisi Pembimbing, Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

Dosen, Anggota Komisi Pembimbing, Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

ABSTRAK

Sekolah memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan konsumen sebagai tempat untuk mendapatkan ilmu *softskill* dan *hardskill* apabila di hadapkan ke perlombaan atau tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Kecamatan Cibeer Kabupaten Cianjur merupakan jumlah sekolah yang cukup banyak, baik sekolah SD,MI, SMP,SMA dan SMK. Badan Pusat Statistika Kecamatan Cibeer Cianjur mencatat pada tahun 2015 jumlah penduduk laki-laki dan perempuan sebanyak 119,45 jiwa mengalami peningkatan pada tahun 2016 menjadi 119,977 jiwa. Sekolah Dasar Negeri (SDN) Sukatani merupakan sekolah dasar berbasis negeri yang terletak di Cianjur dan berlokasi di Kp. Tegalgudang Desa Mayak Kecamatan Cibeer Kabupaten Cianjur Jawa Barat. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan orang tua siswa. Jika harapan orang tua siswa ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan orang tua siswa tersebut akan merasa puas. Bila yang dialami dan dirasakan orang tua siswa tidak sesuai dengan harapannya, misalnya pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap dan pembelajarannya tidak baik, sudah dapat dipastikan orang tua siswa tidak merasa puas.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apakah terdapat hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. 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 Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 64,7%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60%-80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani 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 Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Sedangkan tabel hasil rata-rata tanggapan responden mengenai kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 67,47%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60%-80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani puas hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan setuju dari responden mengenai membeli lagi, merekomendasikan (*word of mouth*) dan konfirmasi harapan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

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 Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur 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.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

I. PENDAHULUAN

Menuntut ilmu tidak memandang usia dan siapa yang mampu untuk mendapatkan ilmu. Apalagi setiap orang sekarang mencari ilmu yang menjurus yang dapat menggapai cita-citanya. Peluang inilah yang dimanfaatkan sekolah negeri atau swasta dalam melaksanakan apa yang orang butuhkan saat menuntut ilmu. Sekolah yang berakreditasi baik tidak menjamin orang tersebut menjadi apa yang diharapkan. Bahkan di jaman sekarang, murid sendiri yang dapat menentukan pilihannya ingin menjadi orang yang berguna atau tidak di waktu yang akan datang.

Standar sarana dan prasarana merupakan kebutuhan utama sekolah yang harus terpenuhi sesuai dengan amanat Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003, PP No 19 Tahun 2005, dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 tahun 2007.

Sekolah memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan konsumen sebagai tempat untuk mendapatkan ilmu *softskill* dan *hardskill* apabila di hadapkan ke perlombaan atau tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur merupakan jumlah sekolah yang cukup banyak, baik sekolah SD,MI, SMP,SMA dan SMK.

Badan Pusat Statistika Kecamatan Cibeber Cianjur mencatat pada tahun

2015 jumlah penduduk laki-laki dan perempuan sebanyak 119,45 jiwa mengalami peningkatan pada tahun 2016 menjadi 119,977 jiwa. Dengan meningkatnya jumlah penduduk di Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur, menjadikan peluang bagi guru-guru untuk mempromosikan sekolah. Jumlah sekolah SD, MI, SMP, SMA dan SMK di Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur pada tahun 2016 mencapai 116 sekolah

(<http://referensi.data.kemdikbud.go.id>, diakses pada tanggal 17 Agustus 2018)

Siswa Baru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Cibeber Tahun 2015-2017

| Tahun | SD N Peuteuy Condong | SD N Hanjawa III |
|--------|----------------------|------------------|
| 2015 | 52 | 56 |
| 2016 | 67 | 62 |
| 2017 | 70 | 68 |
| Jumlah | 189 | 186 |

Sumber : Data sekunder

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah siswa SDN Peuteuy Condong dan SDN Hanjawa III. Pada tahun 2015 sekolah tersebut mengalami peningkatan jumlah siswa dalam 3 tahun kedepan dengan total jumlah siswa SDN Peuteuy Condong 189 siswa dan total jumlah SDN Hanjawa III 186 siswa yang sesuai dengan meningkatnya peningkatan jumlah penduduk di Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur.

Salah satu Sekolah yang berada di Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur adalah Sekolah Dasar Negeri (SDN) Sukatani merupakan sekolah dasar berbasis negeri yang terletak di Cianjur dan berlokasi di Kp. Tegalgudang Desa

Mayak Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur Jawa Barat. SDN Sukatani memiliki fasilitas belajar *soft skill* (berfikir) seperti ruang kelas dan perpustakaan. Sedangkan apabila *hard skill* (keterampilan) terdapat ekstrakurikuler, olah raga, kebun sekolah. Berikut siswa baru SDN Sukatani pada tahun 2015 – 2017 :

Siswa baru Sekolah Dasar Negeri Sukatani Kecamatan Cibeber Tahun 2015-2017

| Tahun | Target | Realisasi | Persentase |
|--------------|--------|-----------|------------|
| 2015 | 100 | 58 | 38,15 |
| 2016 | 100 | 48 | 31,57 |
| 2017 | 100 | 46 | 30,26 |
| Total | | 152 | 100 |

Sumber : Data sekunder

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah siswa SDN Sukatani. Pada tahun 2015 sekolah menargetkan siswa yang masuk mencapai 100 siswa namun dalam kenyataannya siswa yang masuk hanya 58 siswa, kemudian di tahun selanjutnya sekolah menargetkan siswa masuk mencapai 100 murid, namun target itu masih belum terealisasi karna jumlah siswa yang masuk pada tahun 2016 hanya 48 siswa, kemudian di tahun berikutnya dengan menargetkan kembali 100 siswa yang masuk, namun target tersebut masih belum bisa direalisasikan karena siswa yang masuk SDN Sukatani hanya 46 siswa, ini berbanding terbalik dengan meningkatnya jumlah penduduk di Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur setiap tahun nya.

Siswa Melanjutkan Tahun Lulus 2017

| No | Jumlah Siswa yang Melanjutkan | | | Sekolah Tujuan | Presentase |
|---------------|-------------------------------|----|--------|----------------|------------|
| | L | P | Jumlah | | |
| 1 | 23 | 12 | 36 | SMP Negeri | 74 |
| 2 | 2 | 11 | 13 | MTs | 26 |
| 3 | - | - | - | SMPT | 0 |
| 4 | - | - | - | Pontren | 0 |
| Jumlah | 25 | 14 | 49 | | 100 |

Sumber : Data Sekunder

Dapat dilihat dari tabel tahun lulus 2017 Sekolah Dasar Negeri Sukatani dapat memasukan hasil didikannya untuk melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri dengan jumlah siswa 36 siswa atau jika dipersentase kan sebesar 74% dan yang melanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah sebanyak 13 siswa atau jika dipersentase kan sebesar 26%.

Penurunan Siswa baru SDN Sukatani tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam pelaksanaan aktivitas sekolah, salah satunya ada yang merasa puas dan ada juga yang tidak puas terhadap SDN Sukatani. Berdasarkan hasil survei awal diperoleh hasil penilaian seperti dibawah ini :

Kepuasan Orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Tahun 2017

| No | Keterangan | Jumlah | Persentase |
|----|------------|--------|------------|
| 1 | Puas | 10 | 33,3 |
| 2 | Tidak Puas | 20 | 66,6 |

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa 66,6% Orang tua siswa tidak puas terhadap SDN Sukatani yang menyebabkan orang tua siswa tidak memberikan pangsa pasar. Karena konsumen yang puas akan menjadi pelanggan setia dan memberikan pangsa pasar yang lebih besar kepada sekolah.

Kepuasan konsumen dapat diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual (Sopiah dan Sangadji, 2013, 181). Oleh karena itu, sekolah di tuntutan untuk dapat memahami harapan setiap konsumennya untuk memberikan nilai kenyataan atau kinerja maksimal yang

dapat melampaui nilai harapan konsumen tersebut.

Menurut Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H Aksa (2016, 117) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

Kualitas pelayanan menurut Sangadji dan Sopiah (2013, 100) menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Lebih lanjut, Tjiptono (2005) menjelaskan apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Setelah melakukan survei awal terhadap penilaian orang tua siswa yang memakai jasa pendidikan di SDN Sukatani sebanyak 30 orang, penurunan jumlah siswa baru SDN Sukatani ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya terdapat adanya keluhan-keluhan dari orang tua siswa yang membuat orang tua siswa merasa tidak puas, dan juga banyak nya Sekolah Dasar yang ada di Kecamatan Cibeber - Cianjur. Berikut adalah data keluhan orang tua siswa SDN Sukatani :

Keluhan-Keluhan orang tua siswa SDN Sukatani
Tahun 2017

| No | Keluhan | Jumlah | Persentase |
|----|-----------|--------|------------|
| 1. | Pelayanan | 6 | 30 |
| 2. | Fasilitas | 12 | 60 |
| 3. | SDM | 2 | 10 |

Sumber : Data primer di olah

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa SDN Sukatani masih memiliki penilaian yang kurang terkait dengan kualitas pelayanannya. Hal ini dapat terlihat dari survei awal diatas mengenai kualitas pelayanan fasilitas dengan hasil 60% orang tua siswa mengeluhkan tentang kualitas pelayanan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Kepuasan konsumen merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan konsumen menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas brand, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen (Ali Hasan, 2013, 89).

Berdasarkan latar belakang diatas, untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada SDN Sukatani penulis tertarik untuk melakukan penelitian melalui judul, **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN ORANG TUA SISWA YANG MENGGUNAKAN JASA PENDIDIKAN PADA SEKOLAH DASAR NEGERI SUKATANI CIANJUR”**

II. Telaah Teori dan Literatur

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa diartikan, kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berpengaruh dengan kondisi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mempengaruhi atau melebihi harapan. Sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Zeitham, Berry dan Parasuraman (1985) dalam buku Manajemen Produk dan Jasa Zulian Yamit (2013, 11) mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut :

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan menjamin pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan resiko ataupun keraguan.

5. *Emphaty* (Empati), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Menurut Parasuraman dkk (1998) dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa pengarang Rambat Lupiyoadi (2013, 216) :

1. Berwujud (*Tangible*)
Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Reliabilitas (*Reliability*)
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)
Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*)
Memberikan perhatian yang khusus dan bersifat individual atau pribadi

yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

Menurut Gunawan Adi Sucipto (2014, 189) mengidentifikasi ada nya lima determinan (penentu) tentang kualitas jasa. Kelima determinan berikut akan menentukan tingkat kepuasan konsumen serta kualitas jasa suatu perusahaan, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan dari jasa yang ditawarkan perusahaan untuk berkinerja sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Sensitivitas memberikan tanggapan (*Responsiveness*)

Kesediaan penyedia jasa untuk membantu pelanggannya mencari cara penyelesaian bagi permasalahan yang mereka hadapi, apakah mereka cukup tanggap atau tidak

3. Kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan dan sifat hormat dari para personel penyedia jasa dan kemampuan mereka untuk mengembangkan kepercayaan dari pihak pengguna jasa. Kepastian seperti ini timbul bilamana pengguna jasa meyakini kemampuan teknis dan fungsional dari personil penyedia jasa yang bila perlu dibuktikan dengan sertifikasi mereka serta kompetensi mereka menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna jasa. Untuk keperluan itu manajemen perlu melatih dan *meng-update* pengetahuan dan kemampuan teknis para penyedia jasa.

4. Empati (*Emphaty*)

Kesediaan personel penyedia jasa untuk selalu memberikan perhatian secara khusus dan individual pada setiap pengguna jasa. Sifat empati seperti ini perlu dibangkitkan terus menerus melalui kegiatan pemasaran internal dalam bentuk pelatihan – pelatihan, *workshop*, dan peningkatan keterlibatan personalia non marketing terhadap tugas utama yang menjadi beban para pemasar. Dengan empati personil non marketing mampu memberikan kontribusi untuk menciptakan kepuasan pelanggan jasa yang merupakan tujuan utama kegiatan pemasaran.

5. Berbagai peralatan/ perlengkapan yang berwujud (*Tangible*)

Integritas maupun bonafiditas dari penyedia jasa juga dapat ditimbulkan melalui penampakan dari berbagai fasilitas fisik (gedung, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, seperti banyaknya ATM untuk perbankan atau *CT Scan* untuk rumah sakit, dan berbagai peralatan dengan teknologi mutakhir), personalia yang berkualifikasi, dan bahan – bahan komunikasi

seperti brosur dan leaflet. Semua itu akan mempengaruhi evaluasi pengguna jasa apakah lembaga penyedia jasa memang dapat dipercaya. Hal itu akan mempengaruhi perilaku dalam pengambilan keputusan memilih lembaga penyedia jasa yang akan digunakan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli bahwa dimensi kualitas

pelayanan yang dapat digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan antara lain :

1. *Tangible* (penampilan unsur fisik)
2. *Reliability* (Kinerja yang dapat digunakan dan akurat)
3. *Responsiveness* (Daya tangkap)
4. *Assurance* (Kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan)
5. *Emphaty* (akses mudah, komunikasi yang baik dan pemahaman pelanggan)

Pengertian Kepuasan Konsumen

Pelanggan atau pemakai suatu produk merupakan orang – orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan – perusahaan bisnis.

Menurut Kotler dan Keller (2009, 140) perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama. Oleh karena itu, terdapat 4 dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Membeli lagi (*Re-Purchase*).
2. Mengatakan hal – hal baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan (*Word of Mouth*).

Menurut Fandy Tjiptono (2014, 368) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan
Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen – komponennya. Umumnya proses semacam ini terdiri atas empat langkah.
3. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)
Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)
Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesiediaan untuk merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relative lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering diteliti guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi

(a) complain; (b) retur pengembalian produk; (c) biaya garansi; (d) *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar); (e) gethok tular negative; dan (f) *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing).

Berdasarkan dua pendapat para ahli, peneliti menggunakan gabungan indikator kepuasan konsumen yaitu membeli lagi (*repurchase*), mengatakan hal – hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan (*word of mouth*) dan konfirmasi harapan.

III. Pengembangan Hipotesis

Kualitas pelayanan merupakan kualitas yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. Adapun Indikator dari kualitas pelayanan menggunakan teori menurut Parasuraman dkk (1998) dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa pengarang Rambat Lupiyoadi (2013, 216) yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Reliabilitas), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan kepastian), *Empathy* (Empati).

Perusahaan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Jika harapan pelanggan ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Bila yang dialami dan dirasakan konsumen tidak sesuai dengan harapannya, misalnya pelayanannya tidak ramah, tidak

tanggap dan servis nya tidak baik, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas. Karena adanya kepuasan yang dirasakan konsumen, menimbulkan respon positif berupa terjadinya pembelian ulang, dan mengajurkan konsumen lain agar membeli produk yang sama.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009, 140) yaitu membeli lagi (*repurchase*), mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan (*word of mouth*) dan menurut Fandy Tjiptono (2014, 368) yaitu konfirmasi harapan.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Kualitas memiliki hubungan yang erat

dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan Hipotesis penelitian merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap identifikasi masalah penelitian yang harus dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

IV. METODE PENARIKAN SAMPEL

Penelitian ini menggunakan sampel data responden yang sedang melakukan pembelian di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang diperoleh dari lokasi penelitian menggunakan metode penarikan sampel nonprobabilitas dengan teknik insidental sampling dimana hanya orang yang secara kebetulan ditemui untuk dijadikan sampel. Metode penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin diteliti.

METODE PENGUMPULAN DATA

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan prosedur sebagai berikut :

1. Study pustaka

Metode Pengolahan Data

Uji Validitas

Untuk mengetahui tingkat validitas suatu instrumen penelitian perlu dilakukan uji coba terlebih dahulu dan kemudian hasilnya di analisis Menurut Sugiyono (2017, 361) Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilakukan peneliti. Untuk menguji tingkat validitas suatu instrumen peneliti bisa menggunakan rumus kolerasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut :

kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

- Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Penelitian ini mempelajari literatur-literatur yang relevan dengan permasalahan perusahaan untuk mendapatkan landasan teori yang digunakan dalam pemecahan permasalahan.

2. Penelitian Langsung

a. Wawancara yang dilakukan terhadap pihak-pihak yang berkepentingan yaitu kepala Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

b. Kuesioner yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Kaidah keputusan:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid, dan sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid

Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini digunakan teknik analisis formula *Alpha Cronbach's*. Rumus *Alpha* digunakan untuk alternative

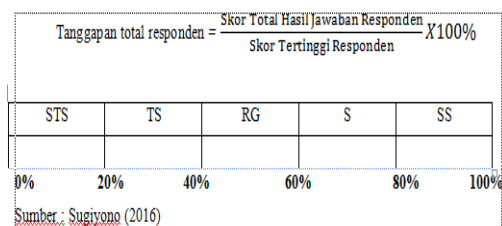
jawaban yang lebih dari dua rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Suatu angket peneliti dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap suatu pernyataan atau konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variable dikatakan reliable jika memiliki *Cronbach alpha* > 0,6

Analisis Deskriptif

Bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.



Sumber: Sugiyono (2016)

Interpretasi Hasil

| Kriteria Interpretasi Skor | Kualitas Pelayanan | Kepuasan Konsumen |
|----------------------------|--------------------|-------------------|
| 0% - 20% | Buruk Sekali | Tidak Puas |
| 21% - 40% | Buruk | Kurang Puas |
| 41% - 60% | Sedang | Cukup Puas |
| 61% - 80% | Puas | Puas |
| 81% - 100% | Sangat Puas | Sangat Puas |

Sumber: Dolet Unaradjan (2013)

Korelasi Spearman Rank

V. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas kualitas pelayanan (X) menggunakan SPSS 23 dengan sampel 30 dan r tabel = 0,361 maka hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa terdapat 15 pertanyaan yaitu 14 pertanyaan yang

Korelasi Spearman Rank digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel.

Nilai Korelasi (r_s) = (-1 < 0 < 1).

Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada antara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan positif (+) dan negatif (-).

1. Apabila $r = -1$ korelasi negatif sempurna, artinya terjadi hubungan bertolak belakang antara X dan Y, bila X naik Y turun.
2. Apabila $r = 1$ korelasi positif sempurna, artinya terjadi hubungan searah, bila X naik dan Y juga naik.
3. Apabila $r = 0$ artinya tidak ada hubungan antara X dan Y

valid dan 1 pertanyaan yang tidak valid. Dikarenakan 14 pertanyaan yang valid tersebut memiliki hasil r hitung > r tabel sedangkan 1 pertanyaan yang tidak valid tersebut memiliki hasil r hitung < r tabel. Dengan demikian 14 pertanyaan tersebut dianggap telah tepat untuk

mengukur kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji koefisien reabilitas kepuasan konsumen (Y) menggunakan SPSS 23 menunjukkan bahwa sebanyak 9 pertanyaan dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,748 variabel kepuasan konsumen memiliki tingkat reabilitas sangat baik karena nilai reabilitas kepuasan konsumen >0,600. Maka pertanyaan tersebut diterima.

Interpretasi dan Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengolahan data kuesioner menggunakan program SPSS yang telah dilakukan, maka pembahasan terhadap hipotesis penelitian sebagai berikut :

Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan

Dilihat dari hasil pengumpulan data, maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata tanggapan responden sebesar 64,7% dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60% - 80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur baik, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan baik dari responden mengenai pernyataan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kemudian tanggapan responden dari indikator kualitas pelayanan yang menunjukkan nilai tertinggi terdapat pada indikator Kehandalan dengan nilai sebesar 72,2% orang tua siswa menilai tinggi dilihat

dari segi memberikan keakuratan informasi yang dapat diberikan kepada orang tua siswa, memiliki guru yang mampu memberikan pembelajaran dan mengenai perubahan positif pasca pembelajaran. Dan hal itu memberikan pengaruh yang baik dalam kepuasan orang tua siswa dalam hal membeli jasa di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Tanggapan responden yang nilainya paling kecil adalah indikator Jaminan sebesar 56% pada ukuran Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas sebesar 44,18%.

Berdasarkan dari segi manajemen pemasaran dimana kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara orang tua siswa dengan guru atau hal – hal lain yang disediakan oleh lembaga pendidikan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan orang tua siswa (Gronross) jika dilihat dari hasil tanggapan responden Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan orang tua siswa. Jika harapan orang tua siswa ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan orang tua tersebut tersebut akan merasa puas. Bila yang dialami dan dirasakan orang tua siswa tidak sesuai dengan harapannya, misalnya pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap dan pembelajarannya nya tidak baik, sudah dapat dipastikan orang tua siswa tidak merasa puas. Karena adanya

kepuasan yang dirasakan orang tua siswa, menimbulkan respon positif berupa terjadinya pembelian ulang, dan mengajurkan orang tua lain agar membeli produk yang sama.

Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Orang Tua Siswa

Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan orang tua siswa memiliki rata-rata tanggapan responden sebesar 67.47% dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60% - 80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa orang tua siswa puas untuk melakukan pembelian ulang di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan puas dari responden mengenai pernyataan membeli lagi, merekomendasikan (*word of mouth*) dan konfirmasi harapan. Hasil rata-rata tanggapan responden per indikator tanggapan responden yang paling besar nilainya yang harus dipertahankan oleh Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yaitu indikator konfirmasi harapan sebesar 72.33% pada ukuran konfirmasi harapan sebesar 78% dan rata-rata tanggapan responden yang nilainya paling rendah yang harus diperbaiki oleh Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yaitu indikator membeli lagi sebesar 60,06% pada ukuran Fasilitas sesuai dengan harapan orang tua Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 43,6 %.

Berdasarkan dari segi pemasaran kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan (Jurani) jika dilihat dari hasil tanggapan

responden Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sudah memaksimalkan dalam memberikan kepuasan orang tua siswa mulai dari melakukan pembelian ulang, merekomendasikannya dan konfirmasi harapan. Namun Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur tersebut kurang memaksimalkan dalam hal membeli ulang kepada konsumen mengenai fasilitas, harga dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi *Spearman Rank* antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa mempunyai hubungan yang rendah dengan nilai sebesar 0,329%, dimana skor tersebut berada pada interval 0,20 - 0,399 artinya bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mempunyai hubungan yang rendah. Lalu, di dalam hasil uji hipotesis koefisien korelasi menunjukkan bahwa nilai signifikansinya $0,00 < 0,05$ hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa yang signifikan dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan positif terbukti.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Ika Yanni Hadi dan Soegeng Wahyoedi menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan

dengan kepuasan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur terbukti.

Berdasarkan dari segi manajemen pemasaran pada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang rendah antara hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur, hal tersebut membuktikan bahwa jika harapan orang tua siswa ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Jika dilihat dari identifikasi masalah Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur harus meningkatkan daya tanggap yang dimiliki oleh guru nya sehingga hal tersebut akan berdampak pada membeli lagi mengenai fasilitas, harga dan pelayanan yang sesuai dengan harapan orang tua siswa.

VI. SIMPULAN

Penilaian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Dimana sampel penelitian ini merupakan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan hasil tanggapan

SARAN

responden mengenai kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dilihat dari hasil pengumpulan data, maka dapat diketahui bahwa Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata tanggapan responden sebesar 64,7% dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60% - 80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur relatif baik dan berdasarkan Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan orang tua siswa memiliki rata-rata tanggapan responden sebesar 67,47% dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60% - 80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa orang tua siswa relatif setuju memutuskan untuk melakukan pembelian pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Berdasarkan hasil analisis korelasi rank spearman antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa mempunyai hubungan yang lemah dengan nilai sebesar 0,329 dimana skor tersebut berada pada interval 0,20-0,399 artinya bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mempunyai hubungan yang 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.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa yang menggunakan jasa pendidikan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur maka peneliti menyarankan agar dapat mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dengan cara :

ngembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dengan cara :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang berbentuk bukti fisik dan informasi, pihak Sekolah membuat pengajuan renovasi sekolah sesuai dengan standarisasi kepada Menteri Pendidikan Nasional dengan membangun ruang perpustakaan prasarana lainnya, untuk hal lainnya pihak sekolah bisa bekerja sama dengan warga dengan mendonasikan buku-buku yang tidak terpakai namun layak baca atau dengan organisasi pecinta buku/perpustakaan keliling guna para siswa di sekolah dapat belajar membaca serta mendapatkan ilmu dari buku-buku yang ada untuk mereka baca. Serta jaminan informasi kepada orang tua yang dapat pihak sekolah lakukan dengan meminta no *handphone* orang tua murid guna untuk menginformasikan secara langsung dari wali guru kelas masing-masing dari informasi pembelajaran, keaktifan siswa, atau permasalahan siswa saat

berada di lingkungan sekolah atau jika tidak dengan mengumpulkan para orang tua siswa 3 minggu sekali guna untuk menginformasikan perkembangan siswa.

2. Memperbaiki fasilitas sekolah menjadi sesuai dengan prosedur Peraturan Menteri Pendidikan Nasional dan mempromosikan serta pemasaran dari pihak sekolah lebih di tingkatkan lagi, juga bisa bekerja sama dengan orang tua siswa yang merasa puas terhadap Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dengan merekomendasikan kepada orang tua lainnya atau kepada kampungnya masing-masing dengan memberitahukan hasil lulusan Sekolah Dasar Negeri Sukatani ke Sekolah Menengah Pertama dan prestasi yang di raih selama masa belajar di sekolah untuk daya tarik para orang tua.

➤ Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

- Penelitian mengenai Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada sekolah dasar perlu untuk diteliti lebih dalam lagi, dengan lokasi yang berbeda, responden yang berbeda dan menambah variabel yang berbeda karena akan menghasilkan temuan yang baru

dalam penelitian selanjutnya.

- Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mendalami lebih lanjut variabel kualitas pelayanan dengan sumber yang lebih banyak lagi agar hasil penelitian dapat lebih koferensif dan dapat lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Sangadji, Etta. Mamang, dan Sopiah, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET.

Ratnasari, Tri. Ririn, dan Mastuti Aksa (2016), *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor : Xetakan Kedua. Ghalia Indonesia.

Tjiptono Fandy (2015), *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET

Hasan Ali (2013), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)

Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta

Abdurachman, Nana Herdiana. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung Pustaka Media

Sunyoto Danang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan Pertama.

Yogyakarta, CAPS (*Centre of Academic Publishing Service*).

Yamit, Zulian. (2013), *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta, Ekonisia.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014), *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media.

Lupiyoadi, Rambat (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat.

Adisucipto, Gunawan. (2014), *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancang Strategi Pemasaran*. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen

Tjiptono, Fandy (2008), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy (2014), *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayumedia.

Unaradjan, Dominikus Dolet (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Penerbit Universitas Atmajaya

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Jakarta, Erlangga.

Ika Yanni Hadi dan Soegeng Wahyoedi (2008), *Hubungan Antara Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai*, Jurnal Kompetensi Manajemen Bisnis Volume 02,

No 2 Halaman 147 – 162 Januari
2008.

Jurnal AKP, Vol 7 No 2 Agustus
2017.

Dyah Ayu Ningsih, Ali Imron, dan
Teguh Triwiyanto (2018),
*Hubungan Persepsi Tentang
Kualitas dan Pelayanan
Pendidikan dengan Kepuasan
Orang Tua Siswa Sekolah
Menengah Kejuruan Negeri,*
Jurnal Administrasi dan
Manajemen Pendidikan Volume 1
No 2 Halaman 245- 254, 2 Juni
2018 ISSN 2615 - 8574

Website :

<http://referensi.data.kemdikbud.go.id>

<http://www.dictio.id>

<vervalsp.dara.kemendikbud.go.id>

R Haryadi Purnomo Raharjo (2017),
*Hubungan Antara Persepsi
Kebijakan Pengelolaan Kinerja
Guru Dan Karyawan Serta
Pengembangan Sarana
Prasarana Dengan Kepuasan
Siswa Di Sekolah Menengah
Kejuruan Negeri 2 Sukoharjo,*
Jurnal GEMA, THN XXX / 52 /
Agustus 2016 – 2017 ISSN :
0215 – 3092

Panji Raharjo Afiq dan Desi
Nurwidawati (2017), *Hubungan
Kepuasan Mahasiswa Dengan
Minat Berkunjung Mahasiswa ke
Perpustakaan Fakultas Ilmu
Pendidikan Universitas Negeri
Surabaya,* Jurnal Inspirasi
Manajemen Pendidikan, Volume
5 No 1, 2017.

Syahyono (2017), *Hubungan Kualitas
Layanan Pendidikan Gratis
Terhadap Kepuasan Siswa
Sekolah Menengah Pertama
Negeri (SMPN) di Wilayah
Kecamatan Tambun Selatan,*