

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BUDAYA ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID DI SD YOS SUDARSO III BATAM

Asner Sihaloho¹⁾, Januarius Laventus Ngajo²⁾, Brigida Endah Nuraeni³⁾

Program Studi Manajemen, STIE Bentara Persada,

asners@stiepbpatam.ac.id, januariuslaventus@gmail.com, nuraeni.endah@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan orang tua murid di SD Yos Sudarso III Batam baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif, populasi pada penelitian ini 352 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan jumlah 188 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan disebarikan melalui angket. Analisis data menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai $t_{hitung} 1,803 > t_{tabel} 1,653$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, variabel budaya organisasi mempunyai $t_{hitung} 4,755 > t_{tabel} 1,653$ dan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima variabel lingkungan kerja mempunyai $t_{hitung} 3,470 > t_{tabel} 1,653$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ketiga variabel yaitu kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempunyai F_{hitung} sebesar $13,810 > F_{tabel} 2,65$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SD Yos Sudarso III Batam. Hubungan antar variabel dapat dituliskan dengan persamaan $Y = 28,496 + 0,072 X_1 + 0,259X_2 + 0,023X_3$. Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 72,4% sedangkan sisanya 27,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti. Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Orang Tua

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, organizational culture and work environment on the satisfaction of parents of SD Yos Sudarso III Batam students either partially or simultaneously. This research was conducted using quantitative methods, the population in this study was 352 people. Sampling used the Slovin formula with a total of 188 respondents. Data collection techniques using questionnaires and distributed via questionnaires. Data analysis used SPSS version 26. The results of the study found that the service quality variable had a tcount of 1.803 > ttable of 1.653 with a significance value of 0.000 < 0.05, then H_0 was rejected and H_a was accepted, organizational culture variable had a tcount of 4.755 > ttable of 1.653 and a significance value of 0.003 < 0.05, then H_0 is rejected and H_a is accepted. The work environment variable has a tcount of 3.470 > ttable of 1.653 and a significance value of 0.000 < 0.05, then H_0 is rejected and H_a is accepted. The three variables namely service quality, organizational culture and work environment together have a Fcount of 13.810 > Ftable of 2.65 and a significance value of 0.000 < 0.05. This shows that simultaneously the quality of service, organizational culture and work environment have a positive and significant effect on the satisfaction of parents of SD Yos Sudarso III Batam students. The relationship between variables can be written by the equation $Y = 28,496 + 0,072 X_1 + 0,259X_2 + 0,023X_3$. The effect of the independent variable on the dependent variable is 72.4% while the remaining 27.6% is influenced by other factors not examined.

Keywords: Service Quality, Organizational Culture, Work Environment, Parental Satisfaction

Pendahuluan

Pendidikan dapat berpengaruh bukan hanya bagi diri sendiri, namun dapat juga berpengaruh bagi bangsa dan Negara. Pendidikan dapat dibagi menjadi dua tipe yaitu tipe pendidikan formal dan tipe pendidikan non formal. Contoh tipe pendidikan formal adalah Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Perguruan Tinggi. Dan tipe pendidikan non formal adalah kursus, pelatihan atau bimbingan belajar lainnya. Salah satu faktor yang memiliki peranan yang sangat penting adalah pendidikan secara formal. Lembaga pendidikan adalah sebuah kegiatan yang melayani konsumen, berupa peserta didik, mahasiswa dan juga masyarakat pada umumnya.

Lembaga pendidikan pada hakekatnya bertujuan memberikan layanan. Pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan yang diberikan oleh lembaga. Lembaga pendidikan diuntut untuk profesional dalam melayani pengguna jasa. Seperti lembaga lainnya, lembaga pendidikan menghadapi berbagai tantangan. Tantangan saat ini adalah: struktur persaingan yang ketat yaitu banyaknya lembaga pendidikan yang juga menyediakan pelayanan yang sama. Maka konsumen menjadi lebih selektif sehingga tuntutan konsumen akan pelayanan jasa yang baik semakin meningkat. Penawaran jasa kepada konsumen harus didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerja sekolah oleh karena itu sekolah harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh konsumen.

Kualitas pelayanan bagi jasa pendidikan adalah kunci yang membedakan suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, sehingga kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup lembaga. Hal ini sangat

terkait erat dengan layanan baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada konsumen serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan sekolah. Sebaliknya apabila layanan buruk maka reputasi sekolah akan turun.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu strategi untuk mengelola orang-orang dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan bisnis atau suahanya, sebagai mekanisme pengintegrasian antara kebijakan-kebijakan perusahaan dengan penerapannya dalam mengelolah sumber daya manusia dalam kaitannya dengan penerapan strategi organisasi. Pemberdayaan sumber daya manusia yang dikelola secara teratur dan sistematis akan menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang mumpuni dan kompetitif. Di zaman yang berkembang pesat saat ini pendidikan harus ekstra selektif dalam memilih sumber daya manusia yang kompetitif, mumpuni serta memiliki daya saing yang tinggi. Menurut Hasibuan sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. (Ni Wayan Dian Irmayani, 2021, p. 5).

Kepuasan dalam suatu pendidikan timbul dengan adanya rasa senang orang tua dalam memperoleh berbagai macam informasi yang dibutuhkan. Hal ini menjadi perbandingan antara persepsi orang tua terhadap jasa pendidikan yang diterima oleh peserta didik. Jadi harapan orang tua dalam pelayanan pendidikan dapat bermanfaat bagi peserta didik. Guru dan pegawai merupakan unsur terpenting dalam menentukan kepuasan orang tua. Untuk meningkatkan kepuasan orang tua diperlukan guru dan pegawai yang sesuai dengan kemampuan dan harus menjalankan tugas-tugas yang telah

ditentukan. Setiap lembaga pendidikan akan selalu meningkatkan pelayanan dengan harapan mempertahankan rasa puas orang tua terhadap sekolah. Pelayanan budaya organisasi dan lingkungan kerja yang baik akan memberikan kesan yang baik terhadap kepuasan orang tua. Kepuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia berasal dari kata puas yaitu merasa senang, lega, gembira, karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, perasaan senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai. Kepuasan orang tua merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sekolah sebagai parameter kesuksesan penyelenggaraan pendidikan. Menurut Irawan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. (Daulay, 2018, p. 29).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua yaitu kualitas pelayanan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja. Kualitas pelayanan. Menurut Abdullah dan Tantri kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. (Abdullah et al., 2022, p. 224).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Budaya organisasi ini memiliki peranan yang penting dalam memotivasi dan juga meningkatkan efektivitas kerja suatu organisasi, baik itu dalam jangka pendek atau jangka panjang. Selain itu, budaya organisasi juga bisa dijadikan sebagai alat dalam menentukan arah organisasi dan juga mengarahkan apa yang boleh dan tidak dilakukan. tanpa diterapkannya budaya organisasi, maka performa setiap anggota di dalamnya tidak bisa dilakukan secara maksimal. Untuk itu, budaya organisasi memiliki peranan yang penting dalam setiap organisasi atau dalam sebuah lembaga pendidikan. Menurut Robbins budaya organisasi adalah suatu system bersama yang dimiliki oleh setiap anggota suatu organisasi, yang dapat membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya. (Hendra, 2020, p. 3).

Lingkungan kerja merupakan kehidupan fisik, sosial, dan psikologi yang ada dalam sebuah lembaga pendidikan. Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk bekerja secara optimal. Jika pegawai merasa nyaman dengan lingkungan kerja dimana dia bekerja maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Menurut Mangkunegara lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. (Hendra, 2020, p. 173).

SD Yos Sudarso III Batam merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berada wilayah Kota Batam Kepulauan Riau yang berada di wilayah Tanjung Uncang Kota

Batam. SD Yos Sudarso III bernaung di bawah Yayasan Tunas Karya, yang mana Yayasan Tunas Karya merupakan lembaga pendidikan milik Gereja Katolik Keuskupan Pangkalpinang. SD Yos Sudarso III Berdiri pada tahun 2010 oleh Mgr. Hilarius Moa Nurak, SVD, Uskup keuskupan pangkalpinang. Jl. Brigjen Katamso, Km 11 diwilayah Taroka, Tanjung Uncang.

Berikut adalah tabel jumlah pendaftaran siswa SD Yos Sudarso III dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Persentasi Pendaftaran Siswa

NO	Tahun Ajaran	Jumlah Siswa
1	2017/2018	199
2	2018/2019	257
3	2019/2020	296
4	2020/2021	330
5	2021/2022	352

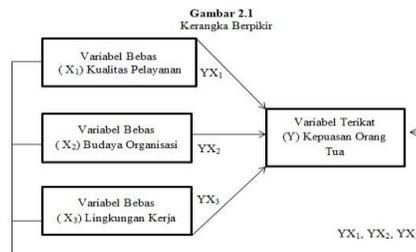
Sumber: Data Profil Sekolah Yos Sudarso III Batam

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinterpretasikan bahwa siswa yang mengikuti pelajaran di SD Yos Sudarso III Tanjung Uncang pada tahun 2017/2018 sebanyak 199 siswa dan pada tahun 2018/2019 sebanyak 257 siswa. Hal ini dapat dikatakan bahwa jumlah siswa yang berminat masuk di sekolah SD Yos Sudarso cukup meningkat dari tahun ke tahun. Sedangkan pada tahun ajaran 2019/2020 296 siswa dan pada tahun ajaran 2020/2021 sebanyak 330 siswa. Dan pada tahun ajaran 2021/2022, jumlah peserta didik di SD Yos Sudarso III Tanjung Uncang sebanyak 352 siswa. Dari gambaran tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa peserta didik di SD Yos Sudarso III Tanjung Uncang mengalami perkembangan cukup baik dari tahun ke tahun.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti dari beberapa orang tua siswa SD Yos Sudarso III Batam masih banyak kualitas pelayanan yang harus

ditingkatkan, diantaranya pelayanan yang dinilai masih kurang baik misalnya kurangnya koordinasi antara pihak sekolah dengan orang tua siswa sehingga terjadi kesalahan pemahaman atau ketidak tahuan orang tua mengenai kondisi dan perilaku siswa di sekolah, fasilitas ruangan yang masih kurang nyaman dan kurang memadai seperti ruangan yang disediakan terlalu sempit, membuat kurang efektifnya proses pembelajaran karena jumlah peserta didik yang melebihi kuantitasnya sehingga siswa cenderung tidak fokus dalam pembelajaran.

Berdasarkan latar belakang dan uraian yang telah dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan bahwa peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di SD Yos Sudarso III Batam”.



METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data berdasarkan jumlah atau banyaknya yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum (Duli, 2019). Metode dalam penelitian ini menggunakan metode survey, metode survey ini menggunakan kuesioner sebagai salah satu alat penggalan data, pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner akan disebarakan melalui online menggunakan *Angket*.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan pengertian populasi diatas, maka yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah orang tua murid SD Yos Sudarso III Tanjung Uncang dengan jumlah 352 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi Duli (2019: 56). Selain itu sampel juga merupakan bagian suatu objek dan subjek yang mewakili populasi. Dalam penentuan sampel penelitian menggunakan teknik *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Metode *sampling purposive* ini termasuk dalam metode *nonprobability sampling*. Metode ini digunakan karena elemenelemen yang dipilih menjadi unit sampel dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti, yaitu responden orang tua murid SD Yos Sudarso III.

Teknik penelitian sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. Yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan metode sampel random sampling/sampel acak sederhana. Karena jumlah populasi sampel sudah diketahui maka peneliti mengambil sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *solvin*. Jadi jumlah sampel yang digunakan peneliti untuk diteliti berjumlah 188 orang tua.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian, informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, ensiklopedia, internet dan sumber-sumber lain. Dengan melakukan studi kepustakaan peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya. Studi kepustakaan dilakukan sebelum melakukan penelitian, hal ini bertujuan diantaranya untuk menentukan informasi yang relevan sesuai dengan obyek penelitian dan menambah pengetahuan mengenai masalah yang diteliti.

2. Kuesioner

Kuesioner penelitian merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah orang tua siswa SD Yos Sudarso III Batam dengan jumlah sampel sebanyak 188 responden. Daftar pernyataan pada variabel kualitas pelayanan sebanyak 8, budaya organisasi 8, variabel lingkungan kerja 7 dan variabel kepuasan orang Tua 8 pernyataan. Total 31 pernyataan dalam kuesioner yang harus ditanggapi oleh responden. Karakteristik yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pendapatan. Data diolah berdasarkan hasil jawaban responden

terhadap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dan dibagikan melalui angket.

1. Karakteristik yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pendapatan. Data diolah berdasarkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dan dibagikan melalui angket.
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dari hasil olah data SPSS versi 26 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 143 responden (76.1%) dan berjenis kelamin laki-laki 45 responden (23.9%).
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur. Dari hasil olah data SPSS versi 26 menunjukkan bahwa responden berumur 25-34 Tahun berjumlah 9 responden (4.8%), 35 - 44 Tahun berjumlah 145 responden (77.1%), 45 - 55 Tahun berjumlah 34 (18.1%)
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan. Dari hasil olah data SPSS versi 26 menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SD dengan jumlah 118 responden (62.8%), SMP dengan jumlah 33 responden (17.6%), SMA dengan jumlah 27 responden (14.4%), Diploma 4 (2.1%), serta Sarjana dengan jumlah responden 6 (3.2%).
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan. Dari hasil olah data SPSS menunjukkan bahwa responden berpendapatan < Rp 3 jt berjumlah 74 responden (39.4%), serta 4 jt- Rp 5 jt berjumlah 114 (60.6%).

Distribusi Frekwensi Variabel Penelitian

Di bawah ini penulis menjajikan analisis deskriptif terhadap variable penelitian yaitu Pengaruh Kualitas

Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja kecenderungan dan variasi dari variable-variabel bebas ditentukan berdasarkan distribusi frekuensi. Penentuan distribusi frekuensi didasarkan hasil olahan SPSS versi 26

1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan
Berdasarkan data yang diperoleh dari data SPSS versi 26 terdapat 8 butir pertanyaan dalam kuesioner dengan jumlah 188 responden. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden (1%), tidak setuju sebanyak 14 responden (7%), netral sebanyak 3 responden (1%), setuju sebanyak 90 responden (48%) dan sangat setuju sebanyak 80 responden (42%).
2. Distribusi Frekuensi Variabel Budaya Organisasi
Berdasarkan data yang diperoleh dari data SPSS versi 26 terdapat 8 butir pertanyaan dalam kuesioner dengan jumlah 188 responden. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 9 responden (5%), tidak setuju sebanyak 16 responden (8%), netral sebanyak 12 responden (6%), setuju sebanyak 108 responden (57%), sangat setuju sebanyak 43 responden (23%).
3. Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja
Berdasarkan data yang diperoleh dari data SPSS versi 26 terdapat 7 butir pertanyaan dalam kuesioner dengan jumlah 188 responden. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1%), tidak setuju sebanyak 11 responden (6%), netral sebanyak 19 responden (10%), setuju sebanyak 112 responden (60%), sangat setuju sebanyak 45 responden (24%).
4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Orang Tua

Berdasarkan data yang diperoleh dari data SPSS versi 26 terdapat 7 butir pertanyaan dalam kuesioner dengan jumlah 188 responden. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden (1%), tidak setuju sebanyak 2 responden (1%), netral sebanyak 25 responden (13%), setuju sebanyak 105 responden (56%), sangat setuju sebanyak 54 responden (29%).

Hasil Anaisas Data dan Uji Hipotesis

1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Misalnya seorang peneliti akan mengukur mengenai kepuasan orang tua murid, maka pernyataan dalam kuesioner tersebut harus berkaitan dengan kepuasan orang tua murid. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji validitas kuesioner. Menurut Siregar dalam penelitian yang bersifat deskriptif maupun eksplanatif yang melibatkan variabel/konsep yang tidak bisa diukur secara langsung, alat ukur harus valid agar hasil penelitian dapat dipercaya (Duli, 2019, p. 103).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat uji untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama juga. Tingkat reliabilitas suatu konstruk/variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 . Semakin nilai *alphanya* mendekati 1 maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya (Duli, 2019, p. 106).

Berdasarkan hasil olah data menggunakan program SPSS versi 26 dapat

disimpulkan bahwa instrumen ketiga variabel adalah *reliable*. Seperti yang diketahui variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,679 > 0,60$; variabel budaya organisasi memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,618 > 0,60$; sedangkan variabel lingkungan kerja memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,608 > 0,60$ dan kepuasan orang tua $0,680 > 0,60$. Hal ini menunjukkan kriteria reliabilitas untuk masing-masing variabel sangat bervariasi, antara lain variabel kualitas pelayanan rendah, variabel budaya organisasi rendah, variabel lingkungan kerja rendah, dan kepuasan orang tua cukup.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai *residual* terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai *residual* yang terdistribusi normal (Duli, 2019, p. 114). Untuk melakukan pengujian normalitas maka digunakan bantuan uji *Kolmogorov-Smirnow*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu jika nilai signifikansi $\alpha > 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji SPSS versi 26 diperoleh hasil pengujian normalitas data adalah $0,200 > 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa distribusi data variabel dinyatakan normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelas yang tinggi antara variabel-variabel nenas dalam suatu model regresi linear berganda (Duli, 2019, p. 120)

Berdasarkan hasil uji SPSS versi 26, menunjukkan nilai variabel kualitas pelayanan dengan *tolerance* sebesar $0,304 > 0,10$ dan nilai VIF $3,292 <$

10.00, nilai variabel budaya organisasi dengan *tolerance* sebesar $0,290 > 0,10$ dan nilai VIF $3,444 < 10,00$, nilai lingkungan kerja dengan *tolerance* sebesar $0,761 > 0,10$ dan nilai VIF $1,314 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas pada dasarnya untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatanlain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yakni: jika hasil signifikansi $\alpha > 0,05$ kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas; jika nilai signifikansi $\alpha < 0,05$ kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas (Duli, 2019, p. 122).

Berdasarkan hasil uji SPSS versi 26 terdapat bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar $0,894 > 0,05$, variabel budaya organisasi (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,306 > 0,05$ dan variabel lingkungan kerja (X_3) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,230 > 0,05$. Menunjukkan bahwa variabel independent dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu untuk mencari hubungan dari dua variabel atau lebih dimana variabel yang satu tergantung pada variabel yang lain.

Berdasarkan hasil uji SPSS versi 26 dapat dituliskan persamaan sebagai berikut:
 $Y = 28.496 + 0,072 X_1 + 0,259 X_2 + 0,023 X_3$

Fungsi regresi di atas dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 28.496 memiliki arti jika variabel kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja bersifat konstan maka kepuasan orang tua bersifat positif.
- Nilai koefisien korelasi dari variabel bebas kualitas pelayanan sebesar 0,072 yang memiliki arti mempunyai pengaruh positif terhadap variabel bebas, jika kualitas pelayanan meningkat atau menurun sebesar satu-satuan, maka kepuasan orang tua akan meningkat atau menurun dengan koefisien korelasi 0,072 skor.
- Nilai koefisien korelasi dari variabel bebas budaya organisasi sebesar 0,259 memiliki arti mempunyai pengaruh positif terhadap variabel bebas, jika budaya organisasi meningkat atau menurun sebesar satu-satuan, maka kepuasan orang tua akan meningkat atau menurun dengan koefisien korelasi 0,259 skor.
- Nilai koefisien korelasi dari variabel bebas lingkungan kerja sebesar 0,023 memiliki arti mempunyai pengaruh positif terhadap variabel bebas, jika lingkungan kerja meningkat atau menurun sebesar satu-satuan, maka kepuasan orang tua akan meningkat atau menurun dengan koefisien korelasi 0,023 skor.

2. Koefisien Determinasi Berganda (R²)

Berdasarkan hasil uji SPSS versi 26 dapat dilihat dalam table di bawah ini:

Koefisien Determinasi Berganda (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,851 ^a	0,724	0,714	2,34877

Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien determinasi berganda (R^2) atau *R Square Adjusted* adalah sebesar 0,714. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama 71,4% perubahan variabel kepuasan orang tua dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja. Dengan kata lain pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 71,4% sedangkan sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Koefisien Korelasi Berganda (R)

Korelasi berganda dapat dilihat (Tabel 4.1, p. 56) dari nilai R sebesar 0,851 berarti 85,1% menunjukkan keeratan hubungan variabel kualitas pelayanan X_1 , budaya organisasi X_2 dan lingkungan kerja X_3 terhadap kepuasan orang tua Y. Hasil dari pengujian korelasi berganda dalam penelitian ini tingkat keeratannya sangat kuat karena berada pada interval 0,80 – 1,000.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan antara variabel kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan orang tua murid SD Yos Sudarso III Batam. Pengujian ini dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda. Untuk mempermudah dalam menganalisis data, semua pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26.

1. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial penerimaan dan penolakan hipotesis. Dalam penelitian ini Uji t (test) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima maka H_a ditolak dan Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima Atau Jika $\alpha < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Jika $\alpha > 0,05$, maka H_0 diterima H_a ditolak.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.496	1.582		18.018	0.000
	Kualitas pelayanan	0.072	0.065	0.124	1.803	0.000
	Budaya organisasi	0.259	0.054	0.530	4.755	0.003
	Lingkungan kerja	0.023	0.049	0.034	3.470	0.000

Berdasarkan olah data SPSS versi 26 diperoleh data dengan hasil sebagai berikut:

- Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} dari kualitas pelayanan (X_1) sebesar 1.803 $>$ t_{tabel} 1653 dan nilai signifikansi sebesar 0.000 $<$ 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua.
- Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} dari budaya organisasi (X_2) sebesar 4.755 $>$ t_{tabel} 1653 dan nilai signifikansi sebesar 0.003 $<$ 0,05 . Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dapat disimpulkan bahwa variabel budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua.
- Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} dari lingkungan kerja (X_3) sebesar 3.470 $>$ t_{tabel} 1653 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 $<$ 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua.

- d. Berdasarkan nilai Beta diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan orang tua adalah variabel budaya organisasi dengan nilai Beta sebesar 0,259 (25,9%)

Uji Simultan (Uji-F)

Dalam uji penelitian dapat mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X_1), budaya organisasi (X_2) dan lingkungan kerja (X_3) secara simultan terhadap variabel terikat Kepuasan orang tua (Y). Hasil uji F dapat dilihat dengan menggunakan analisis varian atau *analysis of variance* (ANOVA). Untuk mengambil keputusan dapat didasarkan pada rumusan:

- Jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel bebas secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel terikat.
- Jika nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel bebas secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel terikat. Hasil uji F dengan menggunakan SPSS versi 26 dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138.385	3	46.128	13.810	.000 ^b
	Residual	614.610	184	3.340		
	Total	752.995	187			

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} variabel bebas kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja adalah sebesar 13.810 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari α (0,05) dan F_{hitung} 13.810 $> f_{tabel}$ 2,65 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja secara

simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan orang tua SD Yos Sudarso III Batam. Dari responden yang diteliti, orang tua didominasi berjenis kelamin perempuan sebanyak 143 responden (76,1%), dari segi umur didominasi oleh orang tua dengan umur 35-44 tahun sebanyak 145 responden (77,1%), dari segi pendidikan didominasi oleh orang tua dengan pendidikan SD sebanyak 118 responden (62,8%), dari segi pendapatan didominasi oleh orang tua 4-5 juta sebanyak 114 responden (60,6%).

Analisis Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Orang SD Yos Sudarso III Batam.

Berdasarkan hasil yang saya teliti, secara parsial kualitas pelayanan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Hal ini telah dibuktikan dalam penelitian melalui output SPSS Versi 26, dengan nilai t_{hitung} 1.803 $> t_{tabel}$ 1.653 dan nilai signifikan 0,000 $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat dilihat juga pada tabel 4.2 : 56 bahwa nilai konstanta 1.803 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,000. Artinya semakin baik kualitas pelayanan di SD Yos Sudarso III Batam maka semakin meningkat kepuasan orang tua. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Clarisna Widya Haning Putri dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Orang Tua Pada Sekolah Menengah Atas Swasta

Maarif Kota Cilegon Banten” yang menyatakan bahwa variabel Kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan orang tua Pada Sekolah Menengah Atas Maafir berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung diperoleh adalah sebesar 15,290 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas (df) 113 pada alfa (0,025) adalah sebesar 1,9818. Dengan demikian t hitung (15,290) > t tabel (1,9818)

2. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid SD Yos Sudarso III Batam.

Berdasarkan hasil yang saya teliti, secara parsial budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Hal ini telah dibuktikan dalam penelitian melalui hasil output SPSS versi 26, dengan nilai t_{hitung} 4.755 > t_{tabel} 1.653 dengan nilai signifikan 0,003 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat dilihat juga pada tabel 4.2 : 56, bahwa nilai konstanta 4.755 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,003. Artinya semakin baik budaya organisasi yang diberikan oleh SD Yos Sudarso III Batam kepada orang tua maka semakin meningkat kepuasan orang tua. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nobita Triwijayanti 2022 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Organisasi, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua SMP Kristen Satya Wacana” yang menyatakan bahwa data yang diperoleh dari pengujian menunjukkan bahwa nilai sig $X_3 = 0,007 < 0,05$. Hal ini berarti terdapat pengaruh langsung X_3 terhadap Y . Dengan besar koefisien pengaruh langsung Citra Sekolah (X_3) terhadap Kepuasan Orang Tua (Y) adalah 0,316.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Orang Tua di SD Yos Sudarso III Batam.

Berdasarkan hasil yang saya teliti, secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Hal ini telah dibuktikan dalam penelitian melalui hasil output SPSS versi 26, dengan nilai t_{hitung} 3.470 > t_{tabel} 1.653 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat dilihat juga tabel 4.2 : 56, bahwa nilai konstanta 3.470 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,000. Artinya semakin baik lingkungan kerja di SD Yos Sudarso III Batam maka semakin meningkat kepuasan orang tua.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramita dewi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan lingkungan kerja Terhadap Kepuasan Orang Tua Pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris di Palembang” yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) secara parsial ada berpengaruh kuat dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua pada lembaga kursus bahasa Inggris di Palembang dengan nilai $sig.t$ (0,016) < α (0,05).

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Orang tua murid SD Yos Sudarso III Batam.

Berdasarkan hasil output SPSS versi 26 dapat dilihat pada tabel 4.2 : 57. Uji F secara simultan menunjukkan nilai f_{hitung} 13.810 > f_{tabel} 2,65 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan

signifikan terhadap kepuasan orang tua SD Yos Sudarso III Batam.

Penelitian dilakukan Nugraha (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Pondok Pesantren Darunnajah Ulujami Jakarta Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Pondok Pesantren Darunnajah Ulujami Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan data kepustakaan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 74 Orang Tua. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Regression (Regresi Berganda). Data dianalisis dengan menggunakan software statistik SPSS 22.0. Tingkat signifikansi (alfa) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan uji F bahwa Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Orang Tua dengan sig F $0,000 < \alpha 0,05$ dan nilai Fhitung $10,821 > Ftabel$ sebesar 2,160. Kemudian hasil uji t Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua dengan sig t $0,003 < \alpha 0,05$ dan nilai thitung $3,031 > ttabel$ sebesar 1,993. Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua dengan sig t $0,040 < \alpha 0,05$ dan nilai thitung $2,092 > ttabel$ sebesar 1,993. Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua dengan sig t $0,029 < \alpha 0,05$ dan nilai thitung $2,234 > ttabel$ sebesar 1,993. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap

Kepuasan Orang Tua Pesantren Darunnajah Ulujami Jakarta Selatan.

SIMPULAN

Berdasarkan pengamatan dan analisis hasil pengolahan data yang telah dilakukan kepada 188 responden dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan orang tua murid SD Yos Sudarso III Batam, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua SD Yos Sudarso III Batam. Hal ini berdasarkan pada uji t dengan $t_{hitung} 1,803 > t_{tabel} 1,653$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima dan nilai konstanta 28,496 dan koefisien korelasi 0,072 artinya semakin baik kualitas pelayanan pada SD Yos Sudarso III Batam maka semakin baik kepuasan orang tua.
2. Secara parsial budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua SD Yos Sudarso III Batam. Hal ini berdasarkan uji t dengan $t_{hitung} 4,755 > t_{tabel} 1,653$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan nilai konstanta sebesar 28,496 dan koefisien korelasi sebesar 0,259 artinya semakin baik budaya organisasi yang diberikan SD Yos Sudarso III Batam maka semakin baik kepuasan orang tua.
3. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SD Yos Sudarso III Batam. Hal ini berdasarkan pada uji t dengan $t_{hitung} 3,470 > t_{tabel} 1,653$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ artinya artinya H_0

- ditolak dan H_a diterima. Dan nilai konstanta sebesar 28.496 dan koefisien
4. korelasi sebesar 0,023 artinya semakin baik lingkungan kerja SD Yos Sudarso III Batam maka semakin baik kepuasan orang tua.
 5. Secara simultan kualitas pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SD Yos Sudarso III Batam. Hal ini berdasarkan uji simultan diperoleh F_{hitung} sebesar $13.810 > f_{tabel} 2,65$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan koefisien determinasi R^2 menunjukkan bahwa variabel bebas berkontribusi sebesar 72,4% sedangkan sisanya 27,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- Bagi SD Yos Sudarso III Batam diharapkan SD Yos Sudarso III Batam selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik lagi. karena memiliki kualitas pelayanan sekolah yang tanggap dan ramah akan menarik minat orang tua untuk mendaftarkan anaknya ke ke SD Yos Sudarso III Batam tanggap dan ramah akan menarik minat orang tua untuk mendaftarkan anaknya ke SD Yos Sudarso III Batam.

Bagi SD Yos Sudarso III Batam diharapkan SD Yos Sudarso III Batam selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik lagi. karena memiliki kualitas pelayanan sekolah yang tanggap dan ramah akan menarik minat orang tua untuk mendaftarkan anaknya ke SD Yos Sudarso III Batam.

Kepustakaan

- Duli, N. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS (W. Imaniar (ed.); 1st ed.). V. Wiratma Sujarweni. (2019). Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Pustakabarupress.
- Abdullah, M., Mulyadi, H., Akbar Basudani, W., & Wiharso, G. (2022). Strategi *the Body Shop* Indonesia Dalam Membentuk Loyalitas Konsumen. *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7 (2).
- Arianto Nurmin. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan. 21(8).
- Hendra, H. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3 (1).
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1).
- Manik, S., & Syafrina, N. (2016). *Keywords : Work discipline, organizational culture, employee performance* Natasya Primananda, 2014 Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. 1, 32.
- Suharta, T. (2017). Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8 (2).
- Daulay, M. I. (2018). Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud Di Tk

Qurrota Ayun Pekanbaru.
Kindergarten: *Journal of Islamic Early
Childhood Education*, Bisnis Dan
Manajemen, 1 (2).

Irawan, A., & Komara, E. F. (2017).
Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat
Terhadap Pelayanan Pemerintahan
Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung.
Jurnal Inspirasi