
Analisa Variabel Untuk Meningkatkan Kepuasan Orangtua Siswa di TK dan KB SAYF EL FALAH

¹Tri Daryanto, ²Arif Syamsudin, ³Anas Yusuf Mahmudi
Program Studi Manajemen Industri, Politeknik Manufaktur Ceper
e-mail: anto.tridaryanto@gmail.com

ABSTRAK

SAYF EL FALAH adalah lembaga pendidikan anak usia dini yang memiliki 2 layanan PAUD yaitu Kelompok Bermain (KB) dan Taman Kanak-kanak (TK) dengan menerapkan kurikulum berbasis BCCT (Beyond Centers and Circles Time). Kurikulum ini berupa metode pendidikan yang berpusat pada anak, yang dalam proses pembelajarannya pendidik mampu menghadirkan dunia nyata ke dalam kelas dan mendorong anak didik membuat hubungan antara pengetahuan yang dimiliki dengan penerapannya dalam kehidupan sehari-hari. SAYF EL FALAH akan mengukur dampak penerapan kurikulum tersebut melalui kepuasan orang tua siswa merupakan pelanggan dari suatu lembaga PAUD. Apabila orang tua siswa merasa puas dengan layanan lembaga PAUD, maka kepercayaan dan loyalitas orang tua siswa pada Lembaga PAUD semakin baik.

Sampel pada penelitian ini adalah orangtua dari para siswa yang telah lulus atau masih proses belajar SAYF EL FALAH. Data dari kuisioner yang didapatkan akan dilakukan Analisa menggunakan metode prosentase dan Analisa regresi liner untuk mengetahui bagaimana kepuasan para pengguna KB dan TK SAYF EL FALAH.

Tingkat kepuasan di KB dan TK SAYF EL FALAH sudah cukup baik. Kepuasan palinggi disebabkan oleh tingkat kualitas pengajaran yang telah diberikan oleh KB dan TK SAYF EL FALAH. Masih ada hal yang belum mampu memberikan kepuasan bagi para orangtua siswa yaitu masih kurangnya kreativitas pengajaran yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas pembelajaran, kepuasan orangtua siswa, KB dan TK SAYF EL FALAH

PENDAHULUAN

Secara umum, perkembangan dunia pendidikan anak usia dini (PAUD) di Negara Indonesia semakin berkembang pesat. Sesuai dengan perkembangan jaman dan kemajuan teknologi, masyarakat mulai mempercayakan pendidikan dan perkembangan anak melalui lembaga PAUD. Dalam penelitian Hesti Dwi Saptaningtyas (2008: 14) dalam Alrasid, 2015. terungkap bahwa hampir 100 % lembaga PAUD yang ada di Indonesia dikelola oleh swasta dan orang tua murid yang menanggung beban biaya pendidikannya. Hal ini disebabkan karena tidak adanya investasi pemerintah, sehingga anak-anak yang memanfaatkan pelayanan PAUD adalah cenderung berasal dari kelompok orang yang berpenghasilan tinggi. Kualitas layanan suatu lembaga PAUD merupakan salah satu kunci yang paling menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD untuk dapat memperhatikan kualitas pendidikan dari lembaganya, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas pula dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan yaitu para siswa dan orang tua siswa.

Menurut Andriani dalam Saputri, (2013). Ada beberapa aspek yang harus dipertimbangan oleh orang tua dalam memilihkan PAUD bagi anak. Aspek-aspek tersebut antara lain: lokasi, keamanan, dasar pendidikan agama, disiplin atau aturan sekolah, guru, kelas (jumlah anak dan rasio perbandingan guru dengan anak), bahasa, fasilitas sekolah, kebersihan, dan metode pengajaran. Dengan demikian penyedia jasa pendidikan dalam hal ini lembaga PAUD harus memperhatikan aspek tersebut. Dalam Permen Nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini dijelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pendidikan. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan PAUD harus memenuhi standar PAUD. Standar PAUD merupakan bagian integral dari Standar Nasional Pendidikan yang 4 terdiri atas empat standar yaitu: 1) standar tingkat pencapaian perkembangan, 2)

standar pendidik dan tenaga kependidikan, 3) standar isi, proses dan penilaian, 4) standar sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan.

SAYF EL FALAH adalah lembaga pendidikan anak usia dini yang terletak di Desa Sekarsuli, Kecamatan Klaten Utara, Kabupaten Klaten yang didirikan pada tahun 2015 oleh Bp. Andre Raditya, seorang penulis, trainer dan konsultan pendidikan anak usia dini. SAYF EL FALAH memfokuskan pendidikan pada penanaman nilai-nilai moral pada anak melalui kisah-kisah 25 Nabi dan Rasul, sehingga diharapkan anak mampu meniru suri tauladan para Nabi dan menjadikan anak pribadi yang berakhlakul karimah.

Saat ini SAYF EL FALAH memiliki 2 layanan PAUD yaitu Kelompok Bermain (KB) dan Taman Kanak-kanak (TK) dengan menerapkan kurikulum berbasis BCCT (*Beyond Centers and Circles Time*), yaitu sebuah metode pendidikan yang berpusat pada anak, yang dalam proses pembelajarannya pendidik mampu menghadirkan dunia nyata ke dalam kelas dan mendorong anak didik membuat hubungan antara pengetahuan yang dimiliki dengan penerapannya dalam kehidupan sehari-hari.

Dewasa ini, PAUD juga merupakan salah satu jenjang yang sangat terdampak dengan adanya pandemic. Banyak dari wali murid/santri merasakan kesulitan dalam mendampingi Ananda belajar. Sehingga hal ini menjadi latarbelakang bagi kami untuk meneliti sejauh mana dampak pandemic mempengaruhi citra, pembelajaran dan kepuasan terhadap KB TK Sayf El Falah.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Sementara orang tua siswa merupakan pelanggan dari suatu lembaga PAUD. Apabila orang tua siswa merasa puas dengan layanan lembaga PAUD, maka kepercayaan dan loyalitas orang tua siswa pada Lembaga PAUD semakin baik. Menurut Andriani (dalam Saputri, 2013:11), ada beberapa aspek yang harus dipertimbangan oleh orang tua dalam memilihkan PAUD bagi anak. Aspek-aspek tersebut antara lain: lokasi, keamanan, dasar Pendidikan agama, disiplin atau aturan sekolah, guru, kelas, bahasa, fasilitas sekolah, kebersihan, dan metode pengajaran. Dengan demikian penyedia jasa Pendidikan dalam hal ini lembaga PAUD harus memperhatikan aspek tersebut

Permasalahan yang akan diteliti

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas dan kreativitas pengajaran, biaya Pendidikan dan citra Lembaga mampu memberikan kepuasan orangutan dan wali murid/santri dalam mendampingi Ananda belajar?
2. Seberapa besar dampak variabel tersebut terhadap kepuasan orangutan dan wali murid/santri dalam mendampingi Ananda belajar?

Tujuan Penulisan

Penelitian pengajaran online ini mempunyai tujuan yakni:

1. Mengetahui variabel kualitas dan kreativitas pengajaran, biaya Pendidikan dan citra Lembaga mampu memberikan kepuasan orangutan dan wali murid/santri dalam mendampingi Ananda belajar.
2. Mengetahu dampak variabel kualitas dan kreativitas pengajaran, biaya Pendidikan dan citra Lembaga mampu memberikan kepuasan orangutan dan wali murid/santri dalam mendampingi Ananda belajar.

TINJAUAN PUSTAKA

Standar PAUD

Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 angka 14 menyatakan bahwa Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut.

Penyelenggaraan PAUD jalur pendidikan formal berbentuk Taman Kanak-Kanak (TK)/Raudhatul Atfal (RA) dan bentuk lain yang sederajat, yang menggunakan program untuk anak usia 4 - ≤ 6 tahun, sedangkan penyelenggaraan PAUD jalur pendidikan nonformal berbentuk Taman Penitipan Anak (TPA) dan bentuk lain yang sederajat, yang menggunakan program untuk anak usai 0 - ≤ 2 tahun, 2 - ≤ 4 tahun, 4 - ≤ 6 tahun dan Program Pengasuhan untuk anak usia 0 - ≤ 6 tahun; Kelompok Bermain (KB) dan bentuk lain yang sederajat, menggunakan program untuk anak usia 2 - < 4 tahun dan 4 - < 6 tahun. Tingkat pencapaian perkembangan disusun berdasarkan kelompok usai anak: 0 - < 2 tahun; 2 - < 4 tahun; dan 4 - ≤ 6 tahun. Pengelompokan usia 0 - < 1 tahun dilakukan dalam rentang tiga bulanan karena pada tahap usia ini, perkembangan anak berlangsung sangat pesat.

Aspek-aspek Perkembangan Anak

Tidak hanya pengetahuan umum, siapa sangka ternyata aspek-aspek perkembangan anak usia dini juga masuk dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2013 yakni (1) Nilai Agama dan Moral, (2) Fisik-Motorik, (3) Kognitif, (4) Bahasa, (5) Sosial-Emosional, dan (6) Seni. 6 aspek perkembangan anak usia dini ini akan kita bahas bersama lengkap dengan contohnya agar Bunda lebih mengerti.

Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya: keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai; kesenangan jiwa karena berkecukupan dalam hal materi. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie dalam Hardiyanti, (2010) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan di sekolah adalah :

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh para orang tua saat sedang mencoba melakukan transaksi dengan sekolah. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap layanan pendidikan yang ditawarkan oleh sekolah sangat besar, maka harapan-harapan orang tua yang berkaitan dengan kualitas dan layanan pendidikan di sekolah akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari organisasi dimana seseorang menerima layanan maupun dari pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan pendidikan dari sekolah yang telah di dapat oleh pelanggan.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh sekolah. (Prianto, Agus. 2011).

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah para orangtua siswa yang telah lulus dari Pendidikan Sayf El Falah Klaten. Pengambilan populasi di wilayah kabupaten Klaten ini karena domisili dan kemudahan untuk mendapatkan sampel. Sampel penelitian ini diambil minimal sebanyak 100 responden. Jumlah sampel ini telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis statistik (Hair *et al.*, 1998).

Definisi dan indikator-indikator pada penelitian ini mengacu pada variabel fasilitas pengajaran sebagaimana yang diteliti oleh Haryanto (2009) dan pendagogik. Setiap item pertanyaan akan menjadi indikator yang diukur menggunakan skala likert dengan 5 skala rating. Indikator diukur dengan skala Likert yang berkisar dari 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju.

Indikator-indikator citra perguruan tinggi pada penelitian ini mengacu pada pada penelitian yang dilakukan oleh Wu & Wu (2011). Setiap item pertanyaan akan menjadi indikator yang diukur menggunakan skala likert dengan 5 skala rating. Indikator diukur dengan skala Likert yang berkisar dari 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju. Item-item pertanyaan yang dimaksud antara lain: (1) Popularitas, (2) Keunikan, (3) Kebanggaan, (4) Keunggulan.

Riset ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan SPSS versi 19.0. Metode analisa data di riset ini adalah dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda dan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Responden

Pada Penelitian ini, kuisisioner yang dibagikan sebanyak 80 kuisisioner, yang kembali sebanyak 64 kuisisioner dan lengkap pengisiannya sehingga dapat diolah menjadi data penelitian. Tabel 1 menyajikan profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan orangtua.

Tabel 1. Distribusi Responden

	Sub Total	Persen
Jenis Kelamin		
Laki-laki	8	12.5%
Perempuan	56	87.5%
Jumlah	64	100%
Usia		
21 - 30 tahun	30	46,9%
31 - 40 tahun	32	50%
41 - 50 tahun	2	3,1%
Jumlah	64	100%
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	32	50%
Wiraswasta	19	29,7%
Lainnya	13	20.3%
Jumlah	64	100%
Pendapatan orangtua		
< 5 juta Rupiah	19	29.7%
> 5 juta Rupiah	45	70.3%
Jumlah	64	100%

Berdasarkan jenis kelamin, hasil analisis mengindikasikan bahwa mayoritas responden adalah perempuan berjumlah 56 orang atau sebesar 87,5 persen. Usia responden mayoritas usia responden adalah antara 31 – 40 tahun sebesar 32 tahun atau 50%. Mayoritas pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 32 orang atau 50%. Pendapatan terbanyak yaitu di bawah 5 juta perbulan sebanyak 45 orang atau 70,3%. Memperhatikan data responden tersebut maka Yayasan Pendidikan Sayf El Falah Klaten harus berhati-hati Ketika akan menaikkan biaya Pendidikan.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* di mana setiap item pertanyaan harus mempunyai *factor loading* > 0,4, selain itu reliabilitas diuji dengan menggunakan Cronbach'Alpha dengan nilai minimum .50. Asumsi ini harus dipenuhi, karena merupakan salah satu syarat untuk dapat menganalisis model dengan *Structural Equation Modeling* (SEM). Tabel 2 menunjukkan bahwa semua indikator adalah valid (Loading factor > .40) dan reliable (Cronbach'Alpha > .50).

Tabel 2. uji Validitas

Variabel	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Kesimpulan
Kualitas 1	0.560	0.317	valid
Kualitas 2	0.733	0.317	valid
Kualitas 3	0.589	0.317	valid
Kualitas 4	0.722	0.317	valid
Kreativitas 1	0.567	0.317	valid
Kreativitas 2	0.631	0.317	valid
Kreativitas 3	0.751	0.317	valid
Harga 1	0.750	0.317	valid
Harga 2	0.788	0.317	valid
Harga 3	0.792	0.317	valid
Harga 4	0.672	0.317	valid
Citra 1	0.637	0.317	valid
Citra 2	0.726	0.317	valid
Citra 3	0.742	0.317	valid
Citra 4	0.588	0.317	valid
Kepuasan 1	0.542	0.317	valid
Kepuasan 2	0.546	0.317	valid
Kepuasan 3	0.646	0.317	valid
Kepuasan 4	0.619	0.317	valid

Tabel 3. Reliabilitas
 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	98.4
	Excluded ^a	1	1.6
	Total	63	100.0

Berdasarkan uji validitas di atas dengan signifikansi 1% maka semua item dinyatakan valid. Intrument kuisisioner dilakukan pengujian reabilitas dinyatakan item kuisisioner mempunyai konsistensi yang tinggi.

Analisa Kuisisioner

Sesuai dengan tipe penelitian yaitu penelitian deskriptif kuantitatif, maka data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kuantitatif lalu untuk mengetahui kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga paud maka digunakan teknik analisis tabulasi. Kemudian setelah data di olah, sehingga hasil angket dinyatakan sah, maka selanjutnya melakukan analisis data dengan deskriptif kuantitatif dengan persentase

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Prosentase

F = Frekuensi (responden)

N = Total Responde

Tabel 4. Hasil Kualitas Pengajaran

No	Survei	Jumlah Responden				
		STS	TS	N	S	SS
Persepsi Kualitas Pengajaran di Sayf El Falah						
1.	Materi pembelajaran Berkualitas	0	1	4	34	25
2.	Fasilitas pembelajaran lengkap	0	5	9	37	13
3.	Waktu pembelajaran tepat waktu dan disiplin	0	0	11	36	17
4.	Pelayanan Adminitrasi pngajaran baik.	0	1	12	38	13

Sebanyak 53% responden menyetujui materi pembelajaran yang diberikan di Selfa telah berkualitas dan hasil ini juga didukung sebanyak 39% responden yang sangat setuju. Fasilitas yang dimiliki sebagai sarana penunjang kegiatan pembelajaran juga telah berkualitas yang didukung oleh responden sebanyak 58% setuju dan 20% sangat setuju. Teknologi pembelajaran sudah dianggap berkualitas dan pengajara juga mampu memberikan pengajaran secara professional.

Tabel 5. Kreativitas Pengajaran

No	Survei	Jumlah Responden				
		STS	TS	N	S	SS
Persepsi Kreativitas Pengajaran Sayf El Falah						
1.	Teknologi pembelajaran modern	1	1	9	40	13
2.	Profesionalisme Pengajar tinggi	1	4	11	35	13
3.	Keahlian Pengajar bagus	0	5	14	34	11

Sebanyak 53% responden menyetujui teknologi pengajaran yang diberikan di Selfa mempunyai kreativitas yang baik dan hasil ini juga didukung sebanyak 40% responden yang sangat setuju dan 13 responden sangat setuju. Sejalan dengan teknologi, para pengajar Selfa juga mempunyai kreativitas dan keahlian untuk melakukan pengajaran dengan baik dan didukung oleh responden sebanyak 35% setuju dan 13% sangat setuju.

Tabel 6. Variable Harga

No	Survei	Jumlah Responden				
		STS	TS	N	S	SS
Persepsi Biaya Pendidikan Sayf El Falah						
1.	Harga Pendidikan wajar	1	2	16	29	16
2.	Harga Pendidikan terjangkau	1	1	18	27	17
3.	Harga Pendidikan rasional	1	1	16	31	15
4.	Harga Pendidikan di SELFA tepat	1	0	19	31	13

Sebanyak Sebagian besar responden menyetujui harga atau biaya Pendidikan KB dan TK Selfa adalah wajar, terjangkau, rasional dan tepat. Ada responden yang tidak setuju jika biaya Pendidikan Selfa yang wajar, kemungkinan ini adalah dampak adanya biaya Pendidikan yang dianggap kurang sesuai dengan kondisi lapangan.

Tabel 7. Citra atau image kelembagaan

No	Survei	Jumlah Responden				
		STS	TS	N	S	SS
Persepsi Citra Pendidikan Sayf El Falah						
1.	KB & TK SELFA populer	1	0	18	34	11
2.	KB & TK SELFA unik	0	3	10	34	17
3.	KB & TK SELFA membanggakan	0	1	9	33	21
4.	KB & TK SELFA unggul	0	0	11	36	17

Sebanyak Sebagian besar responden menyetujui citra atau nama Pendidikan KB dan TK Selfa populer, unik, membanggakan dan unggul. Ada 3 responden yang tidak setuju jika nama Pendidikan KB dan TK mempunyai nama yang unik, sehingga pihak Selfa memposisikan nama Pendidikannya sebagai nama yang menjadi populer.

Tabel 8. Kepuasan orangtua siswa

No	Survei	Jumlah Responden				
		STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Siswa/I Sayf El Falah						
1.	Puas kualitas pengajaran di SELFA	1	3	21	33	5
2.	Puas kreativitas guru di SELFA	2	5	24	29	3
3.	Puas biaya pendidikan di SELFA	1	5	26	28	4
4.	Puas dengan popularitas SELFA	1	4	27	28	4

Sebanyak 33 orang atau 51% responden merasa puas terhadap kualitas dan kreativitas guru. Pada masalah biaya Pendidikan, popularitas dan pemilihan Lembaga SELFA tingkat kepuasan masih rendah yaitu dibawah 50% sehingga perlu diperhatikan kebijakan terkait dengan masalah biaya Pendidikan, dan tingkat popularitas sehingga akan berdampak pada proses pemilihan untuk mensekolahkan anaknya di SELFA.

Uji Regresi Linear

Hasil pengujian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh dari berbagai variabel independent terhadap kepuasan orangtua siswa.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.069	2.562		1.979	.053
	KPe	.544	.190	.457	2.867	.006
	Kre	-.301	.307	-.181	-.982	.330
	HR	.134	.139	.146	.960	.341
	CR	.098	.189	.085	.521	.605

a. Dependent Variable: PR

Berdasarkan pengujian regresi linear diatas dapat kita tentukan hasil adalah:

$$K = 5,069 + 0,544 Kp - 0,301 Kre + 0,134 HR + 0,098 Cr$$

Dimana :

- K = Kepuasan
- Kp = Kualitas Pengajaran
- Kre = Kreativitas Pengajaran
- HR = Harga Pendidikan
- CR = Citra Lembaga

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa variabel yang paling besar mempengaruhi kepuasan saat ini adalah kualitas pengajaran sebesar 0,544, dilanjutkan Biaya Pendidikan sebesar 0,314, dan Citra Lembaga sebesar 0,098. Nilai kreativitas dianggap responden masih sangat rendah sehingga mendapatkan nilai negative.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga TK dan KB Sayf El Falah, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. TK dan KB Sayf El Falah merupakan Lembaga Pendidikan yang mempunyai kualitas, berteknologi pembelajaran yang baik, berharga terjangkau, membanggakan dan memberikan kepuasan bagi orangtua dan wali murid.

2. Variabel kualitas, variabel harga Pendidikan dan variabel citra lembaga merupakan variabel yang mampu memberikan nilai positif bagi kepuasan para orangtua dan wali murid di TK dan KB Sayf El Falah

Saran

1. TK dan KB Sayf El Falah harus terus menjaga dan meningkatkan kualitas pengajaran sebagai sumber utama kepuasan para orangtua siswa.
2. TK dan KB Sayf El Falah masih dianggap belum banyak melakukan kreativitas Ketika melakukan pengajaran.
3. TK dan KB Sayf El Falah harus lebih berhati-hati Ketika akan mengembangkan kebijakan terkait Biaya sekolah dan metode untuk menaikkan popularitas Lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.I, & Black, W.C, (1998), *Multivariate Data Analysis*, Englewood Cliffs, NJ; Prentice-Hall.
- Hardiyanti, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa Agrowisata Kebun The Pagilaran). Skripsi. Ekonomi Manajemen. Universitas Diponegoro
- Hesti Dwi Saptaningtyas. 2008. Kajian Kesesuaian antara Permintaan dan Penyediaan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Jalur Non Formal di Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Tesis.Universitas Diponegoro
- <https://pusdiklat.perpunas.go.id>
- Prianto, Agus. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 9 Nomer, <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/389>
- Saputri, Oktavika Dwi. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Wu, PCS. & Wang, Y. 2011. The influences of electronic word-of-mouth message appeal and message source credibility on brand attitude. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 23(4): 448-472