



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DI SEMPOA SIP ASIA MEGA MAS MEDAN

Delvi Febriyana¹, Arwin Arwin², Yuliana Yuliana³

¹Program Studi Manajemen Pemasaran, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

^{2,3}Program Studi Manajemen Perusahaan, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

^{2*}arwin.my@live.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua di Sempoa Sip Asia Mega Mas Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket dan menggunakan skala *Likert*. Sampel penelitian ini adalah 132 orang tua di Sempoa Sip Asia Mega Mas. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana dan koefisien korelasi. Pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua di Sempoa Sip Asia Mega Mas Medan.

Keyword: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Orang Tua

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether there is an effect of service quality on parental satisfaction at Sempoa Sip Asia Mega Mas Medan. The research method used is a quantitative method with data collection techniques using questionnaires or questionnaires and using a Likert scale. The sample of this study was 132 parents at Sempoa Sip Asia Mega Mas. Sampling technique is using simple random sampling. Data analysis is using simple linear regression test and correlation coefficient. Hypothesis testing is using the coefficient of determination test and t test. The results showed that there was a significant influence between service quality and parental satisfaction at Sempoa Sip Asia Mega Mas Medan.

Keyword: Service Quality, Parental Satisfaction.

PENDAHULUAN

Era globalisasi pada saat ini di dalam dunia bisnis sangat berkembang. Hal ini membuat perusahaan tidak terlepas dari persaingan yang ada sehingga perusahaan dituntut untuk memberikan suatu sistem pelayanan yang baik sehingga pelanggan tidak akan berpindah ke kompetitor lainnya (Arwin et al. 2019; Bahriansyah and Sari Arista 2021; Martono et al. 2021; Yuliana et al. 2019). Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang dalam bentuk kepuasan atau kekecewaan dari hasil produk atau jasa yang dibandingkan dengan ekspresi. Jika kinerja atau hasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja atau hasil berada dibawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas (Lonardi et al. 2021). Peningkatan mutu pendidikan akan berhasil jika seluruh komponen pendidikan yang terkait berfungsi dan bersinergi secara optimal (Yuliana et al. 2020). Salah satu komponen yang sangat menentukan keberhasilan tersebut adalah kemampuan profesionalisme pendidik dan tenaga kependidikan dalam mengembangkan proses pembelajaran (Edbertkho et al. 2021; Evelyn et al. 2021; Imelda et al. 2021; Leonardo et al. 2021;



Wandi et al. 2021). Hal ini berdasarkan keyakinan bahwa mutu pendidikan pada akhirnya sangat ditentukan oleh guru dalam proses pembelajaran. Dalam dunia pendidikan pelayanan yang diberikan oleh pemilik jasa yaitu guru juga sangat penting sehingga pelanggan atau orang tua dari murid bisa merasa nyaman dengan jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pemilik perusahaan di bidang pendidikan, dengan adanya pelayanan yang baik dari pemilik perusahaan, staf hingga ke guru yang mengajar maka orang tua akan merasa yakin dalam mempercayakan anaknya untuk dididik (Arwin, Yuliana, and Elika 2021; Yuliana, Arwin, and Pratiwi 2020).

Dalam memberikan pelayanan juga tidak mudah untuk suatu lembaga pendidikan. Dimana ada orang tua yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan ada juga orang tua yang merasa belum puas dengan apa yang telah diberikan sehingga hal ini menjadi suatu kendala untuk meningkatkan pertumbuhan suatu murid dalam suatu lembaga pendidikan. Adapun indikator-indikator kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Realibility* (Keandalanan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Kepedulian) (Muliadi, Irsday Raspati, and Kridatama Bandung 2019). Ketidakpuasan orang tua terhadap anaknya dimana semakin meningkatnya jumlah anak keluar sehingga terjadinya pertumbuhan murid yang tidak signifikan atau stabil. Pada saat terjadinya wabah COVID-19 dimana sempoa sip memfasilitasi dengan adanya pengajaran jarak jauh atau online namun orang tua tetap merasa bahwa dengan adanya hal tersebut masih kurang efektif dan merasa bahwa tidak adanya perkembangan dalam pembelajaran sempoa anaknya. Adapun yang menjadi indikator-indikator kepuasan pelanggan adalah Kepuasan pelanggan keseluruhan, Dimensi kepuasan pelanggan, Konfirmasi harapan, Niat beli ulang, dan kesediaan untuk merekomendasikan (Fandy Tjiptono 2019).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua di Sempoa Sip Asia Mega Mas. Manfaat yang diharapkan adalah dengan meningkatnya kualitas pelayanan sehingga adanya $N-X = 0$ dimana jumlah anak keluar lebih kecil dibandingkan jumlah anak yang masuk.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menyusun penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif asosiasif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variable kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua di Sempoa sip Asia Mega Mas. Populasi dalam penelitian adalah seluruh orang tua di Sempoa Sip Asia Mega Mas yang berjumlah 196 orang dan penelitian menggunakan simple random sampling dimana pengambilan sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono 2019). Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah anggota sampel; N = Jumlah anggota populasi; E = Error level (tingkat kesalahan)



Untuk populasi (N) sebesar 196 orang, nilai e yang ditetapkan sebesar 5% dengan demikian ukuran sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus di atas adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}, n = \frac{196}{1 + 196(0,05)^2}, n = \frac{196}{1,49}, n = 131,543, n = 132$$

Maka sampel yang diambil pada penelitian ini berjumlah 132 orang tua dari populasi orang tua Sempoa SIP Asia Mega Mas Periode Januari 2022–Juni 2022. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuesioner(angket) dan menggunakan skala *Likert*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Sugiyono 2019). Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov*. Berikut adalah pengambilan keputusan yang digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya data:

- a. Distribusi data tidak normal apabila jika nilai Sig < 0,05
- b. Distribusi data normal apabila jika nilai Sig > 0,05

Tabel 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		132
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.07998215
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.060
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas terlihat bahwa nilai *Asymp.sig. (2-tailed)* adalah 0,200 ini berarti nilainya diatas nilai signifikan 5% (0,05). Dengan kata lain, variabel tersebut berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Uji linieritas sering digunakan sebagai prasyarat apabila akan dilakukan analisis korelasi atau regresi linier. Syarat pengambilan keputusan pada uji linieritas adalah apabila dua variabel mempunyai nilai signifikan (*sig. Deviation from linearity*) lebih besar dari 0,1 maka dapat dikatakan kedua variabel adalah linear.



Tabel 2. Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Konsumen *	Between Groups	(Combined)	497.227	16	31.077	2.065	.014
		Linearity	47.250	1	47.250	3.140	.079
		Deviation from Linearity	449.977	15	29.998	1.993	.021
Within Groups			1730.682	115	15.049		
Total			2227.909	131			

Sumber: Data diolah (2022)

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada tabel ANOVA nilai F pada *deviation from linearity* sebesar 1,993 dengan signifikansi 0,010, maka diperoleh kesimpulan bahwa nilai signifikan $0,010 \geq 0,05$, maka dari hipotesis yang diberikan H_0 diterima. Artinya, kedua data saling berhubungan secara linear.

Uji Korelasi

Koefisien korelasi (R) adalah untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain (Sumarno 2021) .

Tabel 3. Uji Korelasi

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.952**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	132	132
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.952**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	132	132

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah (2022)

Hasil pengujian di atas diperoleh nilai korelasi adalah 0,952 dimana terdapat korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) yaitu positif atau dengan kata lain mempunyai hubungan positif.

Tabel 4. Interpretasi Koefisien Korelasi r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Cukup Kuat



0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2019)

Berdasarkan Tabel 4. di atas menunjukkan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan dimana diperoleh korelasi r sebesar 0,952 berada pada interval 0,800-1,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan sangat kuat terhadap variabel kepuasan konsumen.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$) Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.952 ^a	.907	.906

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah (2022)

Nilai R^2 diperoleh sebesar 90,7% yang artinya 90,7% variasi dari kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan konsumen sedangkan sisanya sebesar 9,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya.

Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Rumus *korelasi pearson* sebagai berikut: $Y = a + bX + e$

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.061	1.152		.921	.359
1 Kualitas Pelayanan	.971	.027	.952	35.623	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah (2022)



Tabel di atas menunjukkan bahwa perhitungan nilai konstanta (a) 1,061 dan (b) 0,971, sehingga diperoleh persamaan regresi linier sederhana: $Y = 1,061 + 0,971X + e$

Berdasarkan hasil diatas, dapat diprediksi bagaimana nilai dari variabel terikat berubah jika nilai dari variabel bebas bertambah atau berkurang. Jika nilai kualitas pelayanan meningkat satu, maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,971 yang dapat diilustrasikan sebagai berikut: $X=1, Y = 1,061 + 0,971(1) = 1,061 + 0,971 = 2,032$

Dari hasil tes diatas dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. ini dapat dibuktikan jika nilai dari kualitas pelayanan ditambah 1, maka juga akan menambah nilai dari kepuasan konsumen.

SIMPULAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua di Sempoa Sip Asia Mega Mas. pembahasan diketahui bahwa nilai korelasi (R) sebesar 0,952 yang artinya adalah kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua memiliki hubungan yang positif dan kuat. Hasil dari regresi linear sederhana diketahui bahwa nilai $a = 1,061$ dan $b = 0,971$, dimana $Y = 1,061 + 0,971X + e$, menunjukkan jika kualitas pelayanan (X) mengalami kenaikan satuan (1), maka kepuasan orang tua akan mengalami peningkatan sebesar 0,971 kali. Koefisien determinasi menunjukkan hasil 0,907 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 90,7% terhadap kepuasan orang tua sementara sisanya 9,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

DATA DIRI PENULIS

Nama : Delvi Febriyana
Tempat/Tgl Lahir : Pangkalan Berandan, 05 Februari 2000
Alamat : Jl. Williem Iskandar No 261 Medan, Sumatra Utara
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
No. HP : 085261182786
Status : Anak ke-1 dari tiga bersaudara
Nama Orang Tua : Rudi S (Ayah) dan Enni Sonnia (Ibu)
Pendidikan : 1. Tahun 2012 lulus SDN 100 , Muara Bungo, Jambi
2. Tahun 2015 lulus SMP Xaverius Muara Bungo, Jambi
3. Tahun 2018 lulus SMAN 1 Muara Bungo, Jambi
4. Tahun 2021 lulus DIII Politeknik Cendana Medan, Manajemen Pemasaran

DAFTAR PUSTAKA

Arwin, Arwin et al. 2019. "Analisis Stress Kerja Pada PT. Gunung Permata Valasindo Medan." In *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*,.

Arwin, Arwin, Yuliana Yuliana, and Erika Erika. 2021. "Dampak Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap



Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Teguh Jaya Mandiri): Impact of Leadership and Work Environment on Employee Performance (Case Study at PT Teguh Jaya Mandiri).” *BISMA Cendekia* 1(2): 60–66.

Bahriansyah, Bahriansyah, and Dewi Nanda Sari Arista. 2021. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL PONDOK LOSARI DI MAKASSAR.” *Movere Journal* 3(1): 104–14.

Edbertkho, Juann et al. 2021. “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Surya Persada Plasindo Medan Tahun 2021.” In *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, , 290–94.

Evelyn, Jade et al. 2021. “Dampak Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada CV Omama Opapa Food Industry Medan.” In *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, , 285–89.

Fandy Tjiptono, Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. ed. ANDI. Yogyakarta: 2019.

Imelda, Imelda et al. 2021. “Dampak Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada PT Bintang Anugrah Plafonindo Palembang.” In *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, , 273–77.

Leonardo, Vantonus et al. 2021. “Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Perkantoran Maha Vihara Maitreya Cemara Asri, Deli Serdang.” In *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, , 466–70.

Lonardi, Sanny et al. 2021. “Peranan Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna E-Commerce Shopee Di Politeknik Cendana.” *Journal of Business and Economics Research (JBE)* 2(3): 80–85.

Martono, Martono et al. 2021. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Pengangkutan TS Medan.” In *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, , 411–15.

Muliadi, Wendy, Muhammd Irsday Raspati, and Stie Kridatama Bandung. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Murid Taam Aisyah Bandung).” *scholar.archive.org* 3(2).

Sugiyono, D. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*.

Sumarno. 2021. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI SDI INTEGRAL LUQMAN AL HAKIM BATAM.” *Mumtaz Karimun* 1(1): 33–43.

Wandi, Wandu et al. 2021. “Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada CV Mekarsari Bakery Medan.” In *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, , 486–90.

Yuliana, Yuliana et al. 2019. “Analisis Penerapan Promosi Pada PT. Adam Dani Lestari Medan.” In *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*,.

Yuliana, Yuliana, Arwin Arwin, and Jean Dwi Pratiwi. 2020. “Dampak Gaji Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Cipta Mandiri Agung Jaya).” *BISMA Cendekia* 1(1): 1–6.

Yuliana, Yuliana, Arwin Arwin, Dewi Anggraini Supriyanto Supriyanto, and Elserra Siemin. 2020. “A Study on the Challenges of Organisational Learning in Perguruan Tinggi Cendana, Medan-Indonesia.” In *ICASI 2020: Proceedings of the 3rd International Conference on Advance & Scientific Innovation, ICASI 2020, 20 June 2020, Medan, Indonesia*, European Alliance for Innovation, 129.