



## PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN KINERJA GURU TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID DI SEKOLAH

**Tri Yulianto**

Alumni Program Pascasarjana  
Universitas Kristen Indonesia

**Abstract:** This study aims to examine the effect of academic service quality and teacher performance on parents' satisfaction at Pembangunan Jaya Elementary School. The method used in this study is to use multiple linear regression with a qualitative. The results of this study indicate that the F count of 165,637 with a significance value of  $0.000 < \alpha 0.05$  which means that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. So this shows that there is a joint effect between all the independent variables on parents' satisfaction. If seen from the results of the T test, the academic service quality variable has a coefficient ( $\beta$ ) of 0,864 with a sig value of 0,000. Significant value is smaller than  $\alpha = 0.05$  or  $0,000 < 0.05$  then the coefficient value ( $\beta$ ) is positive, the teacher performance variable has a coefficient ( $\beta$ ) of 0,873 with a sig value of 0,000. Significant value is smaller than  $\alpha = 0.05$  or  $0,000 < 0.05$  then the coefficient value ( $\beta$ ) is positive. Calculation of the coefficient of determination obtained 79,3% and the remaining 20,3% is influenced by other factors not included. Thus there is a positive influence between the quality of academic services and teacher performance on parent satisfaction in Pembangunan Jaya Elementary School. The quality of academic services and teacher performance contribute to generating good parent satisfaction in Pembangunan Jaya Elementary School.

**Keywords:** Quality, Service, Academic, Teacher Performance, Satisfaction, Student Parents

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan akademik dan kinerja guru terhadap kepuasan orang tua murid SD Pembangunan Jaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Regresi Linier berganda dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa F hitung sebesar 165,637 dengan nilai signifikansi  $0.000 < \alpha 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara seluruh variabel independen terhadap kepuasan orang tua murid. Jika dilihat dari hasil nilai uji T, variabel kualitas layanan akademik memiliki koefisien ( $\beta$ ) sebesar 0,864 dengan nilai sig sebesar 0,000. Nilai signifikan lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  atau  $0,000 < 0,05$  maka nilai koefisien ( $\beta$ ) positif, variabel kinerja guru memiliki koefisien ( $\beta$ ) sebesar 0,873 dengan nilai sig sebesar 0,000. Nilai signifikan lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  atau  $0,000 < 0,05$  maka nilai koefisien ( $\beta$ ) positif. Perhitungan koefisien determinasi diperoleh angka sebesar 79,3% dan sisanya 20,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan. Dengan demikian terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan akademik dan kinerja guru terhadap kepuasan orang tua murid di SD Pembangunan Jaya. Kualitas layanan akademik dan kinerja guru memberikan kontribusi dalam menghasilkan kepuasan orang tua murid yang baik di SD Pembangunan Jaya.

**Kata kunci :** Kualitas, Pelayanan, Akademik, Kinerja Guru, Kepuasan, Orang Tua Murid.

## Pendahuluan

Pemerintah Indonesia telah lama menyadari pentingnya pendidikan untuk mencerdaskan kehidupan anak bangsa sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945. Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, khususnya pendidikan dasar dan menengah. Berbagai usaha telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan, antara lain melalui berbagai pelatihan dan peningkatan kompetensi guru, pengadaan buku dan alat peraga, Pendidikan merupakan upaya untuk membentuk manusia seutuhnya dan jelas membutuhkan waktu yang relatif lama bahkan berlangsung seumur hidup. Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan yang merupakan organisasi kompleks dan unik. Memiliki peranan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang tinggi.

Kepuasan adalah salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu dari sebuah instansi lembaga pendidikan. Kepuasan sendiri menurut Kamus Bahasa Indonesia (2012) adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan telah mendapatkan apa yang diinginkan. Masalah utama yang dikritisi mengenai kualitas layanan. Untuk sektor yang bergerak dibidang jasa, kualitas pelayanan memegang peranan penting. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dianggap sebagai masalah utama yang harus dipecahkan setidaknya untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin erat, kualitas layanan dimaksud adalah kualitas layanan akademik yang berorientasi pada tenaga pendidik (Guru) sebagai pemberi jasa, dan kualitas layanan administrasi dalam hal ini tenaga kependidikan (Pegawai administrasi) yang ada di Sekolah Dasar Pembangunan Jaya Bintaro.. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya, dkk (2016) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini juga mengungkapkan bahwa pihak sekolah diharapkan oleh orang tua agar lebih tanggap dengan keinginan, harapan dan keluhan para orang tua. Selain itu, juga pihak sekolah perlu memberikan layanan pendidikan yang baik dengan peduli kepada para staff, gedung sekolah yang representatif, peralatan sekolah yang memadai, guru dan staf sekolah yang profesional dalam bidang pekerjaannya. (Prianto, 2011). Berkaitan dengan hal tersebut Iskandar, dkk (2010) mengemukakan bahwa guru di Indonesia hingga saat ini masih menghadapi berbagai masalah, diantaranya : (1) adanya keberagaman kompetensi dari yang rendah sampai tinggi; (2) pembinaan yang dilakukan belum mencerminkan kebutuhan, dan (3) kesejahteraan guru pada umumnya masih belum memadai. Hal-hal tersebut ternyata berdampak pada rendahnya kualitas pendidikan.

Guru merupakan salah satu komponen yang sangat menentukan untuk terselenggaranya proses pendidikan, keberadaan guru merupakan pelaku utama sebagai fasilitator penyelenggara proses belajar siswa. Di tangan guru mutu kepribadian mereka dibentuk. Karena itu, perlu sosok guru kompeten, tanggung jawab, terampil dan berdedikasi tinggi. Kinerja guru terhadap kepuasan orang tua murid dalam Muslim, 2018 menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang linier dan signifikan antara kompetensi guru dengan kepuasan. Besarnya pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan sangat besar. Semua ini menunjukkan bahwa kompetensi guru yang ada di SMA Islam HASMI berpengaruh positif dan nyata terhadap kepuasan orang tua murid. Berdasarkan uraian diatas, menarik perhatian peneliti untuk mencoba menganalisis persepsi orang tua murid sebagai konsumen di SD Pembangunan Jaya Bintaro terkait kualitas layanan akademik dan kinerja guru terhadap kepuasan orang tua murid. Untuk itu peneliti memilih judul penelitian : “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di SD Pembangunan Jaya Bintaro”. Penelitian ini dilakukan di Sekolah Dasar Pembangunan Jaya Bintaro.

## Landasan Teori

### Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2014) Mengenai kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Richard Oliver (Barnes, 2003) Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

### Kualitas Layanan

Menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Lupiyoadi (2014) bahwa kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

### Kualitas Layanan Akademik

Pakpahan (2004) mengatakan kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau stakeholder dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau stakeholder. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.

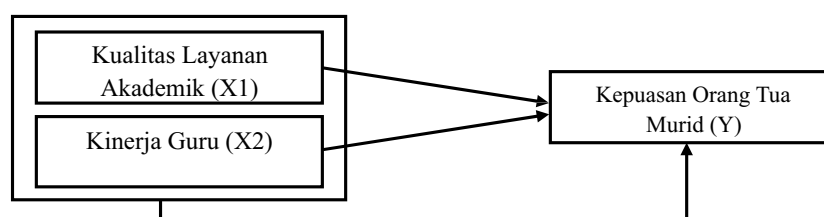
### Kinerja Guru

Barnawi dkk. (2012) “kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya berdasarkan standar kinerja yang telah ditetapkan selama periode tertentu dalam kerangka mencapai tujuan organisasi”. Smith dalam (Mulyasa, 2005) menyatakan bahwa kinerja adalah “... output drive from processes, human or otherwise”.

### Kerangka Pikir

Untuk menggambarkan pengaruh kualitas layanan akademik dan kinerja guru terhadap kepuasan orang tua murid, maka disusunlah suatu kerangka konseptual yang disajikan ke dalam gambar 1.1 sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Skema Kerangka Konseptual**



### Hipotesis

H1 : Kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua murid.

H2 : Kualitas kinerja guru berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua murid.

H3: Kualitas layanan akademik dan Kualitas kinerja guru berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua murid.

### Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono (2017) diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan data primer, data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber.

### Populasi dan Sampel

#### Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen sampel. Menurut Sugiyono (2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh orang tua murid SD Pembangunan Jaya dari kelas 1 sampai kelas 6 dan merupakan anak yang bersekolah di SD Pembangunan Jaya, sejumlah 672 orang tua murid. Penelitian ini meneliti sejauhmana kepuasan orang tua murid (Pelanggan) dibidang pemasaran sekolah.

#### Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simpel random sampling. Menurut Sugiyono (2018) Simple random sampling dinyatakan simpel (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Penulisan dalam melaksanakan penelitian ini akan mengambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Besar sampel penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Sampel yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$N = \frac{N}{1 + N \epsilon^2}$$

Neolaka (2014) menyatakan bahwa tingkat keliruan pengambilan sampel yang ditolerir ( $\epsilon$ ) besarnya bisa 1%, 2%, 3%, 4%, 5% atau 10%. Peneliti menggunakan tingkat kekeliruan ( $\epsilon$ ) sebesar 10%. Adapun jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin adalah sebagai berikut :

$$N = \frac{672}{1 + 672 \times (0,1)^2}$$

$$87,046 = 87 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan hitungan diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini dapat dibulatkan menjadi 87 responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Arikunto (2010), teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan penting dalam kelancaran dan keberhasilan suatu penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi berganda yang digunakan untuk tiap hipotesis. Program SPSS dengan uji statistik yang akan mengukur tentang Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan melakukan analisis statistik deskriptif dan uji instrument data, dan uji asumsi klasik. Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui disperse dan distribusi data. Uji instrument penelitian mencakup uji validitas dan realibilitas. Sedangkan uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji kelayakan model regresi selanjutnya yang akan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini.

### **Analisis dan Pembahasan**

Uji instrument penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uraian terkait masing-masing uji instrument penelitian ialah sebagai berikut.

#### **Uji Validitas**

Pengujian validitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang berperan sebagai indikator dapat menggambarkan variabel yang menjelaskan konsep teori (Sekaran, 2005). Hasil penghitungan tiap-tiap item dibandingkan dengan tabel Product Moment. Dengan kriteria pengujian apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan ketentuan  $df = n - 2$   $a = 0,05$  maka alat ukur tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka alat ukur tersebut adalah tidak valid. Pada penelitian ini, nilai  $df = 87 - 2 = 85$ , dengan  $a = 0,05$  maka didapat nilai  $r$  tabel sebesar 0,1775.

Adapun hasil uji validitas untuk masing-masing variabel diuraikan sebagai berikut.

#### **1. Kualitas Layanan Akademik**

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kualitas layanan akademik. Seluruh item pernyataan dalam variabel kualitas layanan akademik memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,1775). Dengan demikian, instrumen dapat dinyatakan valid sehingga pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

#### **2. Kinerja Guru**

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kinerja guru. dapat dilihat pada lampiran 4 bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel kinerja guru memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,1775). Dengan demikian, instrumen dapat dinyatakan valid sehingga pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

#### **3. Kepuasan Orang Tua Murid**

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kepuasan orang tua murid. dapat dilihat pada lampiran 4 bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel kepuasan orang tua murid memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,1775). Dengan demikian, instrumen dapat dinyatakan valid sehingga pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen dalam mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Dalam mengukur reliabilitas alat pengukuran yang digunakan adalah Teknik Alpha Cronbach. Apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai reliabel. Jika Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0,6 maka jawaban para responden dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 1.1**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach's Alfa	Kesimpulan
Kualitas Layanan Akademik (X1)	0,966	Reliabel
Kinerja Guru (X2)	0,977	Reliabel
Kepuasan Orang Tua Murid (Y)	0,966	Reliabel

*Sumber: Data diolah*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas seperti yang diuraikan dalam tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel/handal dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Artinya kuisisioner ini memiliki hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran dalam waktu dan model atau desain yang berbeda.

### Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian regresi terlebih dahulu dilakukan pengujian pelanggaran asumsi klasik untuk model dalam penelitian.

### Uji Normalitas

1. Uji normalitas yang pertama kualitas layanan akademik (X1) terhadap kepuasan orang tua murid (Y) dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji Normalitas dilakukan dengan analisis Kolmogorov-Smirnov Test. Hasil uji normalitas residual sebelum outlier dapat dilihat sebagai berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Uji Normalitas Kolmogorov - Smirnov Test**

Keterangan	Unstandardized Residual
N	87
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,139

*Sumber: Data diolah*

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa uji kolmogorov- smirnov test memiliki nilai signifikansi asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,139 atau asymp.sig (1-tailed) sebesar 0,069 yang berarti lebih besar dari 0,05. Artinya, sebaran nilai residual pada model persamaan regresi dinyatakan berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat diuji lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Uji normalitas yang kedua kinerja guru (X2) terhadap kepuasan orang tua murid (Y) dilakukan

dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji Normalitas dilakukan dengan analisis Kolmogorov-Smirnov Test. Hasil uji normalitas residual sebelum outlier dapat dilihat sebagai berikut ini:

**Tabel 1.3**  
**Hasil Uji Normalitas Kolmogorov - Smirnov Test**

<b>Keterangan</b>	<b>Unstandardized Residual</b>
N	87
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,189

*Sumber: Data diolah*

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, dapat diketahui bahwa uji kolmogorov- smirnov test memiliki nilai signifikansi asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,189 atau asymp.sig (1-tailed) sebesar 0,094 yang berarti lebih besar dari 0,05. Artinya, sebaran nilai residual pada model persamaan regresi dinyatakan berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat diuji lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

### Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas dilakukan dengan pengujian pada SPSS dengan menggunakan test for linearity pada taraf signifikan 0,05. Kualitas Layanan Akademik (X1) terhadap Kepuasan Orang tua Murid (Y) dan Kinerja Guru (X2) terhadap Kepuasan Orang tua Murid (Y). Dari hasil pengolahan data statistik variabel kualitas layanan akademik (X1) terhadap kepuasan orang tua murid (Y) diperoleh tabel pengujian linearitas sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pengujian Linearitas Kualitas Layanan Akademik (X1) terhadap Kepuasan Orang Tua Murid (Y)**

<b>Variabel</b>	<b>Sig.</b>	<b>Kesimpulan</b>
Kualitas Layanan Akademik (X1)	0,130	Terjadi linearitas

*Sumber: Data diolah*

Berdasarkan tabel 1.4, dapat diketahui bahwa uji linearitas pada variabel kualitas layanan akademik (X1) terhadap kepuasan orang tua murid (Y) sebesar 0,130. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antar variabel kualitas layanan akademik (X1) terhadap kepuasan orang tua murid (Y) karena 0,130 lebih besar dari 0,05.

Berdasarkan tabel 1.5 dapat diketahui bahwa uji linearitas pada variabel kinerja guru (X2) terhadap kepuasan orang tua murid (Y) sebesar 0,190. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pengujian Linearitas Kinerja Guru (X2) terhadap Kepuasan Orang Tua Murid (Y)**

<b>Variabel</b>	<b>Sig.</b>	<b>Kesimpulan</b>
Kinerja Guru (X2)	0,190	Terjadi linearitas

*Sumber: Data diolah*

yang linear antar variabel kinerja guru (X2) terhadap kepuasan orang tua murid (Y) karena 0,190 lebih besar dari 0,05.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas diuji dengan uji Glejser. Adapun Hasil pengujian heteroskedastisitas ditunjukkan sebagai berikut.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	Kesimpulan
Kualitas Layanan Akademik (X1)	0,0,082	Tidak ada Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah

**Tabel 1.7**  
**Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	Kesimpulan
Kinerja Guru	0,850	Tidak ada Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 1.6 dan 1.7 di atas, diketahui bahwa variabel kualitas layanan akademik (X1) sebesar 0,082 memiliki nilai sig. > 0,05. Variabel kinerja guru (X2) sebesar 0,850 memiliki nilai sig. > 0,05. Maka H0 gagal ditolak, artinya varians error dinyatakan homogen. Selanjutnya disimpulkan tidak terdapat permasalahan heteroskedastisitas. Dengan demikian asumsi atas heteroskedastisitas pada model persamaan regresi telah terpenuhi.

#### Uji Hipotesis

#### Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 1.8**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
3	0,893	0,798	0,793

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear sederhana dapat dilihat hasil koefisien determinasi (R-Square) sebesar 0,793. Artinya pengaruh variabel independent yaitu kinerja guru (X2) terhadap variabel dependent yaitu kepuasan orang tua murid (Y) sebesar 79,3% . Sedangkan sisanya sebesar 20,7% mampu dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam model.

#### Uji t (Parsial)

Uji statistik t atau uji parsial dilakukan untuk menggambarkan seberapa jauh pengaruh masing-

masing variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh variabel kualitas layanan akademik (X1) dan kinerja guru (X2) terhadap kepuasan orang tua murid (Y). Berikut adalah hasil dari Uji t:

**Tabel 1.9**  
**Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constans	10,514	5,515	-	1,907	0,060
Kualitas Layanan Akademik	0,349	0,090	0,419	3,888	0,000
Kinerja Guru	0,437	0,094	0,500	4,635	0,000

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 1.9 variabel kualitas layanan akademik dan kinerja guru memiliki masing-masing nilai sig. sebesar 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  atau  $0,000 < 0,05$  berarti kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua murid SD Pembangunan Jaya dan kinerja guru berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua murid SD Pembangunan Jaya.

#### Uji F (Simultan)

Uji F atau Analysis of Variance (ANOVA) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel-variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Adapun hasil uji F (ANOVA) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.10**  
**Uji F (Uji Serentak)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11846.262	2	5923.131	165.637	.000 <sup>a</sup>
1 Residual	3003.807	84	35.760		
Total	14850.069	86			

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua Murid

b. Predictors: (Constant), Kinerja Guru, Kualitas Layanan Akademik

Dari Hasil uji F, diketahui bahwa F-hitung sebesar 165,637 dengan nilai signifikansi  $0.000 < \alpha 0,05$  lebih kecil dari 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara seluruh variabel independen yaitu kualitas layanan akademik (X1) dan Kinerja Guru (X2) terhadap Kepuasan Orang Tua Murid (Y). Berdasarkan hasil Uji F, maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini telah sesuai (fit).

#### Simpulan dan Saran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik dan kinerja guru terhadap kepuasan orang tua murid SD Pembangunan Jaya. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan terhadap 87 sampel pengamatan selama periode tahun 2019-2020 maka dapat

disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas layanan akademik memiliki koefisien ( $\beta$ ) sebesar 0,442 dengan nilai sig. sebesar 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  atau  $0,000 < 0,05$ . Kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua murid SD Pembangunan Jaya.
2. Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas layanan akademik memiliki koefisien ( $\beta$ ) sebesar 0,463 dengan nilai sig. sebesar 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  atau  $0,000 < 0,05$ . Kinerja guru berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua murid SD Pembangunan Jaya
3. Dari Hasil uji F, diketahui bahwa F-hitung sebesar 165,687 dengan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$  lebih kecil dari 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kualitas layanan akademik dan kinerja guru berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua murid SD Pembangunan Jaya.

### **Implikasi**

Implikasi dari hasil penelitian mencakup dua hal, yaitu

1. Implikasi teoritis.  
Implikasi teoritis berhubungan dengan kontribusi hasil penelitian bagi perkembangan teori-teori pemasaran jasa pendidikan dan pengelolaan sekolah sebagai penyedia jasa pendidikan.
2. Sedangkan implikasi praktis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap SD Pembangunan Jaya Bintaro di antaranya:
  - a. Persepsi orang tua murid terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh SD Pembangunan Jaya Bintaro sudah mendapatkan nilai baik, artinya kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh SD Pembangunan Jaya Bintaro harus dipertahankan kualitasnya. Sehingga orang tua murid dapat lebih percaya untuk bisa menyekolahkan anak-anaknya pada SD Pembangunan Jaya
  - b. Persepsi orang tua murid terhadap kinerja guru di SD Pembangunan Jaya Bintaro sudah mendapatkan nilai baik. Artinya Pelatihan terhadap guru harus senantiasa dilakukan supaya guru sebagai ujung tombak jasa pendidikan selalu ter-up grade kemampuannya.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat di sampaikan ke SD Pembangunan Jaya adalah

1. Kualitas dan fasilitas layanan yang sudah dimiliki oleh SD Pembangunan Jaya haruslah tetap di jaga dan diupdate sesuai kebutuhannya agar tidak menurun, karena kedua kualitas layanan dan fasilitas penunjang tersebut terbukti memengaruhi pengambilan keputusan memilih jasa pendidikan.
2. Kinerja guru memberikan pengaruh positif pada keputusan memilih jasa pendidikan, Terkait dengan hal tersebut guru-guru harus bisa terus mengupgrade kompetensinya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan kompetensinya dan pengetahuannya untuk memberikan pelayanan yang baik dan bagus kepada peserta didik dan orang tua murid di SD Pembangunan Jaya Bintaro.
3. Tenaga kependidikan di SD Pembangunan Jaya juga harus di fasilitasi dengan pelatihan-pelatihan yang sesuai pada kompetensi dan tugas yang diberikan. Agar lebih bagus dalam melayani siswa dan orang tua murid di SD Pembangunan Jaya.

### **Daftar Pustaka**

- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik, Edisi Pertama*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001. Hlm 57
- Muslim. 2018. *Kompetensi Guru, Budaya Organisasi, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Pada Sekolah Menengah Atas Islam Hasmi Bogor*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* volume 1
- Pakpahan, 2016. *Kajian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Lingkungan Universitas Samudra*, *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2006. dalam Sonya Mahanan. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Listrik. Studi pada Unit Pelayanan Pelanggan*
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua*. Yogyakarta: BP STIE YKPN.
- Sofiati dan Semarni, 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung*. *Jurnal Indonesia Membangun*
- Suharsimi., Arikunto., Yuliana, Lia. 2009. *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aditya Media
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi, 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Yatim Rianto. 1996. *Metodologi Penelitian Pendidikan Suatu Tinjauan Dasar*, Surabaya: SIC Surabaya
- Wijaya Surya, Said Syahnur, dan Landra Nengah. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Harga (Biaya Pendidikan) Terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Pendidikan*. Bali
- Winardi, J. 2015. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.