

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI PAUD ISLAM INSAN
UNGGUL MARTANDU KOTA KENDARI**



SKRIPSI

Skripsi diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh :

RIDDA AYUK UMMANTI

Nim. 14010103050

**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FATIK)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KENDARI
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, peneliti yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar adalah hasil karya peneliti sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, dibuat, atau dibantu orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Kendari, 25 September 2018 M.
15 Muharram 1440 H.



Ridha Ayuk Ummanti
NIM. 14010103050



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga-Kota Kendari
Telp/Faximili (0401) 3193710 E-Mail. iainkendari@yahoo.co.id
Website. <http://iainkendari.ac.id>

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan orang Tua Siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu Kota Kendari"** yang ditulis oleh saudari Ridda Ayuk Ummanti NIM. 14010103050 Mahasiswa Program Studi MPI (Manajemen Pendidikan Islam) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari, telah diuji dan dipertahankan dalam ujian skripsi yang diselenggarakan pada hari Jum'at tanggal 21 September 2018 bertepatan dengan 11 Muharram 1440 H. dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

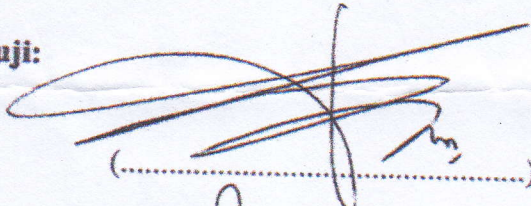
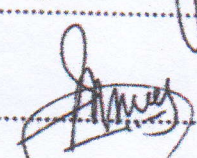
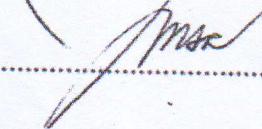
Kendari, 21 September 2018 M.
11 Muharram 1440 H.

Dosen Penguji:

Ketua : Dr. Supriyanto, MA

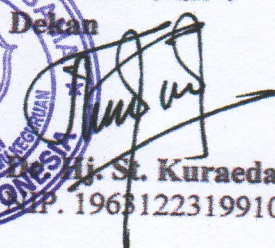
Anggota : Erdiyanti, S.Ag, M.Pd

Dr. Muh. Shaleh, M.Pd


.....

.....

.....



Diketahui Oleh :
Dekan


Hj. St. Kuraedah, M.Ag
N.P. 196512231991022003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على أشرف الأنبياء و المرسلين
و على آله و أصحابه أجمعين. أما بعد

Puji syukur senantiasa kita panjatkan atas kehadiran Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada seluruh manusia yang ada dimuka bumi secara umum dan terkhusus bagi penulis sendiri. Sholawat serta salah kami haturkan kepada baginda Rosulullah Saw, sebagai tokoh revolusioner yang telah merubah tatanan kehidupan dari kejahiliyaan menjadi hikmah dan tentram.

Rasa syukur tiada terkira bagi penulis yang telah menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan sekripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan terkhusus kepada Ayahanda saya yang sangat saya rindukan bapak Sujiman Doko dan Ibunda saya yang sangat saya cintai ibu Umi Nafsiah yang telah memberikan dedikasi, motivasi serta doa sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dan gelar ini penulis persembahkan kepada ayahanda dan ibunda tercinta.

Dengan segala ketulusan hati maka sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya utamanya kepada: Kepada Bapak Dr. Suprianto, M.A selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

1. Bapak Dr. H. Nur Alim Basri, M.Pd selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.

2. Ibu Dr. Hj. St Kuraedah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan kebijakan dalam studi penyelesaian ini.
3. Bapak Dr. Samrin, M.Pd.I selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, yang gigih mengarahkan dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan studi.
4. Kepada ibu Erdiyanti, S.Ag, M.Pd dan bapak Dr. Muh. Shaleh, M.Pd yang telah banyak memberikan kritik dan saran selama proses penyelesaian Skripsi..
5. Kepada seluruh Dosen dan Staf Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari.
6. Kepada pihak sekolah PAUD islam Insan Unggul cabang Martandu yang telah membantu penulis dalam tahap penyelesaian pendidikan.
7. kepada ibu Jaidah Rohmawati yang selama ini telah sabar menghadapi saya dan banyak telah memberikan pelajaran baik.
8. Kepada seluruh teman-teman prodi Manajemen Pendidikan Islam 2014 yang tak bisa disebutkan satu persatu namanya. Semoga ketulusan amal bakti yang diberikan kepada penulis senantiasa mendapat ganjaran pahala disisi Allah SWT. Amin.

Kendari, 20 September 2018

Penulis,

Ridda Ayuk Ummanti
NIM : 14010103050

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | ii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| AKSTRAK | x |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Batasan dan Rumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 7 |
| D. Devinisi Operasional..... | 8 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 10 |
| A. Kualitas Layanan Pendidikan..... | 10 |
| 1. Kualitas Layanan..... | 10 |
| 2. Kualitas Layanan Pendidikan..... | 15 |
| B. Konsep Kepuasan Orang Tua Siswa..... | 23 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| 2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| 3. Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan..... | 26 |
| C. Hasil Penelitian Relevan..... | 30 |
| D. Hipotesisi..... | 33 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| A. Jenis Penelitian..... | 34 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 34 |
| 1. Tempat Penelitian..... | 34 |
| 2. Waktu Penelitian..... | 35 |
| C. Variabel Penelitian..... | 35 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 35 |
| 1. Populasi..... | 35 |
| 2. Sampel..... | 36 |
| E. Metode Pengumpulan Data..... | 38 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 38 |
| 1. Analisis Statistik Deskriptif..... | 38 |
| 2. Analisis Statistik Inferensial..... | 39 |
| G. Kisi-Kisi Instrumen..... | 43 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 44 |
| A. Gambaran Lokasi Penelitian..... | 44 |
| B. Hasil Penelitian..... | 50 |
| 1. Gambaran Kualitas Pelayanan Pendidikan di PAUD islam Insan Unggul Martandu..... | 50 |
| 2. Gambaran Kepuasan Orang Tua Siswa di PAUD islam Insan Unggul Martandu..... | 60 |
| 3. Gambaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di PAUD islam Insan Unggul Matandu..... | 68 |
| C. Pembahasan..... | 74 |
| 1. Kualitas Pelayanan Pendidikan di PAUD Islam Insan Unggul Martandu..... | 74 |
| 2. Kepuasan Orang Tua Siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu..... | 75 |
| 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu.... | 76 |
| BAB V PENUTUP | 80 |
| A. Kesimpulan..... | 80 |
| B. Saran..... | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 82 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| No. Tabel | Judul Tabel | Hal. |
|-----------|---|------|
| 3.1 | Kisi-Kisi Instrument Penelitian | 42 |
| 4.1 | Data Kepala Madrasah, Guru dan Pegawai PAUD Islam Insan Unggul Martandu | 47 |
| 4.2 | Data Siswa/Santri PAUD Islam Insan Unggul Martandu | 49 |
| 4.3 | Persebaran Data Skor Angket Kualitas Pelayanan Pendidikan | 51 |
| 4.4 | Distribusi Frekuensi Data untuk Indikator Keandalan (<i>Reliabiliti</i>) | 52 |
| 4.5 | Distribusi frekuensi data untuk indikator daya tangkap (<i>Responsieness</i>) | 53 |
| 4.6 | Distribusi frekuensi data untuk indikator Jaminan (<i>Assurance</i>) | 54 |
| 4.7 | Distribusi frekuensi data untuk indikator kemudahan akses (<i>Empathy</i>) | 55 |
| 4.8 | Distribusi frekuensi data untuk indikator Penampilan Fisik (<i>Tangibel</i>) | 57 |
| 4.9 | Distribusi Tanggapan Kualitas Pelayanan Pendidikan di PAUD Islam Insan Unggul Martandu | 59 |
| 4.10 | Persebaran Data Skor Angket Kepuasan Orang Tua Siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu | 60 |
| 4.11 | Distribusi Frekuensi Data Untuk Indikator Kualitas Produk | 61 |
| 4.12 | Distribusi frekuensi data untuk indikator kualitas pelayanan | 62 |
| 4.13 | Distribusi frekuensi data untuk indikator emosional | 63 |
| 4.14 | Distribusi frekuensi data untuk indikator harga | 64 |
| 4.15 | Distribusi frekuensi data untuk biaya | 65 |
| 4.16 | Distribusi tanggapan kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu | 67 |
| 4.17 | Tabel Bantu Korelasi <i>Product Moment</i> | 68 |
| 4.18 | Tabel Descriptif Statistik | 71 |
| 4.19 | Tabel <i>Correlation</i> | 71 |
| 4.20 | Interpertasi Koefisien Nilai | 72 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No. | Nama Lampiran | Hal |
|-------------|---|------------|
| Lampiran I | Daftar Angket Penelitian | 87 |
| Lampiran 2 | Hasil Pernyataan Orang Tua Siswa Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan | 89 |
| Lampiran 3 | Pernyataan Orang Tua Siswa Terhadap Variabel Kepuasan Orang Tua Siswa | 90 |
| Lampiran 4 | Uji validitas variabel X | 92 |
| Lampiran 5 | Uji validitas variabel Y | 93 |
| Lampiran 6 | F Tabel | 94 |
| Lampiran 7 | Dokumentasi | 96 |
| Lampiran 8 | Daftar Nama Santri PAUD islam Insan Unggul Martandu TA 2017/2018 | 101 |
| Lampiran 9 | Surat Izin Penelitian dari Kampus | 107 |
| Lampiran 10 | Surat Izin penelitian balitbang | 108 |
| Lampiran 11 | Surat Keterangan Penelitian dari Sekolah | 109 |
| Lampiran 12 | Curriculum Vitae | 110 |

ABSTRAK

Ridda Ayuk Ummanti. NIM 14010103050. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu". Dibimbing Oleh: Dr. Supriyanto, MA

Penelitian ini membahas Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: (1) Kualitas pelayanan pendidikan di PAUD islam Insan Unggul Martandu. (2) Kepuasan orang tua siswa di PAUD islam Insan Unggul Martandu. (3) Pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Suatu penemuan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang kita ketahui. Metode pengumpulan data terdiri dari angket dan dokumentasi yang selanjutnya dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial dan uji F kemudian penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan pendidikan di PAUD Islam Insan Unggul Martandu telah dilakukan dengan baik dan termasuk pada kategori puas oleh hasil pernyataan orang tua siswa. Berada pada interval 61 – 80 dengan frekuensi 57% dengan jumlah frekuensi relatif absolute 30, maka dari itu dinyatakan puas. (2) Kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu dalam kategori puas pula yaitu sebesar 58% frekuensi relatif, sebanyak 31 tanggapan responden atau frekuensi absolute dan berada pada interval 61 – 80. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD islam Insan Unggul Martandu. Sesuai dengan uji hipotesis bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $73,26 > 3,18$ dengan df 51 pada derajat 0,05 adalah 3,18.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pendidikan, Kepuasan Orang Tua Siswa