

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan Pendidikan

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menurut pendapat Parasurahman, *et al.* dalam Purnama merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas layanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan.¹

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada

¹ Selvy Normasari, Srikandi, dan Andriani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*, Vol. 6, (Malang: Universitas brawijaya, 2013), h. 3.

umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.²

Maka penulis memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Adalah pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan dan harapan pelanggan.

Sebagai lembaga pendidikan yang memberikan produk dalam bentuk jasa, maka suatu lembaga PAUD harus mampu memberikan kualitas pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Kotler, ada lima dimensi pokok kualitas jasa yang dapat dipenuhi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, yaitu:³

a. Penampilan Fisik (*Tangible*)

Meliputi penampilan fasilitas fisik penyedia jasa seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan fisik dari personel penyedia jasa. Bagi lembaga PAUD, ada beberapa kelengkapan khusus yang harus dapat dipenuhi.

Sesuai yang dijelaskan dalam buku manajemen pendidikan Islam bahwa sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja,

² Woro Mardikawati dan Naili Farida, *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi*, Vol. 2, (Yogyakarta: Universitas Diponegoro, 2013), h. 68.

³ Harun Alrasid, *Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), h. 43.

kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. Sedangkan prasarana sendiri dimaksudkan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun, taman sekolah Islam, dan jalan menuju sekolah.⁴

Dengan demikian dalam lembaga PAUD sarana dan prasarana sangat penting dan harus memadai, bukan hanya itu saja letak atau gedung sekolah harus strategis karena dengan penempatan gedung sekolah yang baik akan lebih baik, salah satunya adalah ditempat ramai atau tempat-tempat yang sering dilalui oleh kendaraan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat (*accurately*), kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependably*), serta tepat waktu (*on time*). Dalam lingkup PAUD keandalan sangat diperlukan karena dengan adanya tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengurus PAUD yang mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga para pelanggan akan merasa puas dan merasa bahwa keinginan dan harapan pelanggan tersebut telah dipenuhi oleh sekolah.

disamping jumlah anak seperti halnya guru PAUD harus mempunyai kemampuan mengajar siswa PAUD dengan baik maka dari itu guru PAUD diharuskan mempunyai ijazah D-IV atau Sarjana

⁴ Sulistyorini dan Muhammad Fathurrohman, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Cet I.; Yogyakarta: Teras, 2014), h. 181.

PAUD yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 137 Tahun 2014.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesigapan merupakan dimensi yang menekankan kepada kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat. Dalam lingkup PAUD, dimensi kesigapan ini lebih berfokus pada sikap, sifat, dan tanggungjawab pendidik, karyawan atau semua staf yang berhubungan dengan lembaga PAUD tersebut. Dimensi kesigapan ini berhubungan erat dengan ketepatan, kecepatan, dan kecermatan para tenaga pendidik PAUD dalam memberikan pelayanan, informasi, serta solusi terhadap setiap masalah yang dihadapi oleh anak didik maupun orang tua anak. Dimensi kesigapan ini sangat berhubungan dengan kompetensi profesional yang harus dimiliki oleh seorang tenaga pendidik.

d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.⁵

Dimensi ini berhubungan erat dengan penyedia jasa atau pengurus lembaga PAUD dalam memberikan keyakinan dan kepastian dalam memberikan jasa. Pendidik dan tenaga kependidikan juga harus

⁵ Ratih Hardiyanti, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2010), h. 12.

mempunyai kemampuan dalam hal meyakinkan pelanggan tentang lembaga PAUDnya tersebut agar pelanggan tidak ragu dan berpikir panjang untuk menyekolahkan anaknya di PAUD tersebut. Seperti halnya dalam berpakaian yang rapi, sopan santun dalam berbicara dan lain sebagainya.

e. Kemudahan Akses (*Empathy*)

Empati dapat diartikan sebagai syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.⁶ Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus terhadap lima dimensi jasa ini. Dalam lingkup PAUD, maka hal ini dapat diartikan bahwa seorang tenaga PAUD harus memiliki kompetensi sosial yang baik dan unggul. Dengan demikian maka pelanggan akan merasa bahwa harapannya akan terpenuhi di PAUD tersebut dan merasa anak atau siswa akan aman dikarenakan tenaga pendidik atau penyedia jasa mempunyai kompetensi sosial dan empati yang sangat baik.

Jadi terdapat lima dimensi pokok kualitas jasa yang dapat dipenuhi untuk menciptakan kepuasan pelanggan yaitu nyata (*tangible*), Keandalan (*Reliability*), Kesigapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika

⁶ Nuning Kristiani, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Orang Tua Siswa*, vol. 16, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) YKPN Yogyakarta, 2016)

jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Sebagai salah satu lembaga formal penyediaan jasa PAUD diharapkan memiliki kualitas layanan yang bermutu. Transformasi sekolah era kontemporer menuju sekolah bermutu diawali dengan komitmen bersama warga sekolah (siswa, guru, karyawan, kepala sekolah dan orang tua siswa) terhadap mutu pendidikan. Melalui manajemen prosesnya disusun dalam strategi yang berorientasi pada mutu dan difokuskan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Lembaga PAUD akan dikatakan sebagai lembaga yang berkualitas jika didalamnya memberikan pelayanan yang baik. Kualitas dapat pula diartikan sebagai mutu, dalam buku Manajemen PAUD Bermutu oleh Wiyani, dikatakan bahwa manajemen mutu terpadu sangat berkaitan

dengan tiga kata kunci yaitu perbaikan terus menerus, fokus pada pelanggan, dan mutu. Dengan demikian MMT di lembaga pendidikan adalah pendekatan manajemen yang digunakan oleh pimpinan lembaga pendidikan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dengan harapan kepuasan pelanggan terpenuhi sehingga pendidikan yang diselenggarakannya bermutu tinggi.⁷

Salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas adalah adanya sistem pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa.⁸

Pengembangan mutu dalam sektor pendidikan mengadopsi berbagai konsep yang didominasi konsep mutu dalam dunia industri seperti yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut:

- a. Miller, dalam pendidikan *the man behind the system* berarti manusia merupakan faktor kunci yang menentukan kekuatan pendidikan.
- b. Arcaro mengatakan bahwa "*theachers are the mediator who provide or fail to provide the essential experiences the permit student to release their awesome potential*".
- c. Bemandin & Joice, mengungkapkan bahwa faktor-gaktor produktivitas pendidikan adalah *knowledge, skill, abilitas, attitude, dan behaviors* para personel dalam organisasi.

⁷ Noan Ardy Wiyani, *Manajemen PAUD Bermutu*, (Cet. I; Yogyakarta: Gava Media, 2015), h. 157.

⁸Ratminto dan Artik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Cet. II; Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 55.

- d. Crosby menyatakan bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan, standar meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.

Beberapa elemen bahwa sesuatu dikatakan berkualitas adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain).
- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁹

Untuk mencapai kualitas layanan pendidikan yang diinginkan, suatu lembaga PAUD harus mampu memenuhi standar pendidikan nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 137 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Anak Usia Dini yang terdiri atas:

- a. Standar tingkat pencapaian perkembangan anak;
- b. Standar isi;
- c. Standar proses;
- d. Standar penilaian;
- e. Standar pendidikan dan tenaga pendidikan;
- f. Standar sarana dan prasarana;
- g. Standar pengelolaan; dan

⁹ Y. Harry Murty, *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Persepsi dan Kepercayaan Siswa Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Siswa*, (Jakarta: Universitas Terbuka Jakarta, 2014), h. 12-14.

h. Standar pembiayaan.¹⁰

1) Standar tingkat pencapaian perkembangan anak

Merupakan acuan untuk mengembangkan standar isi, proses penilaian, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan serta pembiayaan dalam pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan anak usia dini.

Tingkat pencapaian perkembangan anak merupakan pertumbuhan dan perkembangan anak yang dapat dicapai pada rentang usia tertentu.

2) Standar isi

Meliputi program pengembangan yang disajikan dalam bentuk tema dan sub tema dan disesuaikan dengan karakteristik, kebutuhan, tahap perkembangan anak dan budaya lokal.

3) Standar proses

Standar proses disini mencakup empat standar yaitu:

a) Perencanaan pembelajaran

Perencanaan adalah hal-hal yang direncanakan pada awal mula suatu kegiatan akan dilaksanakan dan mempunyai tujuan yang pasti, dimana perencanaan ini dibuat agar suatu tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

Harianto menjelaskan isi perencanaan pembelajaran terdiri atas: (1) tujuan sebagai hasil proses pendidikan, (2) program dan

¹⁰ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 137 Tahun 2014

layanan pendukung aktivitas pembelajaran, (3) tenaga manusia, yaitu cara-cara mengembangkan prestasi, spesialisasi, perilaku kompetensi, (4) bangunan fisik sarana prasarana, (5) keuangan, (6) struktur organisasi, yaitu cara mengorganisasi dan memajemen operasi dan pengawasan program dan aktivitas pendidikan yang direncanakan, (7) konteks sosial.¹¹

b) Pelaksanaan pembelajaran

Pembelajaran PAUD hendaknya melaksanakan berdasarkan kebutuhan dan karakteristik anak, serta kompetensi dasar pada umumnya. Dalam jenjang PAUD pelaksanaan pembelajaran tidak hanya dilakukan didalam ruangan saja melainkan diluar halaman sekolahpun menjadi suatu pembelajaran seperti halnya dengan bermain.

Dengan demikian seperti yang dijelaskan oleh Mulyasa bahwa pembelajaran PAUD perlu mempertimbangkan hal-hal seperti 1) mengintegrasikan pembelajaran dengan permainan, 2) mengidentifikasi kompetensi sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik anak, 3) mengembangkan indikator setiap kompetensi agar relevan dengan perkembangan dan kebutuhan anak usia dini, 4) menata struktur organisasi dan mekanisme kerja, 5) melengkapi

¹¹ Luluk Asmawati, *Perencanaan Pembelajaran PAUD*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), h. 2.

sarana prasarana belajar dan dan bermain yang memadai, 6) menilai program pembelajaran.¹²

c) Evaluasi pembelajaran

Evaluasi pembelajaran merupakan proses sistematis untuk memperoleh informasi tentang keefektifan proses pembelajaran dalam membantu siswa mencapai tujuan pengajaran secara optimal.¹³ Dengan adanya evaluasi pembelajaran maka akan diketahui hasil pembelajaran yang telah direncanakan dan telah dilaksanakan.

d) Pengawasan pembelajaran

Pengawasan pembelajaran adalah melakukan evaluasi sistem belajar, mengukur hasil belajar dan memimpin dengan dituntun dengan tujuan.¹⁴ Dengan demikian pengawan belajar ini dilaksanakan pada tahapan belajar atau pada berlangsungnya proses belajar mengajar. Mengetahui tujuan utama dalam proses pembelajaran maka dari situlah memulai prses pengawasan pembelajaran.

4) Standar Penilaian

Merupakan kriteria tentang penilaian proses dan hasil pembelajaran anak dalam rangka pemenuhan standar tingkat pencapaian perkembangan sesuai tingkat usianya.

¹² E. Mulyasa, *Manajemen PAUD*, (Cet I.; Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), h. 163.

¹³ Syarifuddin dan Irwan Nasution, *Manajemen Pembelajaran*, (Jakarta: Quantum Teaching, 2005), h. 137.

¹⁴ *Ibid.*, h. 135.

Penilaian merupakan suatu proses pengumpulan, laporan, dan penggunaan informasi tentang hasil belajar peserta didik dengan menerapkan prinsip-prinsip penilaian, pelaksanaan berkelanjutan, bukti-bukti autentik, akurat dan konsisten.¹⁵

Secara umum penilaian bertujuan untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) dari kegiatan yang telah dilaksanakan, sebagai informasi untuk melaksanakan kegiatan berikutnya.¹⁶

5) Standar Pendidik dan tenaga kependidikan

Pendidik anak usia dini terdiri atas guru PAUD, guru pendamping, dan guru pendamping muda. Sedangkan tenaga kependidikan anak usia dini merupakan tenaga yang bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan satuan dan atau program PAUD.

Seperti yang telah dicantumkan di Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 137 Tahun 2014 ini bahwa guru PAUD harus mempunyai kualifikasi Diploma Empat (D-IV) atau sarjana S1 dalam pendidikan anak usia dini. Hal ini sangat penting bagi kelangsungan proses belajar mengajar pada PAUD, karena lembaga PAUD ini memerlukan SDM yang ahli dalam bidangnya tidak lain adalah untuk kelancaran pembelajaran. Selain itu pentingnya kualifikasi D-IV atau Sarjana S1 dalam PAUD adalah mereka lebih

¹⁵ *Ibid.*, h. 195-196.

¹⁶ *Ibid.*, h. 196.

paham tentang apa-apa saja yang akan dilaksanakan dan dilakukan dalam proses pembelajaran, dari proses perencanaan sampai pada proses evaluasi.

6) Standar sarana dan prasarana

Untuk mendukung proses pembelajaran berdasarkan kurikulum yang telah dicantumkan Yayasan pendiri PAUD harus memenuhi standar minimal sarana dan prasarana minimal yang telah ditentukan. Dalam pasal 45 ayat 1 UU No. 20 tahun 2003 dinyatakan bahwa “setiap satuan pendidikan formal maupun nonformal harus menyediakan sarana prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan perkembangan potensi fisik kognitif, sosial, emosi, dan kejiwaan anak didik”.

7) Standar pengelolaan

Standar pengelolaan PAUD merupakan pelaksanaan yang mengacu pada standar isi, proses, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, serta pembiayaan.

8) Standar pembiayaan

Standar pembiayaan disini yang dimaksud adalah biaya yang meliputi biaya operasional dan biaya personal. Dimana biaya operasional ini adalah biaya yang dikeluarkan oleh orang tua PAUD untuk memenuhi pembayaran setiap bulannya atau SPP. Sedangkan untuk pembiayaan personal disini adalah biaya yang dikeluarkan

dengan tujuan agar kebutuhan anak terpenuhi seperti sarana dan prasarana atau segala hal yang menunjang proses pembelajaran.

B. Konsep Kepuasan Orang Tua Siswa

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Tujuan sebuah lembaga pendidikan adalah menciptakan kepuasan pelanggan pada para konsumen di PAUD, karena dengan terciptanya kepuasan tersebut pelanggan dapat memberi manfaat, diantaranya adalah hubungan para pelanggan dengan suatu lembaga menjadi harmonis, memberikan dasar untuk pembelian ulang, loyalitas pelanggan yang menguntungkan.

Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.¹⁷

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan layanan. Menurut Tse & Wilson (dalam Nasution) “kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian”. Pelanggan akan merasa tidak puas apabila hasilnya tidak sesuai dengan harapan. Ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah diyakini sebagai salah satu faktor

¹⁷ Kotler dan Keller, *Op. Cit.*, h. 138.

yang menyebabkan sekolah tersebut semakin lama jumlah peserta didik semakin menurun, tentunya sangat merugikan sekolah.¹⁸

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.¹⁹

Maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang dalam merasakan penyediaan produk dan jasa suatu lembaga PAUD yang sesuai dengan harapannya.

Faktor-faktor penentu yang digunakan biasa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan perusahaan untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli.²⁰

2. Pengukuran kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu²¹, sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan saran

Artinya setiap lembaga PAUD yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para

¹⁸ Nurul Agustin Liana, Djum, dan Achmad, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan*, Vol. 25, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2016), h. 39.

¹⁹ Trisno Musanto, *Faktor-Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala, 2004), h. 125.

²⁰ Nina Rahmayanti, *Op. Cit.*, h. 129.

²¹ Ni Nyoman Yuliarmita dan Putu Riyasa, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM*, Vol. 12, (Denpasar: Universitas Udayana, 2007), h. 15-16.

pelanggannya untuk menyampaikan saran dan masukan. Pendapat, dan keluhan para pelanggan sangat penting bagi lembaga PAUD. Dan media yang biasa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.

b. Survei kepuasan pelanggan

Artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara peribadi. Dengan melalui survei, lembaga PAUD akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Dimana disini dimaksudkan bahwa para pelanggan diharapkan untuk memberikan saran dan masukannya secara langsung kepada pegawai atau pengelola PAUD dengan tujuan akan ada timbal balik yang baik atau respon yang baik yang langsung diberikan dari lembaga PAUD.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai

kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

d. *Lost customer analysis*,

Lost customer analysis adalah mantan pelanggan atau lebih tepatnya adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa suatu lembaga pendidikan. Artinya penyedia jasa harus menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Hal ini sangat penting bagi sebuah lembaga pendidikan atau PAUD, dimana jika terjadi sesuatu yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan dan tidak mencari tahu sebab dan akibatnya maka akan berdampak buruk bagi lembaga PAUD.

3. Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyodi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh sekolah dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan,²² yaitu:

a. Kualitas Produk

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan. Sekolah yang memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggannya sepanjang waktu disebut sekolah yang

²² Ida Manullang, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia Airlines di bandara Polonia*, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2008), h. 20.

berkualitas, tetapi kita harus membedakan antara kesesuaian kualitas dan kinerja, atau tingkat kualitas.²³

Konsep produk menyatakan bahwa konsumen akan menyukai produk-produk yang menawarkan mutu, kinerja, dan penampilan terbaik, dan bahwa suatu organisasi sebaiknya mencurahkan tenaganya untuk melakukan perbaikan produk secara berkesinambungan.²⁴

Pelanggan akan merasakan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan produk yang mereka gunakan berkualitas.

Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik dan memberikan nilai tambah dibenak konsumen.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2014 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini dijelaskan bahwa, untuk memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pertumbuhan dan perkembangan

²³ Kotler dan Keller, *Op. Cit.*, h. 143.

²⁴ Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 3 Jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 1999), h. 11.

anak, maka perlu disusun Standar PAUD. Standar PAUD digunakan sebagai acuan minimal dalam penyelenggaraan PAUD dan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan tindak lanjut pendidikan dalam rangka mewujudkan PAUD bermutu, acuan setiap satuan dan program PAUD untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional dan dasar penjaminan mutu PAUD. Standar PAUD terdiri atas Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak, Standar Isi, Standar Proses, Standar Penilaian, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan dan Standar Pembiayaan.

c. Harga

Dalam pemasaran internasional, sebuah keputusan penetapan harga hendaklah mempertimbangkan: (1) daya beli target konsumen, (2) daya saing harga terhadap harga produk-produk pesaing, dan (3) tidak menimbulkan *transshipment* dari satu Negara ke negara lainnya. *Transshipment* adalah mengalirnya suatu barang dari satu Negara ke negara lainnya secara tidak resmi dalam arti (1) barang tersebut diselundupkan masuk atau (2) barang tersebut diimpor secara resmi kenegara lain tersebut namun bukan oleh pihak yang berwenang, seperti misalnya anak perusahaan, distributor, dealer agen-agen lainnya.²⁵

²⁵ Jajat Kristanto, *Manajemen Pemasaran Internasional*, (Jakarta: Erlangga, 2011), h. 200.

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

d. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk jasa itu.

Biaya adalah keseluruhan pengeluaran baik yang bersifat uang maupun bukan uang, sebagai ungkapan rasa tanggung jawab semua pihak terhadap upaya pencapaian tujuan yang sudah ditentukan. Biaya pendidikan adalah seluruh pengeluaran yang baik berupa uang maupun bukan uang sebagai ungkapan rasa tanggung jawab semua pihak (masyarakat, orang tua, dan pemerintah) terhadap pembangunan pendidikan agar tujuan pendidikan yang dicita-citakan tercapai secara efektif dan efisien.

Biaya merupakan suatu unsur yang menentukan dalam mekanisme penganggaran. Penentuan biaya akan memengaruhi tingkat efisiensi dan efektifitas kegiatan dalam suatu organisasi yang akan mencapai suatu tujuan tertentu. Kegiatan yang dilaksanakan dengan biaya yang rendah dan hasilnya mempunyai kualitas yang baik dapat dikatakan kegiatan tersebut dilaksanakan secara efisien dan efektif.²⁶

C. Hasil Penelitian Relevan

Penelitian ini telah ada yang meneliti sebelumnya, dimana peneliti sebelumnya yaitu oleh saudari Aniek Indrawati dalam jurnalnya tentang pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan konsumen Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang. Kesimpulan yang ditarik oleh peneliti adalah “secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini juga menghasilkan temuan bahwa Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang belum sepenuhnya memuaskan konsumen, karena nilai harapan konsumen masih lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja yang ditunjukkan oleh lembaga-lebaga tersebut”.²⁷

²⁶ Mulyono, *Konsep Pembiayaan Pendidikan*, (Cet. III,; Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), h. 81.

²⁷ Aniek Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2011), h. 34.

Selanjutnya penelitian dari saudari Nurul Agustin Liana dan kawan-kawan dalam jurnal Manajemen Pendidikan yang berjudul Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan. Kesimpulan yang ditarik oleh peneliti ini adalah (1) faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro yaitu: (a) faktor layanan sarana dan prasarana, (b) faktor layanan pengelolaan, (c) faktor layanan pada aspek pembelajaran, (d) faktor layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi sekolah, dan (e) faktor layanan pada aspek kompetensi lulusan, (2) tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan ada pada kategori sangat tinggi, dan (3) faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan adalah faktor layanan sarana dan prasarana.²⁸

Berdasarkan hasil penelitian Afif Nuril Anwar dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Kualitas Layanan Pendidikan Anak Usia Dini dengan Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Pg -Tk Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Kualitas layanan PAUD berada pada kategori “Sangat Baik”. Hal tersebut ditunjukkan dengan perolehan total skor sebanyak 4959 (79,93%). Sedangkan hasil penghitungan skor dari masing-masing indikator, diketahui bahwa skor terendah berada pada (standar pengelolaan) dengan perolehan skor sebanyak 287 (76,33%) dan skor

²⁸ Nurul Agustin Liana, Djhum, dan Achmad, *Op. Cit.*, h. 45.

tertinggi berada pada (standar sarana dan prasarana) dengan perolehan skor sebanyak 478 (84,75%). 2) Kepuasan orang tua peserta didik berada pada kategori “Sangat Puas” dengan perolehan total skor sebanyak 4178 (79,37%). Sedangkan hasil penghitungan skor dari masing-masing indikator, diketahui bahwa skor terendah berada pada (kesediaan merekomendasikan) dengan perolehan skor sebanyak 595 (78,70%) dan skor tertinggi berada pada (konfirmasi harapan) dengan perolehan skor sebanyak 2396 (79,65%). 3) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan pendidikan anak usia dini dengan kepuasan orang tua peserta didik di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo. Hal ini ditunjukkan dengan harga r hitung lebih besar dari r tabel ($0,686 \geq 0,288$) dan hasil uji signifikansi yang menunjukkan bahwa harga t hitung lebih besar dari t tabel ($6,490 \geq 2,021$). Kemudian hubungan antara kedua variabel termasuk dalam kategori “Kuat”, karena berada pada interval koefisien $0,60 - 0,799$. 4) Jika dilihat dari tingkat pendidikan terakhir orang tua peserta didik (sebagai responden) dalam penelitian ini, pendidikan terakhir yang paling banyak adalah Sarjana (S1) dengan jumlah 17 orang (36,17%) dan pendidikan terakhir tenaga pendidik yang paling banyak adalah Sarjana (S1) dengan jumlah 14 orang (70%). Artinya, melalui data yang telah diolah tersebut sebagian besar pendidik PAUD pada lembaga tersebut telah memenuhi kualifikasi akademik sebagai seorang pendidik PAUD.²⁹

²⁹ Afif Nuril Anwar, *Hubungan Kualitas Layanan Pendidikan Anak Usia Dini dengan Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Pg -Tk Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo*, (Sidoarjo: Universitas Negeri Surabaya), h. 9

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan peneliti saat ini adalah (1) oleh saudari Aniek Indrawati yang membedakan adalah waktu, tempat dan lokasi yang diteliti, penulis meneliti di PAUD sedangkan peneliti sebelumnya meneliti di lembaga lain, selain itu juga peneliti pertama menggunakan variabel kepuasan konsumen, (2) oleh Nurul Agustin Liana, Djhum dan Achmad bahwa mempunyai perbedaan tempat dan waktu, peneliti sebelumnya hanya menggunakan variabel pelayanan pendidikan sedangkan peneliti saat ini menggunakan kualitas pelayanan pendidikan, menggunakan analisis, (3) oleh saudara Afif Nuril Anwar sama yaitu tempat dan waktu penelitian, variable yang digunakan sama, instansi lembaga yang diteliti menggunakan lembaga PAUD, dan didalam penelitiannya lebih kepada mencari faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan orang tua siswa.

Dari ketiga penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan diatas, memiliki satu substansi kesimpulan yang sama, bahwa kualitas pelayanan sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa/pelanggan.

D. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat diduga bahwa pada tahap penelitian ini, peneliti memberikan hipotesis sebagai berikut:

- H_1 diterima dan H_0 ditolak
- H_1 ditolak dan H_0 diterima