

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa TK Budi Mulia Dua Sedayu

Guruh Ghifar Zalzal¹, Reni Fitri Yanti², Fikri Farhan³

Email: guruh@upy.ac.id¹, renifitriyanti95@gmail.com², fikrifarhan@upy.ac.id³

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas PGRI Yogyakarta^{1,2,3}

Abstract

This study aims to determine the factors that influence the satisfaction of parents of Budi Mulia Dua Sedayu. Service quality and trust are hypothesized to affect parent satisfaction of Budi Mulia Dua Sedayu Kindergarten students. This study uses quantitative methods. The data collection technique used a questionnaire and interviews. The sampling method in this study used the Random Sampling technique using the slovin formula with a rate of 5% so as to get a sample of 45 respondents. Data analysis of this study using multiple linear regression with the help of SPSS 25 analysis tool. The result of this study indicate that service quality and trust have a positive and significant effect on parent satisfaction of Budi Mulia Dua Sedayu Kindergarten students.

Keywords: *Service Quality, Trust, Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa TK Budi Mulia Dua Sedayu. Kualitas layanan dan kepercayaan dihipotesiskan untuk mempengaruhi kepuasan orang tua siswa TK Budi Mulia Dua Sedayu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random* Sampling dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat 5% sehingga mendapatkan sampel sebanyak 45 responden. Data analisis penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan alat analisis SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa TK Budi Mulia Dua Sedayu.

Kata kunci: **Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen**

PENDAHULUAN

Pada tahun 2020, muncul kasus virus corona jenis baru yang menggemparkan dunia dari kota Wuhan, China (Yamali dan Putri, 2020). Berdasarkan portal berita dari sindonews.com, pertama kali virus corona diumumkan di Indonesia, jumlah pasien positif Covid-19 terus meningkat hingga Agustus 2020 jumlah kasus Covid-19 mencapai 165.887 orang dengan 7.169 kematian (Mufarida, 2020). Untuk mengantisipasi penularan virus tersebut, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan seperti isolasi, social distancing, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga Pelaksanaan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) (Maulana dan Rizqi, 2021). Masyarakat harus menjaga jarak dan dilarang berkumpul bersama serta mewajibkan masyarakat untuk tetap di rumah, beribadah, bekerja, dan belajar dari rumah.

Covid-19 yang terjadi di Indonesia berdampak pada berbagai bidang, salah satunya bidang pendidikan (Saputri, 2021). Berdasarkan data Direktorat Statistik Kesejahteraan Rakyat pada tahun ajaran 2020/2021, jumlah sekolah mengalami penurunan jumlah siswa dari jenjang SD, SMP, SMA, hingga SMK. Tabel berikut menunjukkan jumlah siswa menurut tingkat pendidikan:

Tabel 1. Jumlah Siswa Berdasarkan Jenjang Pendidikan Tahun Pelajaran 2017/2018-2020/2021 (dalam ribuan)

Jenjang pendidikan	Jumlah Siswa	
	2019/2020	2020/2021
SD	25,203.4	24,848.6
SMP	10,112.0	10,090.5
SMA	4,976.1	5,017.3
SMK	5,249.2	5,258.6

Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2021

Penurunan jumlah siswa juga terjadi pada jenjang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) sebesar 50% dibandingkan tahun sebelumnya (Islamyati, 2021). Berdasarkan data Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, jumlah siswa Taman Kanak-Kanak (TK) mengalami penurunan. Berikut tabel jumlah siswa di Daerah Istimewa Yogyakarta:

Tabel 2. Jumlah Siswa TK Tahun 2018 Sampai Tahun 2021

Tahun	Jumlah Siswa TK
2018	88,672.00
2019	87,514.00
2020	81,504.00
2021	79,102.00

Sumber: Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga

Semakin kritis orang tua dalam memilih lembaga pendidikan maka persaingan dalam dunia pendidikan semakin ketat (Khaerudin et al., 2021). Keberhasilan lembaga pendidikan dapat ditentukan dari tingkat kepuasan pengguna layanan pendidikan yaitu orang tua (Fredy et al., 2019). Setiap orang tua memiliki kriteria tersendiri dalam memilih sekolah untuk anaknya dan dalam hal ini yang menjadi perhatian khusus adalah kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan sekolah (Rahmat, 2021). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan satu produk atau jasa dengan produk atau jasa lainnya (Kotler, 1997:40). Kepuasan orang tua dapat memberikan keuntungan bagi sekolah karena hubungan sekolah dengan orang tua harmonis dan loyal terhadap sekolah dan orang tua dapat merekomendasikan sekolah dari mulut ke mulut sehingga akan bermanfaat bagi sekolah (Sastradiharja dan Kurniasari, 2022). Kepuasan orang tua dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dan menjadi pertimbangan tingkat kepuasan orang tua dalam memilih dan menentukan layanan yang akan digunakan (Khaerudin et al., 2021). Pada lembaga pendidikan yang memberikan layanan adalah pimpinan sekolah, guru, dan staf, jika kualitas layanan yang diberikan semakin baik akan memberikan kepuasan kepada orang tua siswa (Umiyati dan Hartono, 2021), namun karena adanya pandemi Covid-19, maka layanan Pendidikan yang biasanya dilakukan secara tatap muka atau secara langsung harus ditiadakan untuk sementara guna meminimalisir penyebaran virus Covid-19, sehingga layanan pendidikan dilakukan secara online. Menurut penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian dari Abushamleh dan Qusef (2021) berjudul “Kepuasan Mahasiswa dan Kualitas Layanan Pendidikan Jarak Jauh Selama Pandemi Covid-19 di Yordania” menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Lutfi Maulana & Muhammad Rizqi (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa Angkatan 2018-2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kepercayaan. Kepercayaan adalah keinginan individu terhadap perilaku orang lain dalam melakukan suatu tindakan dengan harapan pihak lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya (Mayer, Davis, dan Schoorman, 1995). Dalam lembaga pendidikan kepercayaan orang tua sangat penting karena dapat memberikan manfaat bagi sekolah (Sastradiharja dan Kurniasari, 2022). Jika orang tua percaya dengan sekolah tersebut maka orang tua akan merekomendasikan sekolah tersebut kepada orang-orang terdekat untuk menyekolahkan anaknya (Marisa dan Lusua, 2022). Sehingga kepercayaan orang tua akan timbul jika merasa puas dengan kualitas layanan sekolah. Jika orang tua semakin percaya dengan sekolah maka tingkat kepuasan akan meningkat (Semuel dan Wijaya, 2017). Berdasarkan penelitian sebelumnya, kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian dari Ekawarna et al, (2021) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua Di SMP Islam Alfalalah Kota Jambi” menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Chaudhary et al., (2020) berjudul “*Enhancing University’s Brand Performance during the COVID-19 Outbreak: The Role of ICT Orientation, Perceived Service Quality, Trust, and Student’s Satisfaction*” yang mana menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan orang tua siswa TK Budi Mulia Dua Sedayu.

RUMUSAN MASALAH

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di TK Budi Mulia Dua Sedayu?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di TK Budi Mulia Dua Sedayu?

3. Apakah kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di TK Budi Mulia Dua Sedayu?

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Konsumen

Kotler (1997:40) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dengan membandingkan hasil kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau jasa dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah mereka mengalami atau mengkonsumsi produk/jasa. Indikator kepuasan pelanggan menurut Al-Ghamdi dan Badawi (2019) adalah sebagai berikut a) Perasaan puas, b) Selalu membeli produk/jasa, c) Pemenuhan harapan konsumen setelah membeli suatu produk atau jasa.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam suatu bisnis karena jika seorang pelanggan puas dengan produk atau jasa yang dijual, maka pelanggan tersebut akan menjadi royal customer dan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain (Muliadi dan Raspati, 2019). Berdasarkan penelitian sebelumnya, Ekawarna et al (2021) menyatakan bahwa kepuasan dapat diukur melalui kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan secara umum didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Menurut Muliadi dan Raspati (2019), pelanggan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kepentingan pelanggan. Sebagai lembaga pendidikan, sekolah harus mampu memberikan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan orang tua. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut a) bukti fisik, b) keandalan, c) daya tanggap, d) jaminan, dan e) empati.

Marisa, Yolanda, dan Lusia (2022), menyatakan bahwa untuk mengurangi kemungkinan pelanggan lama berpindah ke perusahaan lain, perusahaan harus menyadari kualitas pelayanan perusahaan dengan baik. Berdasarkan penelitian sebelumnya dari Abushamleh dan Qusef (2021) yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa dan Kualitas Layanan Pendidikan Jarak Jauh Selama Pandemi Covid-19 di Yordania” menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa.

Kepercayaan

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Marisa dan Lusia (2022) terbukti bahwa *service quality* dan *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap parental satisfaction. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Ekawarna et al (2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Maka berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan orang tua siswa di TK Budi Mulia Dua Sedayu. Pengendalian manajemen dalam bidang produksi merupakan suatu hal yang dipandang perlu mengingat peranannya dalam menunjang efektifitas dan

efisiensi kegiatan produksi. Keberhasilan fungsi produksi sangat tergantung pada perencanaan dan pengendalian kegiatan produksi itu sendiri. Dalam suatu persaingan, adanya sistem pengendalian produksi dapat menunjang efisiensi. Pengendalian manajemen terhadap kegiatan produksi perusahaan tidak bias dipandang sebagai suatu hal yang remeh karena perencanaan dan pengendalian yang baik ikut menentukan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan September 2022 dan lokasi penelitian ini adalah Taman Kanak-Kanak Budi Mulia Dua Sedayu. Menurut Sekaran dan Bougie (2017:109) desain penelitian adalah rencana yang digunakan untuk pengumpulan, pengukuran, dan analisis data yang diperlukan berdasarkan pertanyaan dari penelitian. Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan orang tua siswa TK Budi Mulia Dua Sedayu.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer. Pengumpulan data primer diperoleh dari observasi langsung terhadap objek yang akan diteliti, kuesioner, dan wawancara langsung dengan responden. Menurut Sekaran dan Bougie (2017:136) wawancara merupakan metode pengumpulan data yang efektif untuk memperoleh informasi tentang permasalahan yang diteliti. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti kepada responden dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dan responden akan mencatat jawabannya (Sekaran dan Bougie, 2017:170).

Terdapat lima instrumen untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988); kepercayaan ada empat instrumen (Parves Sultan dan Ho Yin Wong, 2018); Ada tiga instrumen kepuasan bagi orang tua (Parves Sultan dan Ho Yin Wong, 2018). Untuk mengukur jawaban pada setiap item instrumen menggunakan skala likert dengan tingkatan dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Dengan demikian, setiap jawaban pada setiap variabel akan diberi nilai sebagai berikut a) 1= Sangat Tidak Setuju (STS), b) 2= Tidak Setuju (TS), c) 3= Netral (N), d) 4= Setuju (S), e) 5= Sangat Setuju (SS). Penelitian ini menggunakan model SPSS dalam mengolah data tersebut.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan pengumpulan data kuisisioner (kuesioner) yang berisi daftar pernyataan dan dibagikan kepada responden guna memberikan jawaban. Dalam penelitian ini untuk menguji angket diperlukan suatu pengujian instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas. Penelitian menggunakan metode kuantitatif, menganalisis hubungan tiap variabel, menggunakan SPSS untuk menganalisis data yang diperoleh, dan kuesioner menggunakan skala Likert untuk mengetahui sikap dan pendapat individu atau kelompok terhadap peristiwa sosial. Penelitian ini menggunakan dua variabel independen sehingga teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini meliputi uji t, uji f, dan koefisien determinasi (R²).

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:95). Uji statistik t atau uji parsial adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2018: 179). Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji statistik F untuk menunjukkan apakah semua variabel independen memiliki pengaruh bersama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018: 179). Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$, maka semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan $f \text{ hitung} < f \text{ tabel}$, maka semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 45 responden. Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan melalui google form kepada 35 orang tua siswa dan wawancara langsung dengan responden sebanyak 10 orang tua siswa, sehingga diperoleh informasi tentang data demografi responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Data demografi dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin dan usia yang diperoleh dari 45 responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 37 orang atau 82,2% dan sisanya 8 orang atau 17,8% berjenis kelamin laki-laki, dan seluruh responden berusia di atas 25 tahun. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang diperoleh dari 45 responden menunjukkan bahwa berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar responden adalah sarjana dengan jumlah 37 orang atau 82,2%. Dari karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang diperoleh dari 45 responden menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah ibu rumah tangga dengan jumlah 22 orang atau 48,9% responden.

Uji validitas adalah tes yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dan suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur (Ghozali, 2018:51). Variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan 12 pernyataan kepada 45 responden yaitu orang tua siswa TK Budi Mulia Dua Sedayu dengan ketentuan jika setiap butir pernyataan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ dan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka butir pernyataan dinyatakan valid., dan jika nilai signifikansi $> 0,05$ $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Berikut ringkasan hasil uji validitas dengan seluruh instrumen dalam kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Item	Sig.	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas	A01	0,000	0,762	0,294	Valid

Layanan	A02	0,000	0,826	0,294	Valid
	A03	0,000	0,719	0,294	Valid
	A04	0,000	0,607	0,294	Valid
	A05	0,000	0,819	0,294	Valid
Kepercayaan	B01	0,000	0,818	0,294	Valid
	B02	0,000	0,716	0,294	Valid
	B03	0,000	0,656	0,294	Valid
	B04	0,000	0,813	0,294	Valid
Kepuasan Orang Tua Siswa	C01	0,000	0,847	0,294	Valid
	C02	0,000	0,735	0,294	Valid
	C03	0,000	0,707	0,294	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan hasil pengukuran yang konsisten (Suliyanto, 2018:254). Hasil pengukuran yang konsisten bila digunakan beberapa kali dengan mengukur objek yang sama, diperoleh hasil yang relatif sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha. Menurut Ghazali (2018:45) instrumen dinyatakan reliabel jika Cronbach's Alpha > 0,6.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Layanana (X1)	0,803	0,6	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,736	0,6	Reliabel
Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)	0,642	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan kepuasan orang tua mahasiswa (Y) memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 yang berarti bahwa item dari setiap pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda karena terdiri dari dua variabel bebas. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:95). Rangkuman hasil pengujian analisis regresi linier berganda dengan alat analisis SPSS 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.	Kesimpulan
	B	Std. Error			
(Constant)	1,361	1,290	1,055	0,297	
X1	0,272	0,094	2,908	0,006	Signifikan
X2	0,331	0,115	2,872	0,006	Signifikan
<i>Adjusted R Square</i> : 0,677					
<i>Standar Error of Estimate</i> : 0,69550					
F : 47,130					
Sig : 0,000					
N : 45					

Hasil analisis yang dapat dilaksanakan yaitu nilai konstanta (a) sebesar 1,361 hasil menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) memiliki nilai 0 (nol), maka kepuasan orang tua siswa adalah 1.361. Nilai koefisien b1 variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,272 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan orang tua siswa akan meningkat sebesar 0,272. Nilai koefisien b2 variabel kepercayaan (X2) sebesar 0,331. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika variabel kepercayaan meningkat maka kepuasan orang tua siswa akan meningkat sebesar 0,331.

Berdasarkan Tabel 5 terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan nilai thitung lebih besar dari ttabel yaitu $t_{hitung} = 2,908 > t_{tabel} = 2,018$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,006, sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t yang positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan kepuasan orang tua siswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Dengan demikian, hipotesis 1 menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa dapat diterima. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu Umiyati dan Hartono (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Abushamleh dan Qusef, (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sehingga berdasarkan hasil analisis dan penelitian terdahulu dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada orang tua siswa maka akan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa dalam memilih TK Budi Mulia Dua Sedayu.

Berdasarkan Tabel 5 terlihat bahwa variabel kepercayaan (X2) menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $t_{hitung} = 2,872 > t_{tabel}$

= 2,018 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sama dengan 0,006, sehingga dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t positif menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki hubungan searah dengan kepuasan orang tua siswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan. Jadi, hipotesis 2 yang menyatakan bahwa kepercayaan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa dapat diterima. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu Samuel dan Wijaya (2017) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Chaudhary dan Ali, (2020) yang membuktikan bahwa variabel kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Sehingga berdasarkan hasil analisis dan penelitian terdahulu dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan orang tua terhadap sekolah maka kepuasan orang tua dalam memilih TK Budi Mulia Dua Sedayu akan terpengaruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan orang tua siswa TK Budi Mulia Dua Sedayu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Siswa TK Budi Mulia Dua Sedayu di masa pandemi. Covid19. Hal ini terbukti dari hasil uji t (parsial) dan uji f (simultan) yang menyatakan bahwa hipotesis 1 dan hipotesis 2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa TK Budi Mulia Dua Sedayu selama masa Covid-19. pandemi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abushamleh, H., & Qusef, A. (2021, May 16). *Students' Satisfaction and Service Quality in Distance Education during COVID-19 Pandemic in Jordan. 2021 Innovation and New Trends in Engineering, Technology and Science Education Conference, IETSEC 2021*. <https://doi.org/10.1109/IETSEC51476.2021.9440494>
- Al-Ghamdi, S. A. A., & Badawi, N. S. (2019). Do corporate social responsibility activities enhance customer satisfaction and customer loyalty? Evidence from the Saudi banking sector. *Cogent Business and Management*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1662932>
- Çerri, S. (2012). *Exploring the Relationships among Service Quality, Satisfaction, Trust and Store Loyalty among Retail Customers*. *Journal of Competitiveness*, 4(4), 16–35. <https://doi.org/10.7441/joc.2012.04.02>
- Chaudhary, M. A., Chaudhary, N. I., & Ali, A. Z. (2020). *Enhancing university's brand performance during the COVID-19 outbreak: The role of ICT orientation, perceived service quality, trust, and student's satisfaction*. *Pakistan Journal of Commerce and Social Science*, 14(3), 629–651.
- Ekawarna, E., Denmar, D., & Eka Wibawa, D. (2021). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DI SMP ISLAM AL-FALAH KOTA JAMBI*. 3(2). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i2>
- Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanty, R. (2019). *Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar*. *Musamus Journal of Primary Education*, 2(1), 59–66. <https://doi.org/10.35724/musjpe.v2i1.1874>
- Irchas, M., Falah, I., & Setiawan, A. C. (n.d.). *OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN CITRA LEMBAGA PENDIDIKAN DI MASA PANDEMI COVID-19*.
- Kadek Indri Novita Sari Putri, I. N. N. (2013). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Khaerudin, M., Srisulistiowati, D. B., & Setiawati, S. (2021). *Model Kepuasan Orang Tua/Wali Siswa Berdasarkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Secara Berkelanjutan (Studi Kasus TK. Bina Mulia)*. *Journal of Informatic and Information Security*, 2(1), 11–22. <https://doi.org/10.31599/jiforty.v2i1.653>
- Lutfi Maulana, L. M., & Muhammad Rizqi, R. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SAAT PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Teknologi Sumbawa Angkatan 2018-2020)*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 16(02), 11–14.

- Marisa, M., & Lusia, V. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS ORANG TUA (Studi Kasus Pada SDIT AL MUHAJIRIN Jakarta)*. In *Jurnal Manajemen FE-UB* (Vol. 10, Issue 1).
- Mayer et al. (1995). *An Integrative Model of Organizational Trust* Author (s): Roger C . Mayer , James H . Davis and F . David Schoorman Published by : Academy of Management Stable URL : <http://www.jstor.com/stable/258792> REFERENCES Linked references are available on JSTOR f. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Muliadi, W., & Raspati, M. I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Murid Taam Aisyah Bandung)*. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(2), 218–226. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i2.5927>
- Mustofa, M. I., Chodzirin, M., Sayekti, L., & Fauzan, R. (2019). Formulasi Model Perkuliahan Daring Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi. *Walisongo Journal of Information Technology*, 1(2), 151. <https://doi.org/10.21580/wjit.2019.1.2.4067>
- Prasetyaningtyas, S. (2021). Pelaksanaan Belajar dari Rumah (BDR) Secara Online Selama Darurat Covid-19 di SMP N 1 Semin. *Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 5(1), 86–94.
- Rahma, A., & Hartoyo, H. (2010). Pengaruh Karakteristik Orangtua dan Sekolah terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 3(2), 164–172. <https://doi.org/10.24156/jikk.2010.3.2.164>
- Rahmat. (n.d.). *Jurnal Perspektif Manajerial dan Kewirausahaan (JPMK) ANALISIS PENGARUH PRODUK, ORANG, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANGTUA MURID DI SEKOLAH NISRINA BEKASI*. <http://jurnal.undira.ac.id/index.php/jpmk/>
- Semuel, H., & Wijaya, V. (2017). Analisis Kepercayaan, Motivasi Dan Kepuasan Orang Tua Siswa Sma Kristen Petra 1 Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.11.1.1-10>
- Stodnick, M., & Rogers, P. (2008). Using SERVQUAL to Measure the Quality of the Classroom Experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1), 115–133. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4609.2007.00162.x>
- Sur Alam, W. A., M, H., & M, M. R. (2020). m Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi Covid-19. *EQUATION Teori Dan Penelitian Pendidikan Matematika* , ISSN 2599-3291 (Cetak), ISSN 2614-3933 (Online), 3(2), 40–54. <http://journal.ipts.ac.id/index.php/MathEdu>
- Syah, R. H. (2020). Dampak Covid-19 pada Pendidikan di Indonesia: Sekolah, Keterampilan, dan Proses Pembelajaran. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(5). <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i5.15314>

- Tirajoh, C. V, Munayang, H., & Kairupan, B. H. R. (2021). Dampak Pembelajaran Jarak Jauh Terhadap Kecemasan Orang Tua Murid di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Biomedik:JBM*, 13(1), 49. <https://doi.org/10.35790/jbm.13.1.2021.31715>
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., Paseleng, M., & Kristen Satya Wacana Salatiga, U. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua The effect of Education Services Quality, School Cultures, School Images toward Parental Satisfactions.*
- Umiyati, H., & Hartono, R. (2021). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA MURID* (Vol. 19).
- Yamali, F. R., & Putri, R. N. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 384. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.179>
- .