

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN, FASILITAS
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA MURID DI SD KESATUAN
BOGOR**

***ANALYSIS OF EDUCATIONAL SERVICE QUALITY,
FACILITIES AND TRUST ON PARENTAL SATISFACTION AT
KESATUAN BOGOR ELEMENTARY
SCHOOL***

Oleh:
IIN ISNAWATI
61201022009393

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2026

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN, FASILITAS
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA MURID DI SD KESATUAN
BOGOR**

***ANALYSIS OF EDUCATIONAL SERVICE QUALITY,
FACILITIES AND TRUST ON PARENTAL SATISFACTION AT
KESATUAN BOGOR ELEMENTARY
SCHOOL***

**Oleh:
IIN ISNAWATI
61201022009393**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 6 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Altatit Dianawati, S.Si., M.M.
NIDN/NUPTK: 0403067803

Drs. Henky H. M.M., M.Si.
NIDN/NUPTK: 0416076506

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr Abdul Hamid, M.S.
NIDN/NUPTK: 2017065701

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN, FASILITAS
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA MURID DI SD KESATUAN
BOGOR**

***ANALYSIS OF EDUCATIONAL SERVICE QUALITY,
FACILITIES AND TRUST ON PARENTAL SATISFACTION AT
KESATUAN BOGOR ELEMENTARY
SCHOOL***

**Oleh
IIN ISNAWATI
61201022009393**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 6 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Maya Andini K, S.P., M.M.
NIDN/NUPTK: 0422068302

Novie Nostalgia A, S.E., M.M.
NIDN/NUPTK: 0424047907

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.
NIDN/NUPTK: 0416076506

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IIN ISNAWATI

NIM : 61201022009393

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Pendidikan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di SD Kesatuan Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa,

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah hasil murni dari pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiat sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini akan dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 1. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 2. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku

Depok, 6 Juli 2026

Iin Isnawati

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IIN ISNAWATI

NIM : 61201022009393

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Pendidikan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di SD Kesatuan Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah (skripsi) ini, saya dibantu dengan menggunakan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) Aplikasi kecerdasan buatan yang saya gunakan adalah ChatGPT, Gemini, Mendeley dan SPSS dan dalam penulisan karya ilmiah ini, saya tidak menerapkan Salin-Tempel (*Copy Paste*) hasil kecerdasan buatan (AI) ke dalam tulisan saya.
2. Seluruh isi, Analisa, data, argumen dan juga kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya merupakan murni hasil pemahaman, kajian dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh kecerdasan buatan (AI) tanpa pengawasan, pemrosesan dan evaluasi ulang oleh penulis
3. Apabila dikemudian hari terdapat pelanggaran, terhadap prinsip etika akademik termasuk penggunaan kecerdasan buatan (AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidak jujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 6 Juli 2026

Iin Isnawati

Nama Lengkap : IIN ISNAWATI
NIM : 61201022009393
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Pendidikan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di SD Kesatuan Bogor

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan, fasilitas dan kepercayaan terhadap kepuasan orang tua murid di SD Kesatuan Bogor. Metode yang digunakan adalah kuantitatif survei dengan kuesioner kepada 112 orang tua murid yang memiliki lebih dari satu anak aktif di sekolah tersebut. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas layanan pendidikan (t hitung = 4,348), ($\text{sig} = 0,000$), fasilitas (t hitung = 2,650), ($\text{sig} = 0,009$), kepercayaan (t hitung = 3,556), ($\text{sig} = 0,001$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua (t tabel = 1,982 dan $\text{sig} = 0,05$). Secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan (F hitung = 122,247 > F tabel = 2,69; $\text{sig} 0,000 < 0,05$). Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,766 menunjukkan bahwa ketiga variabel mampu menjelaskan kepuasan orang tua sebesar 76,6%. Sisanya 23,4% dijelaskan variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Pendidikan, Fasilitas, Kepercayaan, Kepuasan Orang Tua.

Abstract

This study aims to determine the effect of educational service quality, facilities, and trust on parental satisfaction at SD Kesatuan Bogor. The method used is a quantitative survey using questionnaires administered to 112 parents who have more than one active child at the school. Data were analyzed using multiple linear regression via SPSS 25. The results showed that partially, educational service quality (t count = 4,348, $\text{sig} = 0,000$), facilities (t count = 2,650, $\text{sig} = 0,009$), and trust (t count = 3,556, $\text{sig} = 0,001$) significantly affect parental satisfaction (t table = 1,982 and $\text{sig} = 0,05$). Simultaneously, the three variables have a significant effect (F count = 122,247 > F table = 2,69; $\text{sig} 0,000 < 0,05$). The Adjusted R-Square value of 0,766 indicates that these three variables account for 76,6% of parental satisfaction, while the remaining 23,4% is explained by other variables outside this study.

Keyword: Educational Service Quality, Facilities, Trust, Parental Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi guru terbaik dan menjadi suri tauladan bagi umat Islam diseluruh dunia.

Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Layanan Pendidikan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di SD Kesatuan Bogor. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan dalam penelitian ini. Dalam proses penulisannya, tentu penulis dibantu oleh banyak pihak. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, peneliti memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, S.E Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berupaya meningkatkan kualitas Jurusan Manajemen.
4. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Bogor yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Ibu Dr. Linawati, M.Pd., selaku Kepala Sekolah SD Kesatuan Bogor yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini di sekolah tersebut
8. Kepada guru dan orang tua murid di SD Kesatuan Bogor yang telah bersedia menjadi responden serta memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. (Almh) Ibu Ineng, selaku ibunda terkasih dan tersayang yang senantiasa memberikan dukungan spiritual serta doa yang tiada henti guna kelancaran perkuliahan penulis selama beliau masih hidup

10. Ade Ridwanulloh, selaku suami tercinta yang tanpa lelah memberikan dukungan moral, doa, kesabaran dan motivasi selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
11. Kepada rekan-rekan Mahasiswa Angkatan 2022, khususnya rekan-rekan grup Bismillah Berkah yang senantiasa memberikan motivasi, semangat serta rasa kepedulian terhadap teman hingga menciptakan kenangan indah yang tidak terlupakan selama masa perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Terlepas dari semuanya penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan, dengan tangan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

Depok, 6 Juli 2026

Penulis
Iin Isnawati

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Pengujian Skripsi	iii
Lembar Pernyataan.....	iv
Lembar Pernyataan Penggunaan AI.....	v
Lembar Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.5.1. Maksud Penelitian	7
1.5.2. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.7. Sistematika Penulisan	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2. Pengertian Jasa	10
2.1.3. Kualitas Layanan Pendidikan.....	12
2.1.4. Fasilitas	14
2.1.5. Kepercayaan	16
2.1.6. Kepuasan Orang Tua	19
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran	25
2.4. Hipotesis Penelitian	25
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Desain dan Jenis Penelitian	27
3.2. Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	27
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	28
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.4.1. Populasi	28
3.4.2. Sampel	29
3.5. Operasional Variabel Penelitian	30

3.6. Metode Pengumpulan Data	31
3.6.1. Kuesioner	32
3.6.2. Wawancara	32
3.6.3. Observasi	32
3.6.4. Dokumentasi	33
3.7 Metode Analisis Data	33
3.7.1. Skala Pengukuran	34
3.7.2. Persamaan Regresi	34
3.7.3. Uji Kualitas Data	35
3.7.4. Uji Asumsi Klasik	37
3.7.5. Uji Hipotesis	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.2 Kondisi Fakta Variabel yang diteliti.....	46
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.1.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.1.7 Uji Hipotesis....	65
4.1.8 Pengaruh Dominan.....	67
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	68
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA	76
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	79
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pra-Survei Kualitas Layanan Pendidikan	2
Tabel 1.2 Pra-Survei Fasilitas	3
Tabel 1.3 Pra-Survei Kepercayaan.....	4
Tabel 1.4 Perkembangan PPDB di SD Kesatuan Bogor.....	5
Tabel 1.5 Pra-Survei Kepuasan.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.3 Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	46
Tabel 4.2 Kategori Penafsiran Rata-rata Skor Jawaban Responden.....	48
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Kualitas Layanan Pendidikan.....	49
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Fasilitas.....	51
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan.....	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Kepuasan Orang Tua.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Pendidikan.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Orang Tua.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i>	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode <i>Glejser</i>	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	65
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Uji Parsial)	66
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	67
Tabel 4.19 Pengaruh Dominan.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Peneliti.....	25
Gambar 4.1 SD Kesatuan Bogor.....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi SD Kesatuan Bogor.....	45
Gambar 4.3 Grafik Histogram.....	61
Gambar 4.4 Grafik <i>Scatterplot</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Data Kuesioner	79
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	84
Lampiran 3 Surat Keterangan dari Instansi Penelitian.....	85
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	86
Lampiran 5 Hasil Olah Data SPSS.....	87
Lampiran 6 Tabel t.....	94
Lampiran 7 Tabel F.....	95
Lampiran 8 Tabel r.....	96
Lampiran 9 Kartu Bimbingan	97
Lampiran 10 Hasil Cek Plagiasi.....	98