

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN ORANG TUA SISWA PAUD  
AL-KAUTSAR CIAWI**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**RENI SEPTINA JUANDA  
NIM: 2411807203**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK  
2022**



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN ORANG TUA SISWA PAUD  
AL-KAUTSAR CIAWI**

Oleh:

Nama : RENI SEPTINA JUANDA  
Nim 2411807203  
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 22 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,  


Hanantyo Dewanto, SP, MM

Menyetujui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S. Si, MM

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN ORANG TUA SISWA PAUD  
AL-KAUTSAR CIAWI**

Oleh:

Nama : RENI SEPTINA JUANDA  
Nim : 2411807203  
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 22 Agustus 2022  
Waktu : 13.50-15.10

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Sandi Noorzaman, S.Si., MM (  ..... )

Penguji II : Nurdin Rifa'i, SE, M.Sc ( ..... )

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RENI SEPTINA JUANDA  
NIM : 2411807203  
Jurusan : Manajemen  
Nomor KTP : 3201245909950002  
Alamat : Jl.Pertanian ppmkp Desa Bendungan Rt.05/02 Ciawi-Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA PAUD AL-KAUTSAR CIAWI ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 22 Agustus 2022

RENI SEPTINA JUANDA

## ABSTRAK

**RENI SEPTINA JUANDA. NIM 2411807203. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Paud Al-Kautsar Ciawi.**

---

Sejak Tahun 1990-an dunia pendidikan mulai terbuka akan pentingnya pendidikan anak usia dini sebagai pendidikan yang paling awal yang diselenggarakan sejak anak dilahirkan hingga memasuki pendidikan dasar. Taman kanak-kanak yang baik diyakini dapat melejitkan perkembangan anak. Secara umum, perkembangan dunia pendidikan anak usia dini (PAUD) di Negara Indonesia semakin berkembang pesat. Sesuai dengan perkembangan jaman dan kemajuan teknologi, masyarakat mulai mempercayakan pendidikan dan perkembangan anak melalui lembaga PAUD.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan orang Tua Siswa Paud Al-Kautsar Ciawi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesiner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan jumlah sampel 37 responden yang merupakan orang tua siswa PAUD al-kautsar

Setelah variabel *independen* dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa PAUD Al-Kautsar Ciawi, bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,669 atau 66,90%. Ini berarti bahwa variabel *independen* berupa bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan secara bersama-sama mempengaruhi variabel *dependen* kepuasan orang tua siswa PAUD Al-Kautsar sebesar 66,90% sedangkan sisanya sebesar 33,10% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya biaya, lokasi, SDM, dan lain sebagainya. Uji F atau dikenal dengan Uji Simultan bertujuan untuk menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  yang diolah dengan menggunakan SPSS adalah 15,563. Sementara itu nilai  $F_{tabel}$  yang dilihat pada tabel nilai-nilai untuk distribusi F adalah 2,52. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa nilai  $F_{hitung} = 15,563 >$  dari  $F_{tabel} = 2,52$ . Ini berarti bahwa variabel *independen* yang terdiri dari bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa PAUD Al-Kautsar Ciawi. Langkah terakhir yang harus dilakukan adalah melakukan Uji t atau yang lebih dikenal dengan nama Uji Parsial Guna menentukan  $H_0$  maupun  $H_1$  yang ditolak atau diterima maka nilai  $t_{hitung}$  di atas dapat dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) adalah 2,039 dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ .

**Kata kunci : pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa paud al-kautsar ciawi**

## ABSTRACT

**RENI SEPTINA JUANDA. NIM 2411807203. *The Effect Of Service Quality On Parent Satisfaction Of Al-Kautsar PAUD Students.***

---

*Since the 1990s the world of education has begun to open up to the importance of early childhood education as the earliest education held since the child is born until entering the school basic education. A good kindergarten is believed to be able to jump-start a child's development. In general, the development of the world of early childhood education in Indonesia is growing rapidly. In accordance with the times and technological advances, the community began to entrust the education and development of children through PAUD institutions.*

*The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on the satisfaction of parents of PAUD Al Kautsar students. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis with a sample of 37 respondents who are parents of PAUD Al Kautsar students.*

*After the independent variables were declared to have an effect on the satisfaction of parents of PAUD Al Kautsar Ciawi students, that the independent variables were in the form of physical evidence (tangible), empathy, responsiveness, reliability, and assurance are together that affects the dependent variable of parent satisfaction of PAUD Al-Kautsar students by 66.90%, while the remaining 33.10% is influenced by other variables not included in this study, cost, location, human resources, and so on. f test or known as simultaneous test aims to show that the calculated  $F_{hitung}$  processed using SPSS is 15.563. Meanwhile, the  $F_{tabel}$  value seen in the table of values for the F distribution is 2.52. Thus, it can be said that the value of  $F_{hitung} = 15,563 >$  than  $F_{tabel} = 2,52$ . This means that the independent variable consisting of physical evidence (tangible), empathy, responsiveness, reliability and assurance simultaneously has a significant effect on parental satisfaction in PAUD Al Kautsar Ciawi. The last step that must be done is to carry out a t test or better known as a partial test to determine whether  $H_0$  or  $H_1$  are rejected or accepted. Then the  $t_{hitung}$  value above can be compared with the  $t_{tabel}$  value at a significant level of 5% ( $\alpha = 0.05$ ). The  $t_{tabel}$  value at the 5% significant level is 2.039 by comparing  $t_{hitung}$  and  $t_{tabel}$ .*

**Keywords: *The Effect Of Service Quality On Parent Satisfaction Of Al-Kautsar PAUD Students.***

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya sebagai syarat kelulusan Sarjana Ekonomi. Sholawat beserta salam penulis curahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di akhir zaman kelak.

Penelitian dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan orang Tua Siswa Paud Al-Kautsar Ciawi” ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan penulis memilih judul tersebut karena

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Hanantyo Dewanto, SP., MM sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa khususnya angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda serta Ibunda tercinta yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 22 Agustus 2022  
Penulis,

RENI SETINA JUANDA  
NIM: 2411807203



## DAFTAR ISI

|                                                    |      |
|----------------------------------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL .....                                 | i    |
| LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....          | ii   |
| LEMBARAN SIDANG .....                              | iii  |
| PERNYATAAN .....                                   | iv   |
| ABSTRAK .....                                      | v    |
| ABSTRACT .....                                     | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                               | vii  |
| DAFTAR ISI .....                                   | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                                 | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                              | xiii |
| <br>                                               |      |
| BAB I.           PENDAHULUAN                       |      |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....                  | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                    | 3    |
| 1.3. Batasan Masalah .....                         | 4    |
| 1.4. Rumusan Masalah .....                         | 4    |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....                       | 4    |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....                      | 5    |
| 1.7. Sistematika Penulisan .....                   | 5    |
| <br>                                               |      |
| BAB II.          TINJAUAN PUSTAKA                  |      |
| 1.1. Landasan Teori .....                          | 7    |
| 1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....         | 8    |
| 1.1.2. Kepuasan pelanggan .....                    | 10   |
| 1.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan Prodak/Jas ..... | 12   |
| 1.1.4. Kepuasan Konsumen .....                     | 14   |
| 1.2. Penelitian Terdahulu .....                    | 19   |
| 1.3. Kerangka Berpikir .....                       | 21   |
| 1.4. Hipotesis .....                               | 24   |
| <br>                                               |      |
| BAB III.         METODOLOGI PENELITIAN             |      |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....             | 26   |
| 3.2. Jenis dan Metode Penelitian .....             | 26   |
| 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....          | 27   |
| 3.3.1. Populasi .....                              | 27   |
| 3.3.2. Sampel .....                                | 27   |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....                 | 27   |
| 3.5. Devinisi Operasional Variabel .....           | 28   |
| 3.5.1. Variabel Bebas .....                        | 28   |
| 3.5.2. Variabel Terikat .....                      | 30   |
| 3.6. Teknik Analisis Data .....                    | 32   |
| 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran .....            | 32   |

|                                         |                                         |    |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|----|
| 3.6.2.                                  | Persamaan Regresi .....                 | 33 |
| 3.6.3.                                  | Uji Kualitas Data .....                 | 34 |
| 3.6.4.                                  | Uji Asumsi Klasik .....                 | 36 |
| 3.6.5.                                  | Uji Hipotesis .....                     | 37 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN |                                         |    |
| 4.1.                                    | Hasil Penelitian .....                  | 41 |
| 4.1.1.                                  | Gambaran Umum Perusahaan .....          | 41 |
| 4.1.2.                                  | Karakteristik Responden .....           | 42 |
| 4.1.3.                                  | Tanggapan Responden .....               | 44 |
| 1.                                      | Bukti Fisik ( $X_1$ ) .....             | 44 |
| 2.                                      | Empati ( $X_2$ ) .....                  | 46 |
| 3.                                      | Daya Tanggap ( $X_3$ ) .....            | 47 |
| 4.                                      | Keandalan ( $X_4$ ) .....               | 49 |
| 5.                                      | Jaminan ( $X_5$ ) .....                 | 51 |
| 6.                                      | Kepuasan Orang Tua (Y) .....            | 52 |
| 4.1.4.                                  | Hasil Uji Kualitas Data .....           | 53 |
| 1.                                      | Uji Validitas .....                     | 54 |
| 2.                                      | Uji Reliabilitas .....                  | 56 |
| 4.1.5.                                  | Hasil Uji Asumsi Klasik .....           | 57 |
| 1.                                      | Uji Normalitas .....                    | 57 |
| 2.                                      | Uji Multikolinieritas .....             | 58 |
| 3.                                      | Uji Heteroskedastisitas .....           | 59 |
| 4.1.6.                                  | Hasil Uji Hipotesis .....               | 59 |
| 1.                                      | Persamaan Regresi Linier Berganda ..... | 60 |
| 2.                                      | Hasil Uji F (Simultan) .....            | 61 |
| 3.                                      | Koefisien Determinasi .....             | 62 |
| 4.                                      | Hasil Uji T (Parsial) .....             | 63 |
| 5.                                      | Pengaruh Dominan .....                  | 64 |
| 4.2.                                    | Pembahasan .....                        | 64 |
| BAB V. SIMPULAN DAN SARAN               |                                         |    |
| 5.1.                                    | Simpulan .....                          | 69 |
| 5.2.                                    | Saran .....                             | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                    |                                         | 71 |
| LAMPIRAN .....                          |                                         | 73 |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                              |    |
|------------|--------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Jumlah Peserta Didik di PAUD KB Al-Kautsar Tahun 2020-2022_2 |    |
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu .....                                   | 16 |
| Tabel 3.1  | Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....                          | 21 |
| Tabel 3.2  | Definisi Operasional Variabel .....                          | 26 |
| Tabel 3.3  | Bobot Nilai Setiap Pertanyaan .....                          | 27 |
| Tabel 3.4  | Angka Penafsiran .....                                       | 28 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden .....                                | 37 |
| Tabel 4.2  | Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik .....               | 39 |
| Tabel 4.3  | Tanggapan Responden Variabel Empati .....                    | 41 |
| Tabel 4.4  | Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap .....              | 43 |
| Tabel 4.5  | Tanggapan Responden Variabel Keandalan .....                 | 44 |
| Tabel 4.6  | Tanggapan Responden Variabel Jaminan .....                   | 46 |
| Tabel 4.7  | Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Orang Tua .....        | 47 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik .....               | 49 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Validitas Variabel Empati .....                    | 50 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap .....              | 50 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan .....                 | 51 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan .....                   | 51 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Orang Tua .....        | 52 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Reliabilitas .....                                 | 52 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF) .....        | 54 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Regresi Berganda .....                             | 56 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji F .....                                            | 57 |
| Tabel 4.18 | Koefisiensi Determinasi .....                                | 58 |
| Tabel 4.19 | Hasil Uji t (Uji Parsial) .....                              | 59 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |                                    |    |
|-------------|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1. | Kerangka Berpikir Penelitian.....  | 18 |
| Gambar 4.1. | Hasil Uji Normalitas.....          | 53 |
| Gambar 4.2. | Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 55 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                                            |    |
|------------|------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian.....                                  | 69 |
| Lampiran 2 | Surat Keterangan penelitian.....                           | 72 |
| Lampiran 3 | Tabulasi Data.....                                         | 73 |
| Lampiran 4 | Hasil Output SPSS Uji Kualitas Data.....                   | 74 |
| Lampiran 5 | Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis..... | 80 |
| Lampiran 6 | Kartu Bimbingan.....                                       | 84 |
| Lampiran 7 | Daftar Riwayat Hidup.....                                  | 85 |
| Lampiran 8 | Tabel F.....                                               | 86 |
| Lampiran 9 | Tabel t.....                                               | 87 |