



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA

Zelin Ferdias Capriati

Universitas Pamulang

Yossy Wahyu Indrawan

Universitas Pamulang

Kiki Dwi Wijayanti

Universitas Pamulang

Jl. Surya Kencana No.1, Pamulang Barat, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan,
Banten 15417

dosen02785@unpam.ac.id, dosen01946@unpam.ac.id, dosen02247@unpam.ac.id

Abstrak. *This study aims to examine the effect of service quality and education costs on parents satisfaction at kindergarten. The research used a quantitative approach with a survey method involving 120 parents of students as respondents. Data were collected using Likert-scale questionnaires and analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination with SPSS. The results show that service quality has a positive and significant effect on parents satisfaction. Education costs also have a positive and significant effect on parents satisfaction. Simultaneously, service quality and education costs significantly affect parents satisfaction with an R-square value of 0.642, indicating that 64.2% of parents satisfaction can be explained by the two independent variables. These findings imply that schools need to improve service responsiveness, teacher-parent communication, facility quality, and transparent education cost management to increase parents trust and satisfaction.*

Keywords: *Service Quality, Education Costs, Parents Satisfaction, Kindergarten, Educational Services*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di taman kanak-kanak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 120 orang tua siswa sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Biaya pendidikan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Secara simultan, kualitas layanan dan biaya pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan nilai R-square sebesar 0,642, yang berarti 64,2% kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa sekolah perlu meningkatkan responsivitas layanan, komunikasi antara guru dan orang tua, kualitas fasilitas, serta transparansi pengelolaan biaya pendidikan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan orang tua.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan, Kepuasan Orang Tua, Taman Kanak-Kanak, Jasa Pendidikan*

PENDAHULUAN

Naskah Masuk: 01 Juli 2026; Revisi: 12 Juli 2026; Diterima: 02 Juli 2026; ; Terbit: 02 Juli 2026.

Pendidikan anak usia dini memiliki peran penting dalam membentuk dasar perkembangan anak, baik dari aspek kognitif, afektif, sosial, moral, maupun psikomotorik. Pada jenjang taman kanak-kanak, orang tua memiliki peran strategis sebagai pengguna layanan pendidikan sekaligus pihak yang menilai kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Kepuasan orang tua menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan lembaga pendidikan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan orang tua dan layanan pendidikan yang diterima anak.

Dalam konteks jasa pendidikan, kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan kepuasan pengguna layanan. Kualitas layanan pendidikan dapat dilihat dari keramahan guru, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan administrasi, kenyamanan lingkungan belajar, perhatian terhadap perkembangan anak, serta kemampuan sekolah dalam membangun komunikasi yang baik dengan orang tua. Apabila layanan pendidikan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan orang tua, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan belum sesuai harapan, maka orang tua dapat merasa kurang puas terhadap sekolah.

Selain kualitas layanan, biaya pendidikan juga merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan orang tua. Biaya pendidikan mencakup berbagai pengeluaran yang dibayarkan orang tua untuk memperoleh layanan pendidikan, seperti uang pendaftaran, SPP, biaya kegiatan, dan biaya pendukung lainnya. Orang tua cenderung merasa puas apabila biaya yang dikeluarkan dianggap sebanding dengan manfaat, fasilitas, kegiatan, dan kualitas layanan yang diterima anak. Oleh karena itu, keterjangkauan, kejelasan, dan transparansi biaya pendidikan perlu dikelola secara baik oleh sekolah.

TK Islam Al-Kamal sebagai lembaga pendidikan anak usia dini di wilayah Kedaung-Pamulang memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan orang tua melalui penguatan kualitas layanan dan pengelolaan biaya pendidikan yang lebih transparan. Berdasarkan hasil observasi awal, sebagian orang tua menilai bahwa sekolah telah memberikan layanan yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperkuat, seperti kecepatan respon terhadap keluhan, komunikasi informasi kegiatan, dan kejelasan biaya tambahan. Kondisi tersebut menjadi dasar penting untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua, pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua, serta pengaruh kualitas layanan dan biaya pendidikan secara simultan terhadap kepuasan orang tua. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, memperkuat hubungan dengan orang tua, serta mengelola biaya pendidikan secara lebih jelas, adil, dan proporsional.

KAJIAN TEORI

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam pendidikan, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan proses pembelajaran, tetapi juga mencakup sarana prasarana, pelayanan administrasi, komunikasi guru dengan orang tua, keamanan lingkungan, serta perhatian sekolah terhadap perkembangan peserta didik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan bahwa

kualitas layanan dapat dilihat melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Pada lembaga pendidikan anak usia dini, dimensi bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas sekolah, ruang kelas, alat bermain, dan kebersihan lingkungan. Keandalan berkaitan dengan kemampuan sekolah memberikan layanan sesuai janji. Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan sekolah dalam menjawab pertanyaan dan keluhan orang tua. Jaminan berkaitan dengan kompetensi guru dan rasa aman yang diberikan sekolah. Empati berkaitan dengan perhatian guru dan sekolah terhadap kebutuhan masing-masing anak.

Biaya Pendidikan

Biaya pendidikan adalah seluruh pengorbanan finansial yang dikeluarkan oleh orang tua untuk memperoleh layanan pendidikan bagi anak. Biaya tersebut dapat berupa biaya pendaftaran, SPP, biaya kegiatan, biaya perlengkapan, serta biaya tambahan lainnya. Dalam manajemen jasa pendidikan, biaya tidak hanya dipahami sebagai angka yang harus dibayar, tetapi juga sebagai persepsi nilai yang dibandingkan dengan manfaat layanan yang diterima.

Biaya pendidikan yang dinilai wajar, transparan, dan sebanding dengan kualitas layanan akan meningkatkan rasa percaya orang tua terhadap sekolah. Sebaliknya, biaya yang dianggap tidak jelas atau tidak sepadan dengan layanan yang diterima dapat menurunkan kepuasan. Oleh karena itu, sekolah perlu menjelaskan komponen biaya secara terbuka dan mengelola biaya tambahan secara komunikatif agar orang tua memahami manfaat dari setiap biaya yang dibayarkan.

Kepuasan Orang Tua

Kepuasan orang tua merupakan respon evaluatif orang tua setelah membandingkan harapan terhadap layanan pendidikan dengan pengalaman layanan yang diterima. Dalam pendidikan, kepuasan orang tua dapat dilihat dari rasa puas terhadap kualitas pembelajaran, komunikasi dengan guru, fasilitas sekolah, perhatian terhadap anak, pelayanan administrasi, serta kesediaan orang tua untuk merekomendasikan sekolah kepada pihak lain.

Kepuasan orang tua penting bagi keberlanjutan lembaga pendidikan karena orang tua yang puas cenderung memiliki kepercayaan lebih tinggi, mendukung program sekolah, serta merekomendasikan sekolah kepada masyarakat. Dengan demikian, sekolah perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan, terutama kualitas layanan dan pengelolaan biaya pendidikan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Metode ini dipilih karena penelitian ingin menguji secara empiris sejauh mana Kualitas Layanan dan Biaya Pendidikan memengaruhi Kepuasan Orang Tua siswa di TK Islam Al-Kamal, Kedaung-Pamulang.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua atau wali murid TK Islam Al-Kamal, Kedaung-Pamulang, yang aktif pada tahun ajaran penelitian. Sampel penelitian ditentukan berdasarkan jumlah responden yang memenuhi kriteria sebagai

orang tua atau wali murid yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan pendidikan dan biaya pendidikan di TK Islam Al-Kamal. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang relevan dengan tujuan penelitian.

Variabel Penelitian

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan (X1) dan Biaya Pendidikan (X2). Kualitas Layanan menggambarkan persepsi orang tua terhadap pelayanan sekolah, seperti keramahan guru, kejelasan informasi, respons terhadap keluhan, kualitas pembelajaran, fasilitas, dan pelayanan administrasi. Biaya Pendidikan menggambarkan persepsi orang tua terhadap keterjangkauan biaya, transparansi biaya, kesesuaian biaya dengan fasilitas, serta kemudahan sistem pembayaran. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Orang Tua (Y), yaitu tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan, fasilitas, komunikasi, perkembangan anak, dan keseluruhan pengalaman pendidikan di TK Islam Al-Kamal.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Instrumen penelitian terdiri dari pernyataan mengenai Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan, dan Kepuasan Orang Tua. Sebelum digunakan dalam analisis, instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada orang tua atau wali murid TK Islam Al-Kamal. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan studi kepustakaan dengan mengkaji teori, buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan kualitas layanan pendidikan, biaya pendidikan, dan kepuasan orang tua. Data pendukung juga diperoleh melalui dokumentasi dan informasi terkait profil sekolah, layanan pendidikan, serta sistem biaya pendidikan yang diterapkan di TK Islam Al-Kamal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL ANALISIS

Karakteristik Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 120 orang tua atau wali murid. Karakteristik responden dilihat berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, dan penghasilan per bulan. Ringkasan karakteristik responden disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BIAYA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA**

Karakteristik	Kategori Dominan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	65	54,2%
Pekerjaan	ASN	53	57,6%
Penghasilan	Rp3.000.000 - Rp5.000.000	52	43,3%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan karakteristik responden, penelitian ini didominasi oleh responden perempuan, yaitu sebanyak 65 orang atau 54,2%. Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden merupakan ASN sebanyak 53 orang. Sementara itu, berdasarkan penghasilan, mayoritas responden berada pada kategori Rp3.000.000 sampai Rp5.000.000 per bulan. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden penelitian berasal dari latar belakang yang cukup beragam dan relevan untuk menggambarkan persepsi orang tua terhadap layanan dan biaya pendidikan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel. Seluruh item pada variabel kualitas layanan, biaya pendidikan, dan kepuasan orang tua memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,600 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keputusan
Kualitas Layanan	0,824	> 0,600	Reliabel
Biaya Pendidikan	0,782	> 0,600	Reliabel
Kepuasan Orang Tua	0,877	> 0,600	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2026.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat analisis. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, sehingga data berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance masing-masing variabel sebesar 0,654 dan nilai VIF sebesar 1,529, sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas melalui scatterplot menunjukkan titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol, sehingga model tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk memastikan asumsi bahwa

persamaan tersebut berdistribusi normal dilakukan melalui pendekatan alat ukur perhitungan residual variabel dependen. Uji Normalitas dalam penelitian ini menggunakan Grafik Probability Plot

Tabel 3. Uji K-S

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,88456775
Most Extreme Differences	Absolute	,090
	Positive	,090
	Negative	-,070
Test Statistic		,090
Asymp. Sig. (2tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan *capture* uji test-KS di atas, dapat diketahui nilai *signifikansi Asymp.Sig.(2-tailed)* = 0,200 adalah lebih besar dari 0,05 atau $0,200 > 0,05$, maka asumsi distribusi persamaan pada uji ini adalah normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk meyakini bahwa antar variabel bebas tidak memiliki multikolinearitas atau tidak memiliki hubungan korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Uji ini dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Adapun sebagai prasyarat adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan Nilai *Tolerance*
 Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ = tidak terjadi multikolinieritas
 Jika nilai *Tolerance* $< 0,10$ = terjadi multikolinieritas
- 2) Berdasarkan Nilai *Vif*
 Jika nilai *VIF* $> 10,00$ = terjadi multikolinearitas
 Jika nilai *VIF* $< 10,00$ = tidak terjadi multikolinearitas

Adapun hasil uji dengan menggunakan *software Statistical Package for Social Science (SPSS) for window* sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pengujian Multikolinearitas Dengan *Collinearity Statistic*

Model	Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	4.341	3.472		1.250	.214			
1	Kualitas Layanan	.219	.075	.231	2.917	.004	.654	1.529
	Biaya Pendidikan	.450	.100	.369	4.487	.000	.654	1.529

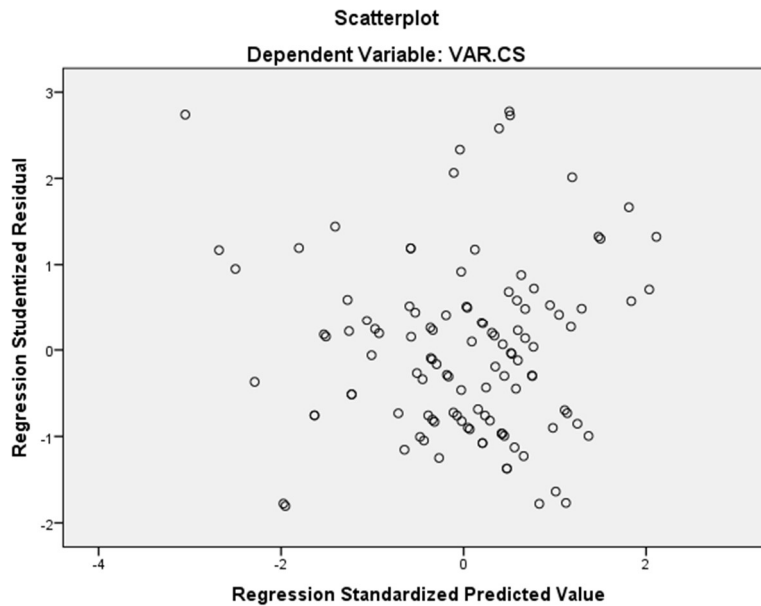
a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas pada tabel 4.9 diperoleh nilai *Tolerance* variabel Kualitas Layanan sebesar 0,654 dan Promoshi sebesar 0,654, dimana kedua nilai tersebut kurang dari 1, dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) variabel Kualitas Layanan sebesar 1,529 serta Biaya Pendidikan sebesar 1,529 dimana nilai tersebut kurang dari 10. Dengan demikian model regresi ini dinyatakan tidak ada gangguan multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan Grafik *Scatterplot*.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*

Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

Pengujian heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan uji grafik scatterplot. Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui titik-titik menyebar secara acak (tidak membentuk pola tertentu, tidak melengkung, dan tersebar di atas/bawah angka nol pada sumbu Y) menunjukkan tidak adanya korelasi atau hubungan yang jelas antara variabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 4,341 + 0,219X_1 + 0,450X_2$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan biaya pendidikan memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan orang tua.

Tabel 5. Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien B	t-hitung	Sig.	Keterangan

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BIAYA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA**

Konstanta	4,341	1,250	0,214	-
Kualitas Layanan	0,219	2,917	0,004	Signifikan
Biaya Pendidikan	0,450	4,487	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah peneliti, 2026.

Koefisien kualitas layanan sebesar 0,219 berarti bahwa setiap peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan orang tua dengan asumsi variabel biaya pendidikan tetap. Koefisien biaya pendidikan sebesar 0,450 menunjukkan bahwa persepsi biaya pendidikan yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan orang tua. Koefisien biaya pendidikan yang lebih besar menunjukkan bahwa aspek biaya menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan orang tua, terutama apabila biaya dinilai sesuai dengan manfaat layanan pendidikan yang diterima anak.

Koefisien Determinasi dan Uji Simultan

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,802	0,642	0,629	2,93750

Sumber: Data diolah peneliti, 2026.

Nilai R sebesar 0,802 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan biaya pendidikan dengan kepuasan orang tua berada pada kategori sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0,642 menunjukkan bahwa 64,2% variasi kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan biaya pendidikan, sedangkan 35,8% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian, seperti citra sekolah, kepercayaan, fasilitas, komunikasi digital, lokasi sekolah, atau pengalaman sebelumnya.

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1156.174	2	385.391	45.377	.000 ^b
	Residual	917.254	108	8.493		
	Total	2073.429	111			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, BIAYA PENDIDIKAN

Sumber : Data SPSS Diolah, 2026

Hasil uji F menunjukkan nilai F-hitung sebesar 45,377 lebih besar dari F-tabel sebesar 2,680 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, kualitas layanan dan biaya pendidikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan orang tua harus dilakukan melalui perbaikan layanan sekolah sekaligus pengelolaan biaya pendidikan yang transparan dan proporsional.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan sekolah yang ramah, responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan anak dapat meningkatkan kepuasan orang tua. Dalam konteks taman kanak-kanak, orang tua tidak hanya menilai aspek pembelajaran, tetapi juga memperhatikan keamanan, kenyamanan, kedekatan komunikasi dengan guru, serta kejelasan informasi yang diberikan sekolah.

Kualitas layanan pendidikan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi orang tua. Ketika guru mampu memberikan perhatian terhadap perkembangan anak, pihak administrasi merespon kebutuhan orang tua dengan cepat, dan sekolah mampu menyampaikan informasi kegiatan secara jelas, maka orang tua akan merasa lebih percaya kepada sekolah. Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan orang tua pada lembaga PAUD dan taman kanak-kanak.

Biaya pendidikan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Hal ini berarti bahwa kepuasan orang tua meningkat ketika biaya yang dibayarkan dianggap sesuai dengan kualitas pembelajaran, fasilitas, pelayanan, dan kegiatan yang diterima anak. Biaya pendidikan tidak semata-mata dipersepsikan dari murah atau mahal nominal, tetapi juga dari keadilan, keterjangkauan, transparansi, dan kesesuaian biaya dengan manfaat yang dirasakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sekolah perlu mengelola komunikasi biaya pendidikan secara lebih terbuka. Informasi mengenai biaya bulanan, biaya kegiatan, dan biaya tambahan sebaiknya disampaikan sejak awal tahun ajaran agar orang tua dapat mempersiapkan kebutuhan keuangan dengan baik. Transparansi biaya akan mengurangi potensi keluhan dan meningkatkan kepercayaan orang tua terhadap manajemen sekolah.

Secara simultan, kualitas layanan dan biaya pendidikan memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan orang tua. Nilai R Square sebesar 64,2% menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor yang kuat dalam menjelaskan kepuasan orang tua. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan orang tua tidak dapat dibangun hanya melalui peningkatan layanan, tetapi juga harus didukung oleh kebijakan biaya pendidikan yang wajar, jelas, dan sesuai dengan nilai manfaat layanan pendidikan.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pihak sekolah perlu menyusun strategi peningkatan layanan secara berkelanjutan, antara lain melalui peningkatan kompetensi guru, penguatan komunikasi dengan orang tua, perbaikan fasilitas belajar, peningkatan responsivitas pelayanan administrasi, serta penyusunan informasi biaya yang lebih transparan. Dengan demikian, sekolah dapat meningkatkan kepuasan orang tua sekaligus memperkuat citra positif lembaga pendidikan.

KESIMPULAN

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan sekolah, seperti komunikasi yang jelas, pelayanan administrasi yang cepat, guru yang responsif, serta perhatian terhadap perkembangan anak, maka semakin tinggi kepuasan orang tua terhadap sekolah.

2. Biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Orang tua akan merasa lebih puas apabila biaya pendidikan yang dibayarkan dinilai terjangkau, transparan, jelas rinciannya, dan sebanding dengan fasilitas serta layanan pendidikan yang diterima anak.
3. Kualitas layanan dan biaya pendidikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Nilai R Square sebesar 0,642 menunjukkan bahwa 64,2% kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan biaya pendidikan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, sekolah perlu mengelola layanan dan biaya pendidikan secara seimbang untuk meningkatkan kepuasan orang tua.

SARAN

1. Pihak sekolah disarankan meningkatkan kualitas layanan melalui komunikasi yang lebih aktif dengan orang tua, peningkatan responsivitas pelayanan administrasi, serta penguatan kompetensi guru dalam mendampingi perkembangan anak.
2. Pihak sekolah perlu menjaga transparansi biaya pendidikan dengan memberikan rincian biaya secara jelas sejak awal tahun ajaran, termasuk informasi mengenai biaya kegiatan tambahan agar orang tua dapat memahami manfaat dari setiap biaya yang dikeluarkan.
3. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti citra sekolah, kepercayaan orang tua, fasilitas pendidikan, lokasi sekolah, dan loyalitas orang tua agar model penelitian menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, I. A., Samawi, A., & Anisa, N. (2023). The relationship between the quality of educational services and the level of parental satisfaction in kindergarten. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 6(2).
- Arigata, I. M. D., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2020). The effect of service quality, price perception and trust on parents satisfaction at kindergarten. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pacific*.
- Budiharjo. (2022). Pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua. *Ethfal: Journal of Islamic Education for Young Children*.
- Edityawati, M. I., & Subhan. (2022). Pengaruh kualitas pendidikan, citra, dan kepercayaan terhadap kepuasan orang tua murid. *Jurnal GICI: Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 17(1).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pujiati, H., Widana, I. D. K., & Yusnaldi. (2021). Pengaruh citra merek, biaya pendidikan dan kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi dan Bisnis*.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tjiptono, F. (2019). Strategi pemasaran jasa. Yogyakarta: Andi.
- Widyowaty, E., Novitawati, & Sulaiman. (2022). Analisis ekspektasi dan persepsi orang tua terhadap layanan PAUD di TK. *Journal of Education Research*, 5(3).
- Zalzalalah, G. G., Yanti, R. F., & Farhan, F. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan orang tua siswa TK. *BISMAN: The Journal of Business and Management*, 6(2).