JIRAM
Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen

Vol: 4 No 2 Tahun 2026 E-ISSN: 3031-2973
Diterima Redaksi: 22-05-2026 | Revisi: 05-06-2026 | Diterbitkan: 30-07-2026

Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Orang Tua pada Sekolah Dasar (SD) Gracia Kabupaten Tangerang

Thomas[1*], Yunus Handoko[2], Ike Kusdyah Rachmawati[3]
[1,2,3]Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang
[1*]Gracia_thomas@yahoo.com, [2]yunus@asia.ac.id, [3]ike.kusdyah@asia.ac.id

ABSTRAK
Sekolah merupakan lembaga formal yang membentuk dan mengembangkan potensi peserta didik sehingga muncul beragam sekolah yang mulai bersaing dalam mengembangkan potensi peserta didik dalam hal pengetahuan, ketrampilan, nilai dan karakter. Sekolah dituntut untuk dapat bersaing dalam aspek harga, kualitas layanan sumber daya manusia dan fasilitas untuk dapat memenuhi kepuasaan orang tua siswa SD Gracia. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasaan orang tua SD Gracia dipengaruhi oleh harga, kualitas layanan sumber daya manusia dan fasilitas terhadap kepuasaan orang tua SD Gracia secara parsial maupun simultan. Metode penelitian ini regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 29. Metode pengambilan sampel adalah metode Slovin dimana orang tua siswa SD Gracia kelas I-VI menjadi responden penelitian sebanyak 240 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukan harga dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasaan orang tua siswa secara parsial akan tetapi Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial.
Kata Kunci: *Harga, kualitas layanan sumber daya manusia dan fasilitas, kepuasan orang tua*

ABSTRACT
Schools is one of the formal institutions that shape and develop the potential of the nation's children, resulting in the emergence of various schools that are starting to compete in developing the potential of students in terms of knowledge, skills, values and character. Schools are required to be able to compete in terms of price, quality of human resource services and school facilities to meet the satisfaction of parents of SD Gracia students. This research aims to measure parental satisfaction at Gracia Elementary School which is influenced by price, quality of human resource services and facilities on Gracia Elementary School parent satisfaction partially or simultaneously. The method used was multiple linear regression with the help of SPSS 29 software. The sampling method was the Slovin method where parents of Gracia Elementary School students in grades I-VI became the research respondents totaling 240 respondents. The results of this research show that price and facilities partially influence parent satisfaction, but Human Resource Service Quality does not partially influence customer satisfaction.
Keywords: *Price, quality of human resource services and facilities, parental satisfaction*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu pilar bangsa yang sangat strategis dalam mengembangkan karakter dan mencerdaskan anak bangsa. Perkembangan pendidikan di Indonesia menjadi kebutuhan penting yang mendukung terwujudnya generasi anak bangsa yang cerdas dan terampil. Sekolah menjadi salah satu perwujudan suatu lembaga formal yang dapat memfasilitasi, membentuk dan mengembangkan potensi peserta didik. Saat ini banyak sekolah baru yang didirikan mulai dari sekolah swasta maupun sekolah negeri yang menyebabkan orang tua semakin bingung untuk menentukan pilihan sekolah yang sesuai dengan keinginan mereka. Hal tersebut dapat menimbulkan persaingan yang ketat bagi sekolah swasta untuk dapat menarik minat masyarakat.

Sekolah Gracia merupakan salah satu sekolah swasta terbaik yang berada di Kabupaten Tangerang yang berdiri sejak tahun 2007. Sekolah Gracia memiliki jenjang pendidikan mulai dari TK, SD, SMP, dan SMA yang sudah terakreditasi A oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) untuk semua jenjang pendidikan. SD Gracia memiliki kurikulum berbasis Bahasa Inggris pada beberapa mata pelajaran dan memiliki bahasa asing yakni Mandarin sebagai pelajaran tambahan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasaan orang tua SD Gracia dipengaruhi oleh harga, kualitas layanan sumber daya manusia dan fasilitas terhadap kepuasaan orang tua SD Gracia secara parsial maupun simultan.

Kepuasaan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya yang merupakan respon pelanggan sebagai hasil dari evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Kepuasan orang tua siswa sebagai pelanggan jasa sekolah merupakan suatu kebutuhan, keinginan akan terpenuhinya jasa. Apabila terdapat sekolah menawarkan keunggulannya melebihi dari apa yang diharapkan oleh orang tua siswa selaku pengguna jasa bagi anaknya maka orang tua siswa juga akan merasa puas (Yesi Triyuliarlita Amelia & Koko Safitri, 2021). Kepuasan orang tua siswa juga dapat menjadi suatu evaluasi awal dan kinerja aktual jasa layanan sekolah yang dipersepsikan setelah mendapatkan layanan sekolah (Hermanto et al., 2019).

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, indikator kepuasan terdiri dari kesesuaian harapan, minat membeli kembali adalah kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap jasa terkait, kesediaan merekomendasikan adalah kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, Kotler (2009) juga menyatakan bahwa dalam mengukur kepuasan pelanggan atau orang tua sebagai pengguna jasa dapat dilakukan dari berbagai metode. Beberapa metode tersebut sangat penting juga diterapkan dalam penelitian di Sekolah yakni sebagai berikut sistem keluhan dan saran (*costomer oriented*), survei kepuasan pelanggan, ghost *shopping*, analisa pelanggan yang hilang.

Menurut Kotler dan Amstrong (2018:345), harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Osman et.al (2018) dan Isnaini (2018) yang mengatakan bahwa harga memiliki pengaruh secara langsung pada variabel kepuasan pelanggan.

Dalam bidang pendidikan maka harga merupakan salah satu faktor penentu orang tua untuk membandingkan antara harga yang dikeluarkan dengan kualitas layanan sumber daya manusia beserta fasilitas yang didapatkan siswa maupun orang tua/wali sebagai tolak ukur nilai jasa. Menurut Kotler dan Amstrong (2008:278), ada empat indikator harga

1) Harga yang terjangkau.

Konsumen/orang tua siswa mengharapkan Harga yang rendah dan terjangkau.

2) Kesesuaian Harga dengan kualitas layanan

   Konsumen/orang tua mengeluarkan Harga berimbang dengan kualitas layanan dan fasilitas yang didapatkan oleh orang tua dan siswa

3) Harga dapat bersaing dengan kompetitor

   Sekolah dapat dikatakan memiliki daya saing harga adalah apabila sekolah tersebut memiliki keunggulan kualitas yang lebih baik dibandingkan sekolah pesaing namun memiliki harga yang lebih rendah

Keberhasilan suatu organisasi atau sekolah dalam mencapai tujuan tertentu ditentukan oleh keberhasilan dari sumber daya manusia yang menjalankan tugas-tugasnya (Erinawati & Syafarudin, 2021). Menurut Nilsen dan Gustafsson (2016) menyatakan bahwa kualitas guru dapat ditingkatkan dari segi pendidikan guru, kesiapan mengajar, kepercayaan diri, pengalaman bekerja dan pengembangan keprofesionalan. Peningkatan kualitas layanan guru akan menunjang iklim belajar yang kondusif, instruksi pembelajaran yang jelas dan manajemen kelas yang baik.

Indikator kualitas Layanan menurut Kotler dan Keller, 2006:

1) Daya tanggap/responsiveness adalah inisiatif dari sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap kepada para pelanggan
2) Jaminan/assurance adalah sikap sumber daya manusia yang memberikan jaminan ke pelanggan bahwa pelanggan akan merasa aman dan nyaman selama menggunakan jasa
3) Perhatian/empati adalah perhatian yang diberikan kepada pelanggan berupa pemahaman dari kebutuhan pelanggan dan kemudahan dalam menggunakan jasa
4) Reliability/kehandalan adalah perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
5) Tangible/berwujud meliputi bukti fisik penyediaan fasilitas dan sarana yang lengkap serta peralatan komunikasi yang modern dan canggih. Tangible tidak dimasukkan ke dalam indikator kualitas layanan sumber daya manusia oleh peneliti karena peneliti menjadikan fasilitas yang berwujud menjadi variabel independen tersendiri untuk melihat pengaruh fasilitas terhadap kepuasaan orang tua.

Menurut Sulistiyono (2008) menyatakan bahwa fasilitas sekolah adalah penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada warga sekolah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya sehingga kebutuhan warga sekolah dapat terpenuhi.

Menurut Khasanah (2012) menyatakan bahwa fasilitas sekolah merupakan segala sesuatu yang dipakai untuk memperlancar proses belajar mengajar. Adapun fasilitas sekolah meliputi lahan sekolah, bangunan/Gedung sekolah dan perabotan dan perlengkapan yang memadai untuk proses pembelajaran.

Indikator fasilitas menurut Kotler dan Keller, 2006 dalam Mulyasa (2011)

1. Bangunan sekolah merupakan prasarana penting untuk menunjang proses belajar mengajar di sekolah. Bangunan sekolah meliputi lapangan, halaman sekolah, ruang kelas, ruang guru, kantor administrasi, ruang praktek, ruang tamu, ruang kepala sekolah, ruang perpustakaan, laboratorium, ruang ibadah, kamar kecil
2. Perlengkapan sekolah adalah semua peralatan yang digunakan dalam proses kegiatan belajar mengajar baik secara langsung maupun tidak langsung seperti jaringan internet, ruang kelas, buku, dll
3. Media pengajaran adalah media yang digunakan sebagai perantara dalam proses pembelajaran untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan pembelajaran dengan menstimulasi pikiran, perasaan dan kemauan siswa sehingga

terjadi proses pembelajaran dalam diri siswa. Contoh media pembelajaran adalah laboratorium komputer, proyektor, buku perpustakaan, dan lain-lain.

4. Pengelolaan fasilitas termasuk keamanan dan kebersihan fasilitas merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan, penggunaan dan kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang aman dan bersih sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi untuk dapat mendukung proses belajar mengajar. Dengan pengelolaan fasilitas maka diharapkan procedure dalam penggunaan fasilitas yang lengkap sehingga keamanan dan kebersihan dapat terjaga dengan baik di sekolah.

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 29. Menurut Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, Teknik yang akan digunakan peneliti adalah purposive sampling. Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa purposive sampling merupakan pengambilan sampel dengan maksud dan tujuan. Sampel untuk penelitian ini adalah orang tua siswa SD Gracia jenjang kelas I-VI

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel Slovin. Jumlah orang tua/wali siswa kelas I-VI adalah sebanyak 240 siswa dan setelah dihitung menggunakan teknik Slovin maka didapatkan sampel adalah sebesar 72 orang tua/wali.

Pada penelitian ini, analisis data dimulai dengan uji validitas. Hasil uji validitas menyatakan bahwa seluruh pernyataan yang telah disebarkan kepada responden melalui Google Form untuk Variabel Harga, Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia dan Fasilitas dinyatakan valid karena sudah memenuhi persyaratan r hitung > r tabel dimana nilai r hitung tiap pernyataan > r tabel untuk 72 responden dimana r tabel adalah 0.227 dengan taraf signifikan 5% dan nilai signifikansi tiap pernyataan lebih kecil dari 0.01. Hal tersebut tersaji dalam tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Nomor Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig Hitung	Batas Sig	Keterangan
Harga (X1)	1	0,721	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	2	0,762	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	3	0,703	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	4	0,857	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	5	0,721	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	6	0,854	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia (X2)	7	0,929	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	8	0,908	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	9	0,827	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	10	0,901	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	11	0,873	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	12	0,869	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	13	0,932	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	14	0,908	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	15	0,885	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	16	0,891	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	17	0,921	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
Fasilitas (X3)	18	0,846	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	19	0,883	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	20	0,904	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid

Variabel	Nomor Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig Hitung	Batas Sig	Keterangan
	21	0,833	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	22	0,849	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	23	0,897	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	24	0,837	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	25	0,808	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	26	0,887	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	27	0,717	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	28	0,842	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
	29	0,809	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid
Kepuasaan orang tua (Y)	30	0,808	0,227	< 0.01	< 0.05	Valid

Uji reliabilitas adalah untuk menguji keandalan dari tiap pernyataan. Suatu pernyataan dianggap andal jika jawaban responden konsisten dan stabil dari tiap waktu ke waktu. Uji reliabilitas yang digunakan adalah Cronbach Alpha dengan persyaratan bahwa nilai Cronbach Alpha $>$ 0.6. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tiap pernyataan dalam kuesioner reliabel dikarenakan nilai Cronbach Alpha $>$ 0.6 untuk variabel Harga (X1), Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia (X2), Fasilitas (X3) dan Kepuasaan orang tua (Y)Hal tersebut sesuai dengan hasil pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Croanbach's Alpha	Keterangan	
		Batas	Hasil
Harga (X1)	0.942	>0.60	Reliabel
Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia (X2)	0.982	>0.60	Reliabel
Fasilitas (X3)	0.955	>0.60	Reliabel
Kepuasaan orang tua (Y)	0.954	>0.60	Reliabel

Uji normalitas dilakukan untuk menganalisis data berdistribusi normal dengan menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dari masing-masing variabel. Dengan menggunakan program SPSS 29 maka hasil uji normalitas pada penelitian ini mendapatkan nilai signifikan Monte Carlo adalah 0.263 dan ternyata nilai signifikan $>$ 0.05 yang artinya masing-masing variabel berdistribusi normal dan tercantum pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			72
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.15370940
Most Extreme Differences	Absolute		.082
	Positive		.082
	Negative		-.058
Test Statistic			.082
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.200[d]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[e]	Sig.		.263
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.252
		Upper Bound	.274

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji variasi residual dari pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain. Uji heterokedasitas menggunakan Uji Glejser. Dalam penelitian ini memastikan kembali dengan uji Glejser dan Hasil uji Glejser dari SPSS 29 dapat dilihat dari tabel 4 berikut ini.

Tabel 4 Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.173	.940		2.312	.024
	Harga	-.024	.061	-.078	-.394	.695
	Kualitas Layanan SDM	-.003	.048	-.021	-.066	.948
	Fasilitas	.013	.107	.033	.119	.905

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hasil dari Uji Heteroskedastisitas menyatakan bahwa nilai signifikan uji Glejser adalah sebagai berikut.

a) Nilai signifikan Harga (XI) 0.695 > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas
b) Nilai signifikan Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia (X2) 0.948 > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas
c) Nilai signifikan Fasilitas (X3) 0.905 > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik adalah tidak adanya korelasi antar variabel independen dengan melihat VIF (Variance Inflation Factor) dan tolerance. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 5 berikut,

Tabel 5 Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	3.266	1.487		2.197	.031		
	Harga	.461	.096	.319	4.801	<,001	.373	2.681
	Kualitas Layanan SDM	.141	.076	.202	1.851	.069	.138	7.253
	Fasilitas	.919	.170	.496	5.403	<,001	.195	5.116

a. Dependent Variable: Kepuasaan Orangtua

Hasil Uji Multikolinearitas menyatakan bahwa nilai tolerance dan VIF adalah:

a) Nilai tolerance Harga (XI) 0.373 > 0.10 dan nilai VIF 2.681 < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas
b) Nilai tolerance Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia (X2) 0.138 > 0.10 dan nilai VIF 7.253 < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas
c) Nilai tolerance Fasilitas (X3) 0.195 > 0.10 dan nilai VIF 5.116 < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji multikolinearitas untuk menguji koefisien determinasi (R^2) tersaji dalam Tabel 6 berikut ini.

Tabel 6 Uji Multikolinearitas

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.942[a]	.888	.883	2.20070	1.935

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga, Kualitas Layanan SDM
b. Dependent Variable: Kepuasaan Orangtua

Berdasarkan tabel 6 dengan melihat R^2 sebesar 0.888 atau 88.88% maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel independent harga, kualitas layanan sumber daya manusia dan fasilitas mempengaruhi dan menjelaskan variabel dependen kepuasaan orang tua sebesar 88.88% dan terdapat variabel lain yang mempengaruhi dan menjelaskan variabel dependen sebesar 11.12% dan tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

Tujuan dilakukannya Uji F adalah untuk menganalisis pengaruh variabel independen (X) secara simultan (bersama) terhadap variabel dependen (Y) yang tersaji dalam Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7 Uji Statistik F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2607.113	3	869.038	179.438	<,001[b]
	Residual	329.331	68	4.843		
	Total	2936.444	71			

a. Dependent Variable: Kepuasaan Orangtua
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga, Kualitas Layanan SDM

Berdasarkan tabel 7 dengan melihat nilai signifikansi < 0,001 dan lebih kecil dari 0.005 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 179.438 > 2.74. Hal ini menjelaskan bahwa variabel independen (X) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Tujuan dilakukannya uji signifikansi parameter individual adalah untuk menganalisis pengaruh variabel independen (X) secara parsial (individual) terhadap variabel dependen (Y) yang tersaji dalam Tabel 8 berikut ini.

Tabel 8 Uji Statistik t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.266	1.487		2.197	.031		
	Harga	.461	.096	.319	4.801	<,001	.373	2.681
	Kualitas Layanan SDM	.141	.076	.202	1.851	.069	.138	7.253
	Fasilitas	.919	.170	.496	5.403	<,001	.195	5.116

a. Dependent Variable: Kepuasaan Orangtua

Berdasarkan tabel 8 maka dapat dinyatakan sebagai berikut:

a) Harga (X1) mempunyai nilai signifikasi sebesar < 0.05 yaitu 0.01< 0.05 dan nilai t hitung > t tabel yaitu 4.801 > 1.997. Variabel harga (X1) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasaan orang tua maka hipotesis (H1) diterima.
b) Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia (X2) mempunyai nilai signifikansi sebesar > 0.05 yaitu 0.069> 0.05 dan nilai t hitung < t tabel yaitu 1.851 < 1.997. Variabel Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia (X2) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasaan orang tua maka hipotesis (H1) ditolak.
c) Fasilitas (X3) mempunyai nilai signifikansi sebesar < 0.05 yaitu 0.01< 0.05 dan nilai t hitung > t tabel yaitu 5.403 > 1.997. Variabel fasilitas (X3) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasaan orang tua maka hipotesis (H3) diterima

Tujuan uji regresi linier berganda adalah untuk menganalisis pengaruh variabel independen secara Bersama-sama terhadap pengaruh variabel dependen. Analisis ini dibutuhkan untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2016).

Tabel 9 Uji Analisa Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.266	1.487		2.197	.031
	Harga	.461	.096	.319	4.801	<,001
	Kualitas Layanan SDM	.141	.076	.202	1.851	.069
	Fasilitas	.919	.170	.496	5.403	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasaan Orangtua

Dengan persamaan diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

a) Nilai konstanta α = 3.266 dengan asumsi bahwa seluruh nilai X = 0 maka nilai X Y adalah 3.266
b) Nilai koefisien harga sebesar 0.461 artinya harga meningkatkan kepuasaan orang tua sebesar 0.461 dan apabila tanpa variabel harga maka kepuasaan orang tua menurun sebesar 0.461
c) Nilai koefisien kualitas sumber daya manusia sebesar 0.141 artinya kualitas sumber daya manusia meningkatkan kepuasaan orang tua sebesar 0.141 dan apabila tanpa variabel kualitas sumber daya manusia maka kepuasaan orang tua menurun sebesar 0.141
d) Nilai koefisien fasilitas sebesar 0.919 artinya fasilitas meningkatkan kepuasaan orang tua sebesar 0.919 dan apabila tanpa variabel fasilitas maka kepuasaan orang tua menurun sebesar 0.919

PEMBAHASAN

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasaan orang tua

Berdasarkan Uji Regresi Linear Berganda diatas maka dapat disimpulkan bahwa Harga berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan orang tua di SD Gracia. Hal ini dikarenakan semakin banyak competitor sekolah baru yang berusaha untuk menjadi pesaing dari SD Gracia dengan berbagai macam strategi di Lippo Karawaci. Adapun menurut Tjiptono dan Chandra (2016:67), harga yang ditetapkan oleh suatu perusahaan tidak sesuai dengan manfaat produk maka hal tersebut bisa menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, dan sebaliknya jika harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan sesuai dengan manfaat yang diterima maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Fhery Catur Wibowo et al., 2024) yang menyimpulkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Harga yang ditetapkan di SD Gracia akan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua artinya penetapan kenaikan harga di SD Gracia akan menurunkan kepuasaan orang tua secara parsial.

Pengaruh Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Orang tua

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang memegang peranan penting juga dalam peningkatan layanan pendidikan. Sumber daya manusia ini merupakan motor penggerak dari faktor pelayanan pendidikan. Faktor pelayanan pendidikan menentukan terciptanya tujuan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Keberhasilan suatu organisasi atau sekolah dalam mencapai tujuan tertentu ditentukan oleh keberhasilan dari sumber daya
manusia yang menjalankan tugas-tugasnya (Erinawati & Syafarudin, 2021). Berdasarkan Uji Regresi Linear Berganda diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan orang tua di SD Gracia. Hal tersebut terbukti dengan nilai signifikansi sebesar $>$ 0.05 yaitu 0.069$>$ 0.05 dan nilai t hitung $<$ t tabel yaitu 1.851 $<$ 1.997 yang mana angka tersebut tidak signifikan (p>0,05).

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, Ambar Lukitaningsih (Budiarno et al., 2022) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan. Kesimpulan yang diambil peneliti tidak sama dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Firdaus et al., 2023), (Triwijayanti et al., 2022), (Yesi Triyuliarlita Amelia & Koko Safitri, 2021), (Daulay, 2018), (Dora & Asmar, 2023), (Shahbana et al., 2021), (Harahap et al., 2019) yang menyimpulkan bahwa Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan konsumen. Hasil penelitian tersebut diperkuat dengan mencari informasi melalui interview kepada beberapa responden secara acak bahwa kualitas layanan sumber daya manusia tidak menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasaan responden karena sumber daya manusia di SD Gracia sudah lama bekerja di SD Gracia sejak SD Gracia berdiri pada tahun 2007 sampai dengan sekarang sehingga layanan sumber daya manusia tidak mengalami perubahan yang signifikan terhadap siswa dan orang tua dan tidak mempengaruhi kepuasaan orang tua.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasaan orang tua

Berdasarkan Uji Regresi Linear Berganda diatas maka dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan orang tua di SD Gracia. Kesimpulan yang diambil peneliti sama dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Daulay, 2018), (Dora & Asmar, 2023), (Yesi Triyuliarlita Amelia & Koko Safitri, 2021), (Hermanto et al., 2019),

(Shahbana et al., 2021) yang menyimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan konsumen.

Pengaruh Harga, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Terhadap Kepuasaan orang tua

Berdasarkan hasil penelitian mendapatkan hasil bahwa variabel Harga, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan orang tua SD Gracia secara simultan. Hal tersebut bermakna bahwa harga, kualitas sumber daya manusia dan fasilitas secara bersamaan memberikan pengaruh terhadap kepuasan orang tua. Hasil penelitian ini berimplikasi pada perkembangan Sekolah Gracia. Hal tersebut sejalan dengan tujuan Sekolah Gracia yang ingin mengevaluasi dan meningkatkan kualitas serta kuantitas dari SD Gracia. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi terhadap harga, kualitas layanan, dan fasilitas yang mempengaruhi terhadap kepuasan orang tua. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, SD Gracia dapat memperbaiki mutu dan kualitas terutama dalam hal harga, kualitas layanan dan fasilitas SD Gracia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan bahwa bahwa harga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasaan orang tua SD Gracia; kualitas layanan sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasaan orang tua SD Gracia; fasilitas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasaan orang tua SD Gracia; dan harga, kualitas layanan sumber daya manusia, fasilitas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasaan orang tua SD Gracia.

DAFTAR PUSTAKA

Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, *19*(02), 226–233. https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531

Daulay, M. I. (2018). Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud Di Tk Qurrota Ayun Pekanbaru. *KINDERGARTEN: Journal of Islamic Early Childhood Education*, *1*(1), 21. https://doi.org/10.24014/kjiece.v1i1.5520

Dora, Y. M., & Asmar, N. P. (2023). Pengaruh e-Service Quality dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan e-Akademik. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *6*(3), 1854–1861. https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1432

Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, *1*(1), 130–146. https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10

Fhery Catur Wibowo, Fathorrahman, & Theresia Pradiani. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Word Of Mouth, Melalui Kepuasan Orang Tua Sebagai Variable Intervening Pada Lembaga Kursus Gambar Funart Studio Di Kota Semarang. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, *15*(2), 330–340. https://doi.org/10.22225/kr.15.2.2024.330-340

Firdaus, I. C., Informatika, T., & Pamulang, U. (2023). *Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan MAN 11 Jakarta Selatan , Provinsi DKI Jakarta*. *3*, 5952–5960.

Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan

Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, *7*(1), 116. https://doi.org/10.31258/jmp.7.1.p.116-128

Hermanto, H., Amani, T., Dwi Vidyastutik, E., & Herlambang, T. (2019). Fasilitas dan Lingkungan Kerja Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan pelanggan. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, *9*(2), 55–64. https://doi.org/10.30741/wiga.v9i2.461

Shahbana, E. B., Timan, A., & Sultoni, S. (2021). Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi di Fakultas Program Magister Universitas Negeri Malang. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, *6*(5), 772. https://doi.org/10.17977/jptpp.v6i5.14847

Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). *Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua*. 74–80.

Yesi Triyuliarlita Amelia, & Koko Safitri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Café Hangout Di Sampit. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, *12*(1), 95–106. https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i1.296