

JIRAM

Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen

Vol: 4 No 2 Tahun 2026

E-ISSN: 3031-2973

Diterima Redaksi: 20-05-2026 | Revisi: 03-06-2026 | Diterbitkan: 30-07-2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kompetensi Guru Terhadap Kepuasan Orang Tua di Sd Negeri 013 Sekupang Batam

Erick Hasurungan Manurung¹, Theresia Pradiani², Fathorrahman³¹Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang²Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang³Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang¹erick_manru@yahoo.co.id, ²theresia.pradiani@asia.ac.id, ³fathurrahman@asia.ac.id

ABSTRAK

Sekolah memiliki peran penting dalam membentuk fondasi pengetahuan dan karakter anak-anak yang mempengaruhi perkembangannya di masa depan. Sekolah dituntut untuk dapat bersaing dalam aspek kualitas pelayanan, fasilitas dan kompetensi yang dimiliki guru. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan orang tua, dan pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan orang tua serta pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi guru terhadap kepuasan orang tua dalam menyekolahkan anak di SD Negeri 013 Sekupang, Batam. Kepuasan orang tua menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pendidikan yang ada di sekolah dasar yang turut memengaruhi pandangan mereka terhadap sekolah, serta memberi dampak pada motivasi belajar dan prestasi siswa. Kepuasan orang tua terhadap sekolah merupakan hal yang penting sekali dalam pendidikan, karena orang tua siswa merupakan pihak yang secara langsung berperan untuk menunjang perkembangan pengetahuan anak-anak mereka. Pendekatan yang dilakukan adalah kuantitatif melalui survei. Pengujian yang dilakukan memakai analisis regresi linear berganda, dengan sampel diambil dengan metode *purposive sampling*. Sampel penelitian terdiri atas 76 orang tua yang pernah atau masih menyekolahkan anaknya lebih dari satu orang anak SD Negeri 013 Sekupang. Data diperoleh dengan penyebaran dan pengumpulan kuesioner untuk mengukur Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kompetensi guru, dan Kepuasan Orang tua. Pengujian analisis data dilakukan dengan aplikasi SPSS 25. Dari pengujian yang dilakukan diperoleh hasil pengujian parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan orang tua, fasilitas tidak memberikan pengaruh dan kompetensi guru tidak memberikan pengaruh, hasil pengujian simultan, kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi guru memiliki dampak terhadap kepuasan orang tua SD Negeri 013 Sekupang.

Kata-kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kompetensi guru, Kepuasan Orangtua.

ABSTRACT

School plays an essential function in laying the muse for children's expertise and character, which impacts their future development. To stay competitive, schools must focus on service quality, facilities, and teacher competency. This study evaluates the impact of service quality, facilities, and teacher

competence on parental satisfaction at SD Negeri 013 Sekupang, Batam. Parental satisfaction is a key indicator of educational success in elementary schools, affected by the standard of services delivered, the accessibility of facilities, and teachers' expertise in carrying out their duties.

Parental satisfaction with schools is important since parents are directly engaged in nurturing their children's development and learning. This study utilizes a quantitative approach with a survey-based design. Applying multiple linear regression analysis, the study employs purposive sampling. The sample consists of 76 parents with more than one child enrolled at SD Negeri 013 Sekupang. Data was obtained through questionnaires evaluating the variables of Service Quality, Facilities, Teacher Competence, and Parental Satisfaction. The analysis was carried out using SPSS 25 software.

The study's results show that, partially, service quality significantly affects parental satisfaction, while facilities and teacher competency do not. However, when examined simultaneously, service quality, facilities, and teacher competency collectively influence parental satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Teacher Competence, Parent Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pendidikan dasar di Indonesia memiliki peran penting dalam membentuk fondasi pengetahuan, dan karakter anak-anak yang akan mempengaruhi perkembangannya di masa depan. Kualitas pendidikan di sekolah dasar harus menjadi yang paling utama, mengingat tahap ini anak – anak mulai membentuk pola pikir dan sikap yang menjadi dasar ke jenjang pendidikan berikutnya. Kepuasan orang tua menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pendidikan sekolah dasar, yang turut memengaruhi persepsi mereka terhadap sekolah, serta memengaruhi motivasi belajar siswa dan prestasi siswa. Sehingga sangat penting untuk dipahami faktor apa saja yang berkontribusi terhadap kepuasan orang tua, termasuk kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan kompetensi guru.

Kualitas pelayanan pendidikan mencakup bagaimana interaksi yang terjadi antara seorang guru dengan siswa, serta hubungan komunikasi antara sekolah dan orang tua, serta respon sekolah terhadap keinginan dan harapan orang tua. Menurut (Sari dan Hidayati. 2020) penelitian ini menunjukkan bahwa orang tua yang dilibatkan dalam proses pendidikan anak mereka cenderung lebih puas dengan layanan dan dukungan yang disediakan oleh sekolah. Kualitas layanan yang baik juga mencakup kemampuan sekolah untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai perkembangan anak, serta responsif terhadap keluhan dan masukan dari orang tua.

Fasilitas yang memadai, seperti ruangan kelas yang nyaman, laboratorium, perpustakaan, dan sarana olahraga, dapat meningkatkan kualitas pengalaman belajar siswa. Penelitian oleh (Pratiwi dan Rahma. 2019) mengungkapkan bahwa orang tua merasa lebih puas ketika anak-anaknya belajar dalam lingkungan yang aman dan nyaman. Selain menunjang proses pembelajaran, fasilitas yang baik juga menciptakan rasa aman dan kenyamanan bagi siswa, yang menjadi aspek penting bagi orang tua.

Seorang guru tidak hanya harus memiliki keterampilan dalam menyampaikan materi pelajaran, tetapi juga kemampuan dalam mengelola kelas serta berinteraksi dengan siswa. Penelitian oleh (Husna dan Sari. 2021) mengungkapkan bahwa orang tua cenderung lebih puas dengan sekolah yang memiliki tenaga pendidik yang kompeten dan profesional. Kompetensi guru mencakup kemampuan mengajar secara efektif sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman, menjalin hubungan baik dengan siswa, serta memberikan perhatian yang memadai terhadap kebutuhan individu setiap siswa.

SD Negeri 013 Sekupang Batam adalah sebuah sekolah dasar di bawah pengelolaan Dinas Pendidikan Batam yang berlokasi di Kecamatan Sekupang, Kota Batam. Pada tahun ajaran 2024/2025, terdapat 1.681 siswa di SD Negeri 013 Sekupang yang terdiri dari kelas 1 hingga kelas 6 yang memiliki jumlah guru sebanyak 53 orang dengan 23 orang diantaranya sudah tersertifikasi dan 4 orang guru penggerak dan dari Sebanyak 40 guru telah memiliki pengalaman mengajar lebih dari 10 tahun. Di sisi lain masih ditemukan 3 guru yang belum menyelesaikan pendidikan S1 dan 1 guru lainnya memiliki latar belakang pendidikan yang tidak linier dengan bidang yang diajarkan dari lulusan ilmu pemerintahan. Pendidikan yang ditempuh dan pengalaman mengajar seorang guru merupakan bagian dari kompetensi yang dimilikinya. Kompetensi guru ini akan mempengaruhi kepuasan orang tua di sekolah.

Selain faktor kompetensi guru, fasilitas yang diberikan oleh pihak sekolah juga menentukan tingkat kepuasan orang tua. SD Negeri 013 Sekupang Batam memiliki fasilitas yang cukup termasuk halaman sekolah, lapangan, laboratorium komputer ada 30 unit, ruang UKS, Musholla serta didirikan di atas lahan yang memadai, seluas 5.400 m², dengan ukuran bangunan mencapai 1.265 m². yang memberi ruang yang cukup untuk berbagai kegiatan pembelajaran. SD Negeri 013 sekupang berada dekat dengan jalan raya, pasar dan ada sekitar 26 perumahan di area dekat sekolah, yang memudahkan akses bagi orang tua dalam mengantar anak-anak mereka. tetapi masih ditemukan fasilitas yang kurang seperti sekolah jumlah ruang kelas hanya ada 16 ruang namun siswa ada yang 43 rombel jadi kegiatan pembelajaran dibagi untuk kelas 3-6 menjadi 2 shift dan kelas 1-2 dibagi menjadi 3 shift hal ini menjadi keluhan orang dalam pembelajaran.

Hasil survey yang sudah dilakukan secara random, orang tua yang menyekolahkan anaknya lebih dari 1 orang ada sebanyak 287 orang tua, ini merupakan salah satu indikasi kepuasan orang tua. Orang tua dengan lebih dari satu anak di sekolah yang sama sering memiliki harapan yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan, fasilitas dan kompetensi guru.

Penelitian yang akan dilakukan ini sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Arigata et al. (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan, sementara Suhardi et al. (2022) menemukan bahwa fasilitas memengaruhi kepuasan orang tua. Amin, Bukhori, dan Agustina (2022) juga menyebutkan bahwa kompetensi guru berpengaruh dalam kepuasan orang tua. Berbeda dengan penelitian Thomas (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan orang tua. Penelitian Iqbal et al. (2019) menunjukkan bahwa tidak semua peserta didik merasa puas dengan kompetensi guru yang ada, dan Rutjuhan, Rutjuhan, serta Ismunandar (2020) menemukan bahwa fasilitas tidak mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan.

Fenomena permasalahan ini menjadi topik yang menarik untuk dikaji menggunakan pendekatan ilmiah. Fenomena tersebut telah menjadi fokus dalam berbagai penelitian sebelumnya. Penelitian-penelitian yang memiliki kesamaan topik dianalisis untuk mengidentifikasi celah penelitian (*gap research*), yang kemudian dijadikan sebagai acuan atau dasar untuk melaksanakan penelitian selanjutnya. Penelitian ini mengangkat rumusan masalah sebagai berikut: 1) Apakah kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan di SDN 013 Sekupang Batam? 2) Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan di SDN 013 Sekupang Batam? 3) Apakah kompetensi guru berpengaruh terhadap kepuasan di SDN 013 Sekupang Batam?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1) menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua di SDN 013 Sekupang Batam, 2) menganalisis dampak fasilitas terhadap

kepuasan orang tua di SDN 013 Sekupang Batam, 3) menganalisis dampak kompetensi guru terhadap kepuasan orang tua di SDN 013 Sekupang Batam, dan 4) menganalisis pengaruh bersama antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi guru terhadap kepuasan orang tua di SDN 013 Sekupang Batam.

KAJIAN TEORI

Kepuasan Pelanggan/orang tua Husaini (2006)

Menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan yang dirasakan seseorang setelah melakukan perbandingan dengan apa yang sudah diterima dan dengan apa yang akan diharapkan. Jika nilai yang diberikan oleh suatu produk atau layanan memadai, konsumen akan merasakan suatu kepuasan dan memiliki kemungkinan besar untuk menjadi pelanggan yang setia dalam jangka waktu yang panjang.

Kotler dan Keller (2009)

Menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakannya dengan harapan atau ekspektasi yang ada.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Kotler (2009) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkatan perasaan individu setelah membandingkan suatu kinerja atau suatu hasil yang diterimanya dengan harapan yang dimiliki. Indikator-indikator kepuasan dari pelanggan meliputi:

1. Kesesuaian antara harapan pelanggan. Harapan adalah keinginan pelanggan serta tuntutan yang ideal terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia layanan.
2. Minat pelanggan untuk berkunjung kembali. Ketertarikan pelanggan sehingga menjadi pelanggan setia terhadap layanan yang telah diberikan.
3. Kesiapan untuk merekomendasikan. Kesiapan untuk membagikan informasi positif dan memberikan saran secara lisan kepada orang-orang di sekitar agar memanfaatkan layanan tersebut, yang pada akhirnya membawa manfaat bagi lembaga.

Kualitas Pelayanan Ramya, et al., (2019),

Kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan yang disediakan penyedia layanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan secara efektif dan efisien, yang pada akhirnya dapat menaikkan peningkatan kinerja.

Kotler dan Keller (2006),

Kualitas pelayanan merujuk pada segala hal yang dimiliki oleh suatu produk, baik berupa barang maupun berupa jasa, yang mampu memberi kecukupan kebutuhan pelanggan dan memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut pendapat Kotler dan Keller (2006), indikator kualitas pelayanan terbagi menjadi lima dimensi, sebagai berikut:

- 1) Keandalan merujuk pada kemampuan dari suatu perusahaan untuk pemenuhan kebutuhan dari pelanggan melalui pelayanan pelanggan yang cepat dan tepat, serta akurat, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan
- 2) Daya tanggap (responsiveness) merujuk pada upaya yang dilakukan oleh karyawan perusahaan untuk memberikan suatu pelayanan dengan cepat, tepat dan responsif terhadap kebutuhan dari pelanggan

- 3) Jaminan merujuk pada sikap dan perilaku karyawan dari suatu perusahaan yang mampu membangun rasa percaya pelanggan, dengan mencakup kesopanan, pengetahuan, kompetensi, dan kredibilitas, sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman saat menerima layanan dari perusahaan
- 4) Empati (empathy) adalah bentuk perhatian perusahaan yang dapat diberikan kepada pelanggan, yang mencakup pemahaman terhadap kebutuhan mereka serta usaha perusahaan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada pelanggan.
- 5) Bukti fisik (tangibles) mengacu pada bukti yang terlihat, seperti karyawan yang memiliki kompetensi, fasilitas dan sarana yang lengkap, serta penggunaan peralatan komunikasi yang mutakhir dan canggih.

Fasilitas

Menurut Kotler (2019: 45), fasilitas mencakup peralatan-peralatan fisik yang telah disediakan oleh penyedia jasa untuk memastikan konsumen merasakan rasa nyaman. Sementara itu, Tjiptono (2016: 16) menjelaskan bahwa fasilitas adalah sumber daya berbentuk fisik yang perlu diadakan sebelum suatu layanan kepada konsumen diberikan.

Indikator Fasilitas

Menurut Kotler dan Keller (2006) serta Mulyasa (2011), indikator fasilitas meliputi;

- 1) Bangunan sekolah adalah fasilitas yang sangat vital dalam mendukung kegiatan belajar mengajar di sekolah
- 2) Perlengkapan sekolah mencakup segala peralatan yang digunakan dalam proses pembelajaran, baik yang dapat dirasakan siswa secara langsung maupun yang tidak langsung.
- 3) Media pengajaran yang di sekolah adalah alat yang digunakan sebagai perantara dalam kegiatan poses pembelajaran untuk meningkatkan efektivitas dalam pencapaian tujuan pembelajaran dengan merangsang pemikiran siswa, perasaan pada pembelajaran, dan motivasi belajar siswa, sehingga proses pembelajaran pada siswa terlaksanakan dengan baik.
- 4) Pengelolaan fasilitas, yang meliputi aspek keamanan dan kebersihan, adalah kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan, pemanfaatan, dan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas yang aman dan bersih, seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang sudah ada dan teknologi masa kini, untuk mendukung proses belajar mengajar yang dilakukan

Kompetensi Guru Menurut Bahtiar (2021),

kompetensi guru merujuk pada sekumpulan pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang guru untuk memenuhi tuntutan kebutuhan dalam pendidikan di sekolah, masyarakat, dunia usaha/industri, serta mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada

Indikator Kompetensi Guru

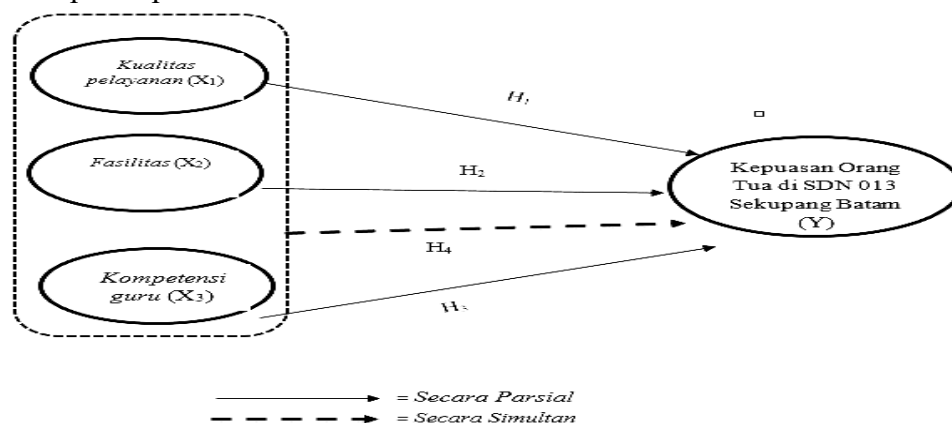
Permendiknas Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru menyebutkan bahwa guru profesional harus memiliki kompetensi profesional yang terdiri dari empat kompetensi, yaitu :

- Kompetensi pedagogik bertujuan untuk menilai sejauh mana guru mampu mengajarkan materi kepada siswa secara efektif, menyenangkan dan menarik
- Kompetensi Kepribadian Kompetensi kepribadian bertujuan untuk menilai sikap dan perilaku guru terhadap siswa serta orang tua
- Kompetensi Sosial Kompetensi sosial digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kemampuan guru dalam berkomunikasi dengan orang tua serta mengajak mereka terlibat dalam pendidikan anak
- Kompetensi Profesional

Kompetensi Profesional mengukur pengetahuan dan keterampilan guru dalam bidang yang diajarkan.

METODE PENELITIAN

Kerangka konsep dari penelitian ini adalah



Hipotesis awal yang diasumsikan adalah: 1) Kualitas Pelayanan diperkirakan memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua di SD Negeri 013 Sekupang, Batam, 2) Fasilitas diperkirakan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua di SD Negeri 013 Sekupang Batam, 3) Kompetensi guru diperkirakan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua di SD Negeri 013 Sekupang Batam.

Pendekatan dalam penelitian yang dilakukan menerapkan pendekatan secara kuantitatif. Penelitian secara kuantitatif adalah pendekatan yang objek penelitian melibatkan populasi atau sampel tertentu, memanfaatkan instrumen untuk pengumpulan data, dan melakukan pengujian analisa data secara kuantitatif untuk menguji hipotesa yang telah ditentukan (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini dilaksanakan di SDN 013 Sekupang Batam, yang terletak di Jl. Perum. Taman Victoria, Tanjung Riau, Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau. Populasi dari penelitian adalah orang tua siswa yang telah merekomendasikan atau memiliki lebih dari satu anak yang bersekolah di SD Negeri 013 Sekupang Batam, dengan jumlah total 287 orang. Sampel dari populasi diambil dengan purposive sampling, yakni sampel orang tua yang memiliki pendidikan minimal D1, menghasilkan 76 responden. Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner dan pengumpulan kuesioner berskala Likert 1-5. Kriteria yang disebar meliputi jenis kelamin responden, usia responden, pekerjaan responden,

dan pendidikan terakhir dari responden. Data yang telah terkumpul dianalisis memakai aplikasi SPSS 25 for Windows. Data yang terkumpul dari 76 responden dianalisis dengan menggunakan uji statistik, dari hasil pengujian data ditariklah kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

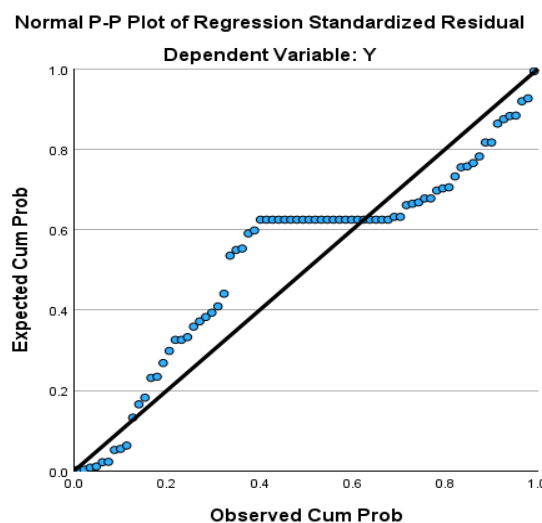
Pengujian Reliabilitas

NO.	PERNYATAAN	Nilai Cronbach Alpha	Persyaratan	KETERANGAN
1.	Kualitas Pelayanan	0,907	>0,60	Reliabel
2.	Fasilitas	0,936	>0,60	Reliabel
3.	Kompetensi Guru	0,954	>0,60	Reliabel
4.	Kepuasan Orang tua	0,821	>0,60	Reliabel

Sumber: Data yang diuji peneliti, 2024

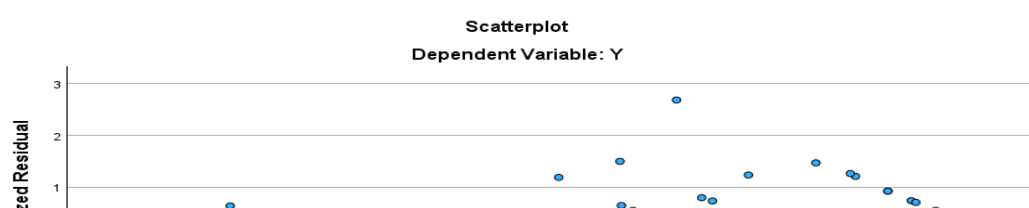
Dari pengujian validitas yang mencakup instrumen kualitas pelayanan, instrumen fasilitas, instrumen kompetensi guru, dan instrumen kepuasan orang tua, sebanyak 34 item, menunjukkan bahwa dari tiap item pernyataan memenuhi kriteria pengujian. Hal ini dibuktikan dengan nilai Cronbach Alpha yang diperoleh dari uji yang telah dilakukan lebih dari 0,60, dan dari variabel kualitas pelayanan diperoleh reliabel, variabel fasilitas diperoleh reliabel, kompetensi guru diperoleh reliabel dan kepuasan orang tua diperoleh reliabel.

Uji Normalitas-Normal P-P Plot of Regresion.



Hasil pengujian data berdistribusi normal apabila titik-titik data yang terbentuk tersebar berada di sekitar garis regresi. Berdasarkan grafik P-P plot yang terbentuk di atas bahwa hasil pengujian mengikuti distribusi normal, di dapat dari grafik bahwa titik-titik yang terbentuk berada disekitaran garis regresi.

Pengujian Heterokedastisitas-Grafik Scatter Plot.



Sumber: Data yang diuji peneliti, 2024.

Pengujian perhitungan uji heteroskedastisitas dengan grafik scatterplot diatas menunjukkan bahwa grafik di atas memenuhi asumsi heterokedastisitas karena titik-titik plot yang terbentuk tersebar secara acak tanpa pola tertentu.

Pengujian Multikolinieritas. Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KualitasPelayanan	.244	4.098
	Fasilitas	.283	3.528
	KompetensiGuru	.282	3.548

a. Dependent Variable: kepuasanOrangtua

Sumber: Data yang diuji peneliti, 2024.

Suatu kondisi dianggap tidak mengalami multikolinearitas antara variabel-variabel independen apabila nilai toleransi yang di uji lebih dari 0,1 dan nilai VIF yang diuji kurang dari 10. Berdasarkan Tabel Pengujian Multikolinearitas di atas, terlihat bahwa untuk variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kompetensi guru nilai toleransi lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kompetensi guru kurang dari 10. Ini menunjukkan tidak terdapat multikolinearitas antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi guru.

Pengujian Parsial (Uji-t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.534	1.657		-.322	.748
	KualitasPelayanan	.162	.066	.349	2.459	.016
	Fasilitas	.126	.064	.259	1.965	.053
	KompetensiGuru	.115	.061	.249	1.881	.064

a. Dependent Variable: kepuasanOrangtua

Sumber: Data yang diuji peneliti, 2024.

Pengujian regresi linier untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi guru memengaruhi kepuasan orang tua .

Hasil uji secara parsial di dapat melalui Uji t diperoleh berikut:

- Dari pengujian perhitungan uji parsial variabel kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua menunjukkan t hitung sebesar 2,459 dengan nilai signifikansi 0,016. Jika dibandingkan dengan t tabel yang bernilai 1,993 pada derajat bebas 74 dan alpha 5 persen, hasil ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ($t_{hit} > t_{tabel}$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua secara parsial.
- Dari pengujian perhitungan uji parsial variabel fasilitas dan kepuasan orang tua menghasilkan t hitung sebesar 1,965 dengan nilai signifikansi 0,053. Sebagai perbandingan, nilai t tabel pada derajat bebas 74 dan alpha 5 persen adalah 1,993. Hasil ini menunjukkan bahwa t hitung lebih kecil dari t tabel ($t_{hit} < t_{tabel}$) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($sig > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua secara parsial..
- Dari pengujian perhitungan uji parsial di dapat nilai t 1,881 dan dari tabel nilai t 1,993 pada derajat bebas 74 dan alpha 5%, serta signifikansi 0,064, karena nilai t hitung lebih kecil dan signifikansi lebih besar 0,05, maka kompetensi guru tidak memengaruhi kepuasan orang tua di SD negeri 013 Sekupang

Pengujian Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	221.072	3	73.691	43.633	<.001 ^b
	Residual	121.599	72	1.689		
	Total	342.671	75			

a. Dependent Variable: kepuasanOrangtua

b. Predictors: (Constant), KompetensiGuru, Fasilitas, KualitasPelayanan

Sumber: Data yang diuji peneliti, 2024

Dari pengujian perhitungan uji simultan di dapat nilai F 43,633 dan dari tabel nilai F 2,73 pada nilai F derajat bebas 3 dan 72 signifikansi 5%, signifikansi 0.001 karena nilai nilai F hitung lebih besar dan signifikansi lebih kecil 0.05 maka kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi guru memengaruhi kepuasan orang tua di SD Negeri 013 Sekupang.

KESIMPULAN

- Dari pengujian perhitungan uji parsial di dapat nilai t 2,459 dan dari tabel nilai t 1,993, serta signifikansi 0,016, karena t hitung lebih besar dan signifikansi lebih kecil 0,05, maka kualitas pelayanan memengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan orang tua di SD negeri 013 Sekupang
- Dari pengujian perhitungan uji parsial di dapat nilai t 1,965 dan dari tabel nilai t 1,993, serta signifikansi 0,053, karena t hitung lebih besar dan signifikansi lebih besar 0,05, maka fasilitas tidak memengaruhi terhadap kepuasan orang tua di SD negeri 013 Sekupang.

3. Dari pengujian perhitungan uji parsial di dapat nilai t 1,881 dan dari tabel nilai t 1,993, serta signifikansi 0,064, karena nilai t hitung lebih kecil dan signifikansi lebih besar 0,05, maka kompetensi guru tidak memengaruhi kepuasan orang tua di SD negeri 013 Sekupang.
4. Dari pengujian perhitungan uji simultan di dapat nilai F 43,633 dan dari tabel nilai F 2,73, signifikansi 0.001 karena nilai nilai F hitung lebih besar dan signifikansi lebih kecil 0.05 maka kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi guru memengaruhi kepuasan orang tua di SD Negeri 013 Sekupang.

DAFTAR PUSTAKA

- Absah, Yeni, Beby Karina, and R Hamdani Harahap. 2021. "Strategies to Improve Student Satisfaction Through the Quality of Online Learning Facilities and Infrastructure, Characteristics of Academic Staff, Lecturers Competence, and Good University Governance in Medan." *Systematic Reviews in Pharmacy* 12(03): 671–75.
- Amin, Khoirul, Moh Bukhori, and Tin Agustina. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Kompetensi Guru, Kualitas Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Ypvd Bontang Kalimantan Timur." *Journal of Social Research* 1(7): 367–651. doi:10.55324/JOSR.V1I7.130.
- Arigata, I Made Dipa, Ni Putu, Nita Anggraini, and Pande Ketut Ribek. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Pada TK Kartika Mandala Denpasar." *Values* 3(2): 586–97.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Bahtiar, Kanu. 2021. "PENGARUH KOMPETENSI GURU, KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA GURU DI UPTD SMP NEGERI 1 PAREPARE."
- Duli, N. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish (Group Penerbitan CV Budi Utama).
- Iqbal, A, S Hussain, ... S Parveen - ... Online Journal of, and undefined 2019. 2019. "Effect of Teachers' Competencies on Scholars' Academic Achievement and Satisfaction." *europaen-science.com* A Iqbal, S Hussain, S Parveen, Z Javaid *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 2019•*europaen-science.com* 8(1): 9–16. <https://europaen-science.com/eojnss/article/view/5484> (October 19, 2024).
- Melia Dwi Widayanti. 2020. "Faktor Orang Tua Dalam Memilih Taman Kanak-Kanak Bagi Anak Usia Dini." *SALIHA: Jurnal Pendidikan & Agama Islam* 3(2): 55–71. doi:10.54396/saliha.v3i2.81.
- Rutjuhan, Arta, Arta Rutjuhan, and Ismunandar Ismunandar. 2020. "Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym." *Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo* 13(1): 105–9. doi:10.21107/pamator.v13i1.7015.
- Sari, Tika Nirmala, and Muhammad Novan Prasetya. 2020. "Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru Dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa." *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial* 6(1): 87–97. doi:10.30596/EDUTECH.V6I1.4399.

- Sodiq Alamsyah, Fajar, and Rizal Bakti. 2023. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE GICI PONDOKGEDE." *Economics Learning Experience & Social Thinking Education Journal* 3(2): 143–52. doi:10.58890/ELESTE.V3I2.175.
- Sudarwanto, Sudarwanto, and Yoanna Rahman. 2021. "Pengaruh Kompetensi Instruktur, Motivasi, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Studio Yoga Di Jakarta)." *Abiwarra : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis* 3(1): 20–27. doi:10.31334/ABIWARA.V3I1.1840.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Suhardi, Yusuf, Zulkarnaini Zulkarnaini, Agustian Burda, Arya Darmawan, and Adila Nur Klarisah. 2022. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal STEI Ekonomi* 31(02). doi:10.36406/jemi.v31i02.718.
- Trisnawati, Risca, Fathorrahman, and Theresia Pradiani. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik RH Medica Malang." *Bursa : Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2(1): 70–79. doi:10.59086/JEB.V2I1.2