

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Secara umum, MI NU Raudlatus Shibyan Peganjaran Bae Kudus merupakan sebuah lembaga pendidikan dibawah naungan kementerian agama. Dalam pengelolaannya terdiri dari komite, kepala sekolah, dan guru-guru yang terdiri dari guru sertifikasi. Mayoritas peserta didik MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus berasal dari Kabupaten Kudus. Kurikulum MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus secara umum hampir sama dengan SD Negeri hanya saja MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus juga memiliki kurikulum yang berasal dari kementerian agama.

1. Sejarah MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus

Pendidikan mempunyai peranan penting dalam mempersiapkan membentuk manusia yang berkualitas yang mampu menghadapi perkembangan zaman, ilmu pendidikan juga merupakan suatu kebutuhan rohani yang harus dimiliki dan dilaksanakan oleh seluruh umat manusia. Pendidikan merupakan kebutuhan hidup manusia yang sangat vital yang wajib dicari, digali dan dimiliki oleh setiap insan. Kualitas pendidikan merupakan persoalan yang sangat mendesak dan penting untuk segera ditangani untuk mewujudkan tujuan tersebut diperlukan kondisi dinamis yang meningkatkan aktivitas dan kreatifitas pihak-pihak terkait yang didukung oleh seluruh komponen yang terlibat dalam pendidikan baik pemerintah, swasta dan masyarakat. Sebagian besar para ulama Islam sangat antusias terhadap perkembangan pendidikan utamanya pendidikan Agama Islam dan sosial kemasyarakatan, demikian pula dengan Bapak H. M Chusnan, Ms salah seorang ulama Islam yang berada di Desa Peganjaran Kecamatan Bae Kabupaten Kudus. Beliau sangat memperhatikan kondisi umat Islam dari generasi umat Islam di desa tersebut yang minim terhadap pendidikan dan pengetahuan agama Islam. Oleh sebab itu beliau bersama-sama dengan tokoh masyarakat di desa tersebut sepakat untuk mendirikan Lembaga Pendidikan Madrasah formal maka pada

tahun 1989 berdirilah Madrasah Ibtidaiyah NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus.¹

Menurut keterangan dari Bapak H. M. Chusnan, Ms sebagai tokoh pendiri MI menjelaskan bahwa madrasah ibtidaiyah tersebut didirikan di atas tanah wakaf dengan luas tanah 1660 M² yang digunakan untuk pendidikan MI NU Raudlatus Shibyan. Dijelaskan pula bahwa untuk pertama kalinya madrasah itu dibangun dengan bangunan apa adanya. Sesuai dengan batas kemampuan masyarakat Peganjaran saat itu. Yang terpenting dapat digunakan sebagai tempat penyelenggaraan dan sekaligus tempat kegiatan belajar mengajar para santri di desa tersebut. Dengan harapan agar anak-anak muslim di desa tersebut dapat mengenyam pendidikan khususnya pendidikan Islam, sehingga mereka dapat berdiri sejajar dengan santri-santri di desa sekitarnya.²

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin global ini maka para tokoh dan pendidikan Madrasah Ibtidaiyyah NU Raudlatus Shibyan berusaha untuk menata dan sekaligus mengembangkan madrasah dan sistem pendidikan didalamnya untuk menjadi semakin bertambah maju sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan tuntutan jaman yang semakin maju. Berkat kegigihan yang dilakukannya maka MI NU Raudlatus Shibyan Peganjaran Bae Kudus mendapatkan NSS: 112331907084 yang bernaung di bawah Pelaksana Pendidikan Ma'arif NU Kabupaten Kudus dengan akte No. 103/1986. Demikian tentang sejarah berdirinya dan sekaligus keberadaan MI NU Raudlatus Shibyan Peganjaran Bae Kudus yang pada dasarnya dapat ditarik kesimpulan bahwa madrasah tersebut adalah produk umat Islam didirikan oleh umat Islam dan dikelola serta dikembangkan oleh umat Islam di desa tersebut, dengan tidak menutup kemungkinan adanya bantuan dan sumbangsih dari pihak-pihak lain yang memiliki kesamaan dalam mengembangkan agama Islam.³

2. Letak Geografis MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus

¹ Dokumentasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus, dikutip pada tanggal 15 Maret 2022.

² Dokumentasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus, dikutip pada tanggal 15 Maret 2022.

³ Dokumentasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus, dikutip pada tanggal 15 Maret 2022.

MI NU Raudlatus Shibyan 02 terletak di Desa Peganjaran Kecamatan Bae Kabupaten Kudus, tepatnya di Dukuh Jatisari Kidul RT 01 RW 02 Desa Peganjaran Kecamatan Bae Kudus Jl. Lingkar Utara No. 44 Peganjaran Bae Kudus. Menempati area tanah negara seluas 1660 m2 dengan batas sebagai berikut:⁴

Sebelah utara : Masjid An-Nur Peganjaran
 Sebelah selatan : jalan raya Peganjaran
 Sebelah barat : pemukiman penduduk
 Sebelah timur : pemukiman penduduk.

3. Visi, Misi dan Tujuan MI NU Raudlatus Shibyan 02

a. Visi Madrasah

Terwujudnya madrasah sebagai lembaga Pendidikan Agama Islam yang mampu mewujudkan dan mengembangkan SDM (Sumber Daya Alam) yang berkualitas di bidang IMTAQ dan IPTEK sebagai kader Islam.

b. Misi Madrasah

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang berorientasi pada kualitas baik akademik, moral, sosial, dan penerapannya dalam kehidupan bermusyawarah, berbasis, dan bernegara yang berdasarkan Pancasila.
- 2) Menanamkan nilai-nilai aqidah Islam Ahlus Sunnah wal Jama'ah serta pengamalannya.
- 3) Membekali peserta didik agar dapat mengikuti pendidikan yang lebih tinggi.

c. Tujuan Madrasah

Membentuk manusia yang bertaqwa kepada Tuhan yang Maha Esa, manusia yang bermutu, cerdas, terampil, berwawasan luas, kreatif, inovatif, disiplin, berprestasi, serta berperilaku jujur, bertanggung jawab dan dapat hidup bertoleransi sebagai warga masyarakat.⁵

4. Struktur Organisasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus

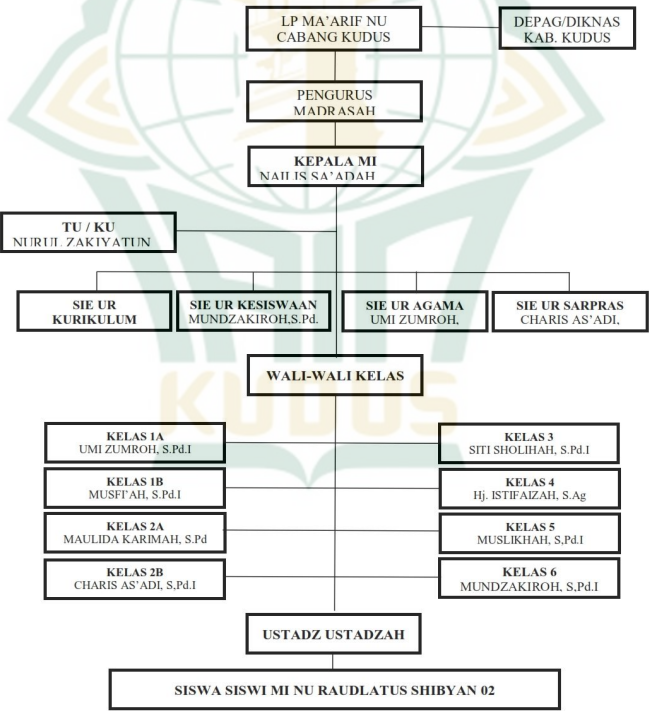
⁴ Dokumentasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus, dikutip pada tanggal 15 Maret 2022.

⁵ Dokumentasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus, dikutip pada tanggal 15 Maret 2022.

Organisasi adalah perkumpulan suatu badan atau wadah tempat pengelompokan suatu keikutsertaan dalam mewujudkan tujuan tertentu. Organisasi sekolah merupakan wadah penyelenggaraan proses pengajaran dan pembelajaran untuk mewujudkan tujuan pendidikan.

Untuk mempermudah kerja dan memperlancar administrasi sekolah, maka MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus membuat susunan organisasi yang bertujuan agar dapat mengelola jalannya roda pendidikan secara baik dan konsisten sesuai dengan bidangnya masing-masing. Adapun susunan organisasi MI NU Raud;latus Shibyan 02 Bae Kudus ialah sebagai berikut:⁶

Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI MADRASAH
MI NU RAUDLATUS SHIBYAN 02



5. Daftar Pendidik dan Tenaga Kependidikan MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus

⁶ Dokumentasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus, dikutip pada tanggal 15 Maret 2022.

Mendidik merupakan tugas yang sangat berarti, tetapi sangat mulia. Pendidik memiliki tugas membimbing dan mengarahkan anak didik yang belum dewasa untuk mencapai kedewasaan. Faktor guru sangat dominan terhadap keberhasilan proses belajar mengajar. Begitu pentingnya posisi dan peran guru dalm proses belajar mengajar, sehingga idealnya seseorang yang berprofesi sebagai guru harus menempuh pendidikan formal keguruan selama kurun waktu tertentu sesuai dengan kebutuhan lembaga pendidikan di mana tempat ia mengajar. Di bawah ini penulis akan sajikan data tentang guru MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus. Adapun kondisi pendidik dan tenaga kependidikan MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus sebanyak 15 orang sebagai berikut:⁷

Tabel 4.1
Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan
MI NU Raudlatus Shibyan 02
Tahun Pelajaran 2021/2022

NO	Nama	L/P	Jabatan	Ijazah
1	Nailis Sa`adah, S.H.I	P	Kepala Madrasah	S1
2	Achrozi, S.Pd.I	L	Guru	S1
3	Umi Zumroh, S.Pd.I	P	Guru	S1
4	Mundzakiroh, S.Pd.I	P	Guru	S1
5	Muslikhah, S.Pd.I	P	Guru	S1
6	Siti Sholihah, S.Pd.I	P	Guru	S1
7	Istifaizah, S.Ag.	P	Guru	S1
8	Musfi`ah, S.Pd.I	P	Guru	S1
9	Charis As`adi, S.Pd.I	L	Guru	S1
10	Muhammad Asy`ari, S.Pd.I	L	Guru	S1
11	Hermawan Hidayatullah, S.Pd.	L	Guru	S1
12	Maulida Karimah, S.Pd.	P	Guru	S1
13	Nurul Zaqiyatun Ni`am	P	TU	D2
14	Richa Ristiani	P	Kantin	SMA
15	Kusnen	L	Penjaga	SD

6. Keadaan Peserta didik MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus

Berdasarkan data di MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus tahun pelajaran 2021/2022 dari kelas I s.d. VI sebanyak 177 peserta didik, yang terdiri dari laki-laki

⁷ Dokumentasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus, dikutip pada tanggal 15 Maret 2022.

94 dan perempuan 103, secara rinci dapat dilihat dalam tabel berikut:⁸

Tabel 4.2
Jumlah Peserta Didik MI NU Raudlatus Shibyan 02
Tahun Pelajaran 2021/2022

No	Kelas	Jumlah Peserta Didik			Jumlah Rombel
		L	P	J	
1	I	19	19	38	2
2	II	17	17	34	2
3	III	13	12	25	1
4	IV	11	23	35	1
5	V	21	22	43	1
6	VI	13	10	23	1
Jumlah		94	103	177	8

7. Sarana dan Prasarana MI NU Raudlatus Shibyan 02
Pegunungan Bae Kudus

MI NU Raudlatus Shibyan 02 Pegunungan Bae Kudus sebagai lembaga pendidikan memiliki sarana dan prasarana sebagai penunjang keberhasilan belajar mengajar. Adapun sarana dan prasarana tersebut adalah sebagai berikut:⁹

Tabel 4.3
Sarana dan Prasarana MI NU Raudlatus Shibyan 02
Tahun Pelajaran 2021/2022

No	Ruang	Jumlah	Keterangan
1	Ruang kelas	8	Kondisi Baik
2	Ruang Kepala Sekolah	1	Kondisi Baik
3	Ruang Guru	1	Kondisi Baik
4	Ruang perpustakaan	1	Kondisi Rusak ringan
5	Ruang Tata Usaha	1	Kondisi Baik
6	Ruang UKS	1	Kondisi Rusak Ringan
7	Ruang Gudang	1	Kondisi Baik
8	WC	5	Kondisi Baik

8. Kurikulum MI NU Raudlatus Shibyan 02

⁸ Dokumentasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus, dikutip pada tanggal 15 Maret 2022.

⁹ Dokumentasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus, dikutip pada tanggal 15 Maret 2022.

a. Kurikulum Intrakurikuler

Kegiatan intrakurikuler dilakukan dalam bentuk in-classsession yaitu muatan materi pelajaran dikolaborasikan antara kurikulum Kementrian Agama LP Ma'arif NU dan Departemen Pendidikan Nasional serta kurikulum muatan lokal.

b. Kegiatan Ekstrakurikuler

Kegiatan ekstrakurikuler dilakukan dalam bentuk off-classsession. Kegiatan pendidikan ini diupayakan untuk menyalurkan dan mengembangkan minat serta bakat peserta didik dalam berbagai bidang akstrakurikuler MI NU Raudlatus Shibyan 02 meliputi:

- 1) Pramuka
- 2) Rebana
- 3) Qiroah
- 4) Kaligrafi
- 5) Silat Pagar Nusa

c. Kegiatan Kokurikuler

Kegiatan kokurikuler merupakan kegiatan tambahan yang dilakukan untuk membekali peserta didik dalam mengimplementasikan dan mengaktualisasikan Ilmu Pengetahuan Agama dalam kehidupan sehari-hari. Kegiatan kokurikuler meliputi:

- 1) Pembinaan Baca Tulis Huruf
- 2) Pembinaan Baca Tulis Al-Qur'an
- 3) Pembiasaan Shalat Berjamaah
- 4) Hafalan Surat Pendek
- 5) Disiplin dalam melaksanakan ubudiyah (ibadah)
- 6) Berakhlakul Karimah.¹⁰

B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah orang tua yang telah menyekolahkan anaknya di MI NU Raudlatus Shibyan 02. Karakteristik responden dideskripsikan berdasarkan umur, dan pendidikan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

¹⁰ Dokumentasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus, dikutip pada tanggal 15 Maret 2022.

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Berikut ini penjelasan responden berdasarkan umur pada tabel 4.4 adalah:

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Umur

Umur (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
21-30	3	7,7%
31-40	18	46,2%
41-50	17	43,6%
51-60	1	2,6%
Jumlah	39	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden pada umur 31 sampai 40 tahun memiliki jumlah responden paling besar yaitu 18 orang yang menyekolahkan anaknya dengan tingkat persentase sebesar 46,2%. Hal ini dikarenakan pada usia 31-40 tahun merupakan usia mendidik anak dengan baik, dimana orang tua harus berfikir untuk menyekolahkan anaknya ditempat yang terbaik menurut orang tua.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data penyebaran kuesioner. Berikut ini penjelasan responden berdasarkan pendidikan pada tabel 4.5:

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
SD	3	7,7%
SMP	6	15,8%
SMA	21	53,8%
S1	9	23,1%
Jumlah	39	100%

Dari tabel 4.6 dapat dilihat tingkat pendidikan sarjana sebanyak 9 orang sebesar 23,1%. pendidikan SMA sebanyak 21 orang sebesar 53,8%, pendidikan SMP sebanyak 6 orang sebesar 15,8%, dan pendidikan SD sebanyak 3 orang sebesar 7,7%.

7,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang paling tinggi terdapat pada tingkat pendidikan SMA.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data penyebaran kuesioner. Berikut ini penjelasan responden berdasarkan tempat tinggal pada tabel 4.6:

Tabel 4.6
Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Di Kec. Bae	26	66,7%
Diluar Kec. Bae	13	33,3%
Jumlah	39	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa orang tua yang tempat tinggalnya berada di Kecamatan Bae sebanyak 26 orang (66,7%) lebih banyak mendomisili dalam menyekolahkan anaknya ke MI NU Raudlatus Shibyan 02 karena jarak tempuh lebih dekat.

C. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu untuk menggambarkan persepsi responden atau orang tua atas item-item pernyataan yang diajukan. Angka tanggapan responden mulai dari angka 1 sampai dengan 5 pada tiap masing-masing pernyataan kuesioner dari variabel kualitas layanan pendidikan, biaya pendidikan dan kepuasan orang tua yang menyekolahkan anaknya di MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus.

1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Pendidikan (X1)

Analisis statistik deskriptif jawaban responden tentang variabel kualitas layanan pendidikan (X_1) didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan pada responden. Jawaban responden terhadap variabel yang berupa kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7
Jawaban Responden Terhadap Variabel X1
(Kualitas Layanan)

No	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai	Sangat Tidak Sesuai	Mean	Modus	Std.Dev	Min	Max
1.	20 (51,3%)	19 (48,7%)	0	0	0	4,51	5	0,506	4	5
2.	11 (28,2%)	27 (69,2%)	1 (2,6%)	0	0	4,26	4	0,498	3	2
3.	5 (12,8)	30 (76,9%)	4 (5%)	0	0	4,03	4	0,486	3	5
4.	10 (25,6%)	26 (66,7%)	3 (7,7)	0	0	4,18	4	0,556	3	5
5.	8 (20,5%)	29 (74,4%)	2 (5,1%)	0	0	4,36	4	0,584	3	5
6.	16 (41,0%)	21 (53,8%)	2 (5,1%)	0	0	4,38	4	0,493	4	5
7.	15 (38,5%)	24 (61,5%)	0	0	0	4,38	4	0,493	4	5
8.	14 (35,9)	25 (64,1%)	0	0	0	4,36	4	0,486	4	5
9.	13 (33,3%)	26 (66,7%)	0	0	0	4,33	4	0,478	4	5
10.	11 (28,2%)	27 (69,2%)	1 (2,6%)	0	0	4,26	4	0,498	4	5
11.	13 (33,3%)	25 (64,1%)	1 (2,6%)	0	0	4,31	4	0,521	3	5
12.	10 (25,6%)	28 (71,8%)	1 (2,6%)	0	0	4,23	4	0,485	3	5
13.	9 (23,2%)	29 (74,4%)	1 (2,6%)	0	0	4,21	4	0,432	3	5
14.	7 (17,9%)	31 (79,5%)	1 (2,6%)	0	0	4,15	4	0,469	3	5
15.	13 (33,3%)	26 (66,7%)	0	0	0	4,33	4	0,478	4	5
16.	10 (25,6%)	25 (64,1%)	4 (10,3%)	0	0	4,15	4	0,587	3	5
17.	7 (17,9%)	32 (82,1%)	0	0	0	4,18	4	0,389	3	5
18.	6 (15,4%)	31 (79,5%)	2 (5,1%)	0	0	4,10	4	0,447	3	5
19.	16 (4,1%)	21 (53,8%)	2 (5,1%)	0	0	4,36	4	0,584	3	5
20.	7 (17,9%)	29 (74,4%)	3 (7,7)	0	0	4,10	4	0,502	3	5
21.	15 (38,5%)	24 (61,5%)	0	0	0	4,38	4	0,492	4	5
22.	10 (25,6%)	29 (61,5%)	0	0	0	4,26	4	0,443	4	5
23.	19 (48,7%)	20 (51,3%)	0	0	0	4,49	4	0,506	4	5
24.	11 (28,2%)	28 (71,8%)	0	0	0	4,28	4	0,456	4	5
25.	16 (41,0%)	23 (59,0%)	0	0	0	4,41	4	0,498	4	5
26.	18 (46,2%)	21 (53,8%)	0	0	0	4,46	4	0,505	4	5
27.	9 (23,1%)	26 (64,1%)	5 (12,8%)	0	0	4,10	4	0,598	3	5

SS=1,00 – 1,80 S=1,81 – 2,60 KS= 2,61 – 3,40 TS=3,41 – 4,20 STS= 4,21– 5,00

Sumber data: Output SPSS yang diolah, 2022

Dari tabel di atas, dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item 1 yaitu bangunan sekolah yang bersih dan nyaman sebanyak 20 orang (51,3%) menjawab sangat sesuai, 19 orang (48,7%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 1 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,51 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,506.
- 2) Untuk item 2 yaitu kelengkapan fasilitas belajar mengajar terpenuhi sebanyak 11 orang (28,2%) menjawab sangat sesuai, 27 orang (69,2%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 2 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,26 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,498.
- 3) Untuk item 3 yaitu ketersediaan sarana dan prasarana pengembangan kegiatan minat dan bakat siswa (olahraga, seni, budaya) sebanyak 5 orang (12,8%) menjawab sangat sesuai, 30 orang (76,9%) menjawab sesuai dan 4 orang (7,7%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 3 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,03 termasuk dalam kategori sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,486.
- 4) Untuk item 4 yaitu ketersediaan sarana transportasi siswa sebanyak 10 orang (25,6%) menjawab sangat sesuai, 26 orang (66,7%) menjawab sesuai dan 3 orang (7,7%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 4 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,18 termasuk dalam kategori sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,556.
- 5) Untuk item 5 yaitu kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan siswa sebanyak 8 orang (20,5%) menjawab sangat sesuai, 29 orang (74,4%) menjawab sesuai dan 2 orang (5,1%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 5 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,36 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,584.
- 6) Untuk item 6 yaitu k kondisi halaman luas dan strategis sebanyak 16 orang (41,0%) menjawab sangat sesuai, 21 orang (53,8%) menjawab sesuai dan 2 orang (5,1%)

menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 6 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,38 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,493.

- 7) Untuk item 7 yaitu k guru memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam mendidik siswa sebanyak 15 orang (41,0%) menjawab sangat sesuai, 24 orang (53,8%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 7 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,38 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,493.
- 8) Untuk item 8 yaitu penguasaan materi oleh guru tersampaikan dengan baik sebanyak 14 orang (35,9%) menjawab sangat sesuai, 25 orang (64,1%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 8 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,38 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,486.
- 9) Untuk item 9 yaitu guru memberikan tugas sesuai dengan materi yang diajarkan sebanyak 13 orang (33,3%) menjawab sangat sesuai, 26 orang (66,7%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 9 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,33 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,478.
- 10) Untuk item 10 yaitu staf dan guru membantu siswa setiap mengalami kesulitan sebanyak 11 orang (28,2%) menjawab sangat sesuai, 27 orang (69,2%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 10 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,26 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,498.
- 11) Untuk item 11 yaitu guru memberikan reward kepada siswa yang berprestasi sebanyak 13 orang (33,3%) menjawab sangat sesuai, 25 orang (64,1%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 11 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,31 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,521.
- 12) Untuk item 12 yaitu staf dan guru menggunakan bahasa yang mudah dipahami sebanyak 10 orang (25,6%)

menjawab sangat sesuai, 28 orang (71,8%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 12 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,23 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,485.

- 13) Untuk item 13 yaitu staf dan guru cekatan dalam melayani kebutuhan siswasebanyak 9 orang (23,2%) menjawab sangat sesuai, 29 orang (74,4%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 13 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,21 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,432.
- 14) Untuk item 14 yaitu sikap cepat tanggap guru dalam menjawab pertanyaan siswa. 7orang (17,9%) menjawab sangat sesuai, 31 orang (79,5%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 14 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,15 termasuk dalam kategori sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,469.
- 15) Untuk item 15 yaitu staf dan guru memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami sebanyak 13 orang (33,3%) menjawab sangat sesuai, 26 orang (66,7%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 15 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,33 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,478.
- 16) Untuk item 16 yaitu staf dan guru memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu sebanyak 10 orang (25,6%) menjawab sangat sesuai, 25 orang (64,1%) menjawab sesuai dan 4 orang (10,3%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 16 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,15 termasuk dalam kategori sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,587.
- 17) Untuk item 17 yaitu staf dan guru bersedia menanggapi keluhan pelanggan sebanyak 7 orang (17,9%) menjawab sangat sesuai, 32 orang (82,1%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 17 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,18 termasuk dalam kategori sesuai,

sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,389.

- 18) Untuk item 18 yaitu Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan sebanyak 6 orang (15,4%) menjawab sangat sesuai, 31 orang (79,5%) menjawab sesuai dan 2 orang (5,1%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 18 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,10 termasuk dalam kategori sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,447.
- 19) Untuk item 19 yaitu Sekolah memberikan keamanan kepada siswa sebanyak 6 orang (4,1%) menjawab sangat sesuai, 21 orang (53,8%) menjawab sesuai dan 2 orang (5,1%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 19 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,36 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,584.
- 20) Untuk item 20 yaitu staf dan guru memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan sebanyak 7 orang (17,9%) menjawab sangat sesuai, 29 orang (74,4%) menjawab sesuai dan 3 orang (7,7%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 20 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,10 termasuk dalam kategori sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,502.
- 21) Untuk item 21 yaitu staf dan guru menunjukkan motivasi kerja yang tinggi sebanyak 15 orang (38,5%) menjawab sangat sesuai, 24 orang (61,5%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 21 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,38 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,492.
- 22) Untuk item 22 yaitu staf dan guru memberikan solusi terhadap keluhan siswa sebanyak 10 orang (25,6%) menjawab sangat sesuai, 29 orang (61,5%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 22 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,26 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,443.
- 23) Untuk item 23 yaitu staf dan guru sabar dalam memberikan pelayanan sebanyak 19 orang (48,7%) menjawab sangat

sesuai, 20 orang (51,3%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 23 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,49 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,506.

- 24) Untuk item 24 yaitu staf dan guru bersikap sopan kepada siswa sebanyak 11 orang (28,2%) menjawab sangat sesuai, 28 orang (71,8%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 24 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,28 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,456.
- 25) Untuk item 25 yaitu staf dan guru bersikap tulus dalam memberikan pelayanan sebanyak 16 orang (41,0%) menjawab sangat sesuai, 23 orang (59,0%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 25 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,41 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,498.
- 26) . Untuk item 26 yaitu staf dan guru setiap hari berperilaku baik sebanyak 18 orang (46,2%) menjawab sangat sesuai, 21 orang (53,8%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 26 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,46 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,505.
- 27) Untuk item 27 yaitu guru menyambut kedatangan siswa dan mendampingi siswa saat penjemputan sebanyak 9 orang (23,1%) menjawab sangat sesuai, 26 orang (64,1%) menjawab sesuai dan 5 (12,8%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 27 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,10 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,598.

2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Biaya Pendidikan (X2)

Analisis statistik deskriptif jawaban responden tentang variabel biaya pendidikan (X2) didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Jawaban responden terhadap variabel yang berupa kuesioner pada tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8
Jawaban Responden Terhadap Variabel X2 (Biaya Pendidikan)

No	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai	Sangat Tidak Sesuai	Mean	Modus	Std.Dev	Min	Max
1.	16 (41,0%)	23 (59,0%)	0	0	0	4,41	4	0,498	4	5
2.	8 (20,5%)	29 (74,4%)	2 (5,1%)	0	0	4,15	4	0,427	3	5
3.	9 (23,1%)	30 (76,9%)	0	0	0	4,23	4	0,536	4	5
4.	11 (28,2%)	26 (66,7%)	2 (5,1%)	0	0	4,23	4	0,536	3	5
5.	11 (28,2%)	27 (69,2%)	1 (2,6%)	0	0	4,26	4	0,498	3	5
6.	12 (30,8%)	26 (66,7%)	1 (2,6)	0	0	4,28	4	0,510	3	5
7.	14 (35,9%)	24 (61,5%)	1 (2,6%)	0	0	4,33	4	0,530	3	5
8.	4 (10,3%)	34 (87,2%)	1 (2,6%)	0	0	4,08	4	0,354	3	5
9.	9 (23,1%)	29 (74,4%)	1 (2,6%)	0	0	4,21	4	0,469	3	5
10.	18 (46,2%)	21 (53,8%)	0	0	0	4,46	4	0,505	4	5

SS=1,00 – 1,80 S=1,81 – 2,60 KS= 2,61 – 3,40 TS=3,41 – 4,20 STS= 4,21-5,00

Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

Dari tabel di atas, dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item 1 yaitu biaya pendidikan di MI NU Raudlatas Shibyan 02 terjangkau oleh orang tua sebanyak 16 orang (41,0%) menjawab sangat sesuai, 23 orang (59,0%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 1 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,41 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,498.
- 2) Untuk item 2 yaitu biaya pendidikan di MI NU Raudlatas Shibyan 02 bersaing dengan sekolah lain sejenis sebanyak 8 orang (20,5%) menjawab sangat sesuai, 29 orang (74,4%) menjawab sesuai dan 2 orang (5,1%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 2 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,15 termasuk dalam kategori sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,427.
- 3) Untuk item 3 yaitu biaya pendidikan di MI NU Raudlatas Shibyan 02 sesuai dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 9 orang (23,1%) menjawab sangat sesuai, 30

orang (76,9%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 3 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,23 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,536.

- 4) Untuk item 4 yaitu penentuan biaya pendidikan di MI NU Raudlatul Shibaan 02 disesuaikan dengan tingkat ekonomi orang tua sebanyak 11 orang (28,2%) menjawab sangat sesuai, 26 orang (66,7%) menjawab sesuai dan 2 orang (5,1%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 4 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,23 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,536.
- 5) Untuk item 5 yaitu biaya pembelian buku dan peralatan terjangkau oleh orang tua sebanyak 11 orang (28,2%) menjawab sangat sesuai, 27 orang (69,2%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 5 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,26 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,498.
- 6) Untuk item 6 yaitu biaya transportasi terjangkau oleh orang tua sebanyak 12 orang (30,8%) menjawab sangat sesuai, 26 orang (66,7%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 6 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,28 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,510.
- 7) Untuk item 7 yaitu biaya uang saku terjangkau oleh orang tua sebanyak 14 orang (35,9%) menjawab sangat sesuai, 24 orang (61,5%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 7 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,33 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,530.
- 8) Untuk item 8 yaitu biaya untuk mengikuti bimbingan belajar di lembaga bimbingan belajar (Bimbel) terjangkau oleh orang tua sebanyak 4 orang (10,3%) menjawab sangat sesuai, 34 orang (87,2%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 8 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,33 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,354.

- 9) Untuk item 9 yaitu biaya studytour terjangkau oleh orang tua sebanyak 9 orang (23,1%) menjawab sangat sesuai, 29 orang (74,4%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 9 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,21 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,469.
- 10) Untuk item 10 yaitu biaya hidup bukanlah menjadi penghalang untuk sekolah di MI NU Raudlatus Shibyan 02 sebanyak 18 orang (46,2%) menjawab sangat sesuai, 21 orang (53,8%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 10 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,46 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,505.

3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Orang Tua (Y)

Analisis statistik deskriptif jawaban responden tentang variabel kepuasan orang tua (Y) didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Jawaban responden terhadap variabel yang berupa kuesioner pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9
Jawaban Responden Terhadap Variabel Y
(Kepuasan Orang Tua)

No	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai	Sangat Tidak Sesuai	Mean	Modus	Std.Dev	Min	Max
1.	13 (33,3%)	25 (64,1%)	1 (2,6%)	0	0	4,31	4	0,521	3	5
2.	12 (30,8%)	27 (69,2%)	0	0	0	4,31	4	0,468	4	5
3.	13 (33,3%)	26 (66,7%)	0	0	0	4,33	4	0,478	4	5
4.	15 (38,5%)	24 (61,5%)	0	0	0	4,38	4	0,493	4	5
5.	12 (30,8%)	26 (66,7%)	1 (2,6%)	0	0	4,28	4	0,510	4	5
6.	12 (30,8%)	27 (69,2%)	0	0	0	4,31	4	0,468	4	5
7.	24 (61,5%)	15 (38,5%)	0	0	0	4,62	5	0,493	4	5
8.	24 (61,5%)	15 (38,5%)	0	0	0	4,62	5	0,493	4	5

SS=1,00 – 1,80 S=1,81 – 2,60 KS= 2,61 – 3,40 TS=3,41 – 4,20 STS= 4,21– 5,00

Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

Dari tabel di atas, dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item 1 yaitu MI NU Raudlatas Shibyan 02 tepat waktu dalam memberikan pelayanan sebanyak 13 orang (33,3%) menjawab sangat sesuai, 25 orang (64,1%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai.. Maka rata-rata skor untuk item 1 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,31 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,521.
- 2) Untuk item 2 yaitu pelayanan yang diberikan oleh MI NU Raudlatas Shibyan 02 sesuai dengan kebutuhan siswa sebanyak 12 orang (30,8%) menjawab sangat sesuai, 27 orang (69,2%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 2 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,31 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,468.
- 3) Untuk item 3 yaitu pelayanan yang diberikan oleh MI NU Raudlatas Shibyan 02 melebihi harapan orang tua sebanyak 13 orang (33,3%) menjawab sangat sesuai, 26 orang (66,7%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 3 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,33 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,478.
- 4) Untuk item 4 yaitu pelayanan yang diberikan oleh MI NU Raudlatas Shibyan 02 sesuai dengan biaya pendidikan yang dikeluarkan sebanyak 15 orang (38,5%) menjawab sangat sesuai, 24 orang (61,5%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 4 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,38 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,493.
- 5) Untuk item 5 yaitu MI NU Raudlatas Shibyan 02 memberikan pelayanan yang istimewa bagi saya sehingga saya tidak ingin pindah ke jasa pendidikan lain sebanyak 12 orang (30,8%) menjawab sangat sesuai, 26 orang (66,7%) menjawab sesuai dan 1 orang (2,6%) menjawab kurang sesuai.. Maka rata-rata skor untuk item 5 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,28 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,510.

- 6) Untuk item 6 yaitu MI NU Raudlatas Shibyan 02 merupakan sekolah yang cukup istimewa sehingga saya ingin menggunakan jasa pendidikan ini dimasa yang akan datang sebanyak 12 orang (30,8%) menjawab sangat sesuai, 27 orang (69,2%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 6 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,31 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,468.
- 7) Untuk item 7 yaitu MI NU Raudlatas Shibyan 02 memberikan pelayanan yang istimewa bagi saya sehingga saya merekomendasikan jasa pendidikan ini kepada teman dan rekan saya sebanyak 24 orang (61,5%) menjawab sangat sesuai, 15 orang (38,5%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 7 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,62 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,493.
- 8) Untuk item 8 yaitu MI NU Raudlatas Shibyan 02 merupakan sekolah yang memberikan kenyamanan dan kepuasan yang istimewa sehingga saya mempromosikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa pendidikan sebanyak 24 orang (61,5%) menjawab sangat sesuai, 15 orang (38,5%) menjawab sesuai. Maka rata-rata skor untuk item 8 tentang pendapat orang tua adalah sebesar 4,62 termasuk dalam kategori sangat sesuai, sedangkan standar deviasi dari jawaban responden adalah 0,493.

D. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur.¹¹

Dalam pengujian validitas dibantu dengan program SPSS 26 untuk menentukan apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

¹¹ Duwi Prayitno, *Paham Analisa Statistik Data SPSS*, (Yogyakarta: Media Kom, 2010), 90.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Layanan Pendidikan (X1)	X1.1	0,654	0,316	Valid
	X1.2	0,525	0,316	Valid
	X1.3	0,400	0,316	Valid
	X1.4	0,416	0,316	Valid
	X1.5	0,614	0,316	Valid
	X1.6	0,458	0,316	Valid
	X1.7	0,752	0,316	Valid
	X1..8	0,654	0,316	Valid
	X1.9	0,618	0,316	Valid
	X1.10	0,505	0,316	Valid
	X1.11	0,608	0,316	Valid
	X1.12	0,452	0,316	Valid
	X1.13	0,664	0,316	Valid
	X1.14	0,531	0,316	Valid
	X1.15	0,760	0,316	Valid
	X1.16	0,684	0,316	Valid
	X1.17	0,474	0,316	Valid
	X1.18	0,616	0,316	Valid
	X1.19	0,613	0,316	Valid
	X1.20	0,595	0,316	Valid
	X1.21	0,533	0,316	Valid
	X1.22	0,653	0,316	Valid
	X1.23	0,584	0,316	Valid
	X1.24	0,490	0,316	Valid
	X1.25	0,681	0,316	Valid
	X1.26	0,574	0,316	Valid
	X1.27	0,573	0,316	Valid
Biaya Pendidikan (X2)	X2.1	0,747	0361	Valid
	X2.2	0,573	0361	Valid
	X2.3	0,658	0361	Valid
	X2.4	0,653	0361	Valid
	X2.5	0,605	0361	Valid
	X2.6	0,613	0361	Valid
	X2.7	0,734	0361	Valid
	X2.8	0,543	0361	Valid
	X2.9	0,518	0361	Valid
	X2.10	0,594	0361	Valid
	Y1	0,780	0361	Valid
	Y2	0,684	0361	Valid

Kepuasan Orang Tua (Y)	Y3	0,585	0361	Valid
	Y4	0,659	0361	Valid
	Y5	0,780	0361	Valid
	Y6	0,746	0361	Valid
	Y7	0,671	0361	Valid
	Y8	0,652	0361	Valid

Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian validitas pada setiap variabel adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan Pendidikan

Pada variabel kualitas layanan pendidikan terdiri dari 27 item pernyataan, dimana hasil uji validitas adalah valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif.

b. Biaya Pendidikan

Pada variabel biaya layanan pendidikan terdiri dari 10 item pernyataan, dimana hasil uji validitas adalah valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif.

c. Kepuasan Orang Tua

Pada variabel kepuasan orang tua terdiri dari 8 item pernyataan, dimana hasil uji validitas adalah valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif.

Jadi dapat disimpulkan karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,361) dan bernilai positif. dengan demikian butir pernyataan pada variabel X1, X2, dan Y dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Sebuah kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban yang diberikan seseorang selalu stabil dari waktu ke waktu. Dalam menguji reliabilitas, peneliti menggunakan SPSS 26.0 dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Instrumen dapat dikatakan reliabel ketika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.¹²

Adapun hasil perhitungan uji reabilitas instrument menggunakan SPSS 26.0 adalah sebagai berikut:

¹² Masrukin, *Pengembangan Sistem Evaluasi Pendidikan Agama Islam*,(Kudus: Media Ilmu Press, 2012), 133.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Coefficients	Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan Pendidikan (X1)	27 item	0,923	Reliabel
Biaya Pendidikan (X2)	10 item	0,826	Reliabel
Kepuasan Orang Tua (Y)	8 item	0,847	Reliabel

Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

Dari tabel di atas diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60, yang artinya bahwa semua variabel X1, X2 dan Y dapat dikatakan reliabel.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model yang baik adalah model yang memberikan nilai residual dengan memerhatikan asumsi normalitas yaitu nilai sig > α (taraf signifikansi = 0,05).¹³ Dalam penelitian ini dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Sebagai hasil dari uji normalitas data tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		39
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,95943862
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,055
	Negative	-,067

¹³ Masrukin, *Statistik Inferensial*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2008), 61.

Test Statistic	,067
Asymp. Sig. (2-tailed)	,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: *Output SPSS yang diolah, 2022*

Berdasarkan hasil uji SPSS diketahui bahwa dari dari semua variabel menunjukkan nilai sig > α (0,05) dilihat dari kolom Asymp. Sig. (2-tailed) dengan nilai 0,200 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data sampel berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dengan range variabel independen tertentu. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai sig.deviation from linearity > 0,05 maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Adapun hasil pengujian linieritas variabel kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Linieritas Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Orang Tua * Kualitas Layanan Pendidikan	Between Groups	(Combined)	209,544	18	11,641	3,166	,007
		Linearity	122,628	1	122,628	33,353	,000
		Deviation from Linearity	86,915	17	5,113	1,391	,238
	Within Groups		73,533	20	3,677		
	Total		283,077	38			

Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai sig. deviation from linearity sebesar 0,238, ini berarti lebih besar dari 0,05 maka bisa dikatakan terdapat hubungan linier antara variabel kualitas layanan pendidikan dengan kepuasan orang tua.

Tabel 4.14
Hasil Uji Linieritas Biaya Pendidikan terhadap
Kepuasan Orang Tua
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Orang Tua * Biaya Pendidikan	Between Groups	162,084	10	16,208	3,751	,003
	Linearity	96,500	1	96,500	22,332	,000
	Deviation from Linearity	65,585	9	7,287	1,686	,139
	Within Groups	120,992	28	4,321		
	Total	283,077	38			

Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai sig. deviation from linearity sebesar 0,139, ini berarti lebih besar dari 0,05 maka bisa dikatakan terdapat hubungan linier antara variabel biaya pendidikan dengan kepuasan orang tua.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi hubungan yang kuat antar variabel bebas (*independent*). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak membentuk variabel orthogonal. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai tolerance atau nilai VIF dengan asumsi jika nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinieritas.¹⁴

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikoliniertias

Model	Coefficients ^a		T	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,531	5,294	,856	,398		
Kualitas Layanan Pendidikan	,168	,053	,481	,003	,621	1,610
Biaya Pendidikan	,262	,138	,288	,066	,621	1,610

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

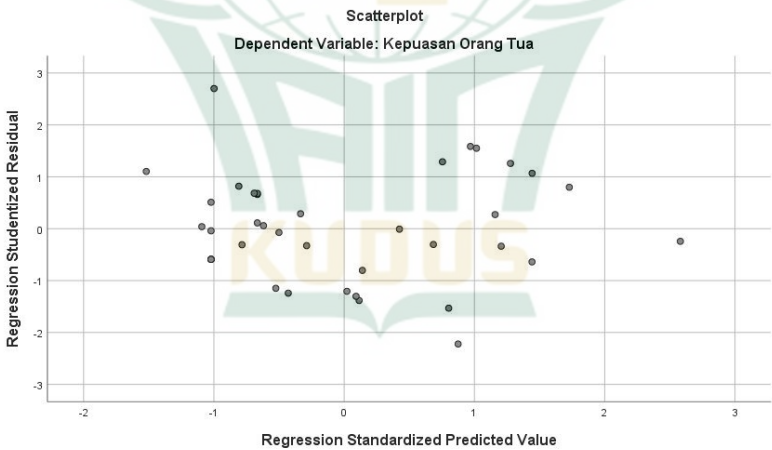
¹⁴ Masrukin, *Statistik Inferensial*, 45.

Berdasarkan hasil uji SPSS di atas diketahui bahwa nilai tolerance adalah $0,621 > 0,10$ sedangkan nilai VIF dari tabel di atas adalah $1,610 < 10,00$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel *independent* dalam penelitian ini.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot. Jika terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Perhitungan dengan SPSS 26.0 pada grafik *scatter plot* terlihat titik menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.16
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

5. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan yang lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model korelasi. Salah satu ukuran dalam

menentukan ada atau tidaknya masalah autokorelasi dengan uji Durbin Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:¹⁵

- a. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dibandingkan dengan tabel Durbin Watson (dl dan du). Kriteria jika $du < d \text{ hitung} < 4-du$ maka tidak terjadi autokorelasi.
- b. Jika $d < dl$ atau $d > 4-dl$ maka terdapat autokorelasi
- c. Jika $dl < d < du$ atau $4-du < d < 4-dl$ maka tidak ada kesimpulan.

Tabel 4.17
Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,746 ^a	,556	,532	1,868	2,252

a. Predictors: (Constant), Biaya Pendidikan, Kualitas Layanan Pendidikan
b. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

Dari hasil pengolahan data SPSS 26 dan tabel Durbin Watson signifikansi 5% diperoleh rekap data untuk mempermudah pengambilan keputusan sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson

D	dl	Du	4-dl	4-du
2,252	1,321	1,5969	2,679	2,4031

Dari tabel hasil SPSS pengolahan data di atas diketahui nilai Durbin Watson diperoleh nilai sebesar 2,252, selanjutnya nilai tersebut dibandingkan dengan nilai DW pada tabel dengan signifikansi 5% jumlah sampel 39 orang dan jumlah variabel bebas 2, maka diperoleh nilai dl 1,321 dan nilai du 1,5969. Jika merujuk pada dasar pengambilan keputusan poin a dapat ditulis dengan $du < d < 4-du$ ($1,5969 < 2,252 < 2,679$) maka sesuai kaidah pengambilan keputusan disimpulkan tidak terdapat autokorelasi positif pada model regresi.

¹⁵ Masrukin, *Statistik Inferensial*, 46.

F. Uji Hipotesis

Berdasarkan uji asumsi klasik yang telah dipergunakan dalam penelitian ini menunjukkan data yang telah dipergunakan dalam penelitian ini menunjukkan data yang berkontribusi normal, sehingga analisis regresi linier bisa dilanjutkan untuk analisis selanjutnya. Adapun analisis pengumpulan data tentang kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua adalah sebagai berikut.

1. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan dengan variabel terikat yaitu kepuasan orang tua.

Tabel 4.19
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T
1	(Constant)	2,007	4,950		,405
	kualitas layanan pendidikan	,145	,047	,414	3,057
	biaya pendidikan	,386	,122	,428	3,160

a. Dependent Variable: kepuasan orang tua

Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

Berdasarkan output yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwasanya uji regresi linier berganda :

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2$$
$$= 2,007 + 0,145 + 0,386$$

Interpretasinya:

- 1) Nilai a sebesar 2,007 merupakan konstanta, artinya tanpa ada pengaruh dari kedua variabel independent, maka variabel kepuasan orang tua (Y) mempunyai nilai sebesar konstanta tersebut yaitu 2,007.
- 2) b1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,145, menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan pendidikan (X1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan orang tua (Y), yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas layanan pendidikan (X1) maka akan memengaruhi Y sebesar 0,145, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

- 3) b_2 (nilai koefisien regresi X_2) sebesar 0,386, menunjukkan bahwa variabel biaya pendidikan (X_2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan orang tua (Y), yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel biaya pendidikan (X_2) maka akan memengaruhi Y sebesar 0,386, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independent (X) secara parsial (individual) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.20
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,007	4,950		,405	,688
	kualitas layanan pendidikan	,145	,047	,414	3,057	,004
	biaya pendidikan	,386	,122	,428	3,160	,003

a. Dependent Variable: kepuasan orang tua

Sumber data: *Output SPSS yang diolah*, 2022

Dasar dalam pengambilan keputusan uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > \text{nilai } t_{\text{tabel}}$, maka terdapat pengaruh variabel X secara parsial terhadap variabel Y .
 - 2) Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < \text{nilai } t_{\text{tabel}}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara parsial terhadap variabel Y .
- $t_{\text{tabel}} = t(a/2 : n-k-1)$
 $a = 5\% = t(0,05/2 : 39-2-1)$
 $= 0,025 : 37$
 $= 2,028$

a. Uji t X_1

Hipotesis :

H_0 = Kualitas layanan pendidikan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua

Ha = Kualitas layanan pendidikan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua

Sesuai dengan tabel di atas, yaitu diketahui nilai sig. untuk X1 terhadap Y adalah sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,057 > t_{tabel} 2,028$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas layanan pendidikan (X1) terhadap kepuasan orang tua (Y) secara signifikan.

b. Uji t X2

Hipotesis :

H_0 = Biaya pendidikan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua

Ha = Biaya pendidikan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua

Sesuai dengan tabel di atas, yaitu diketahui nilai sig. untuk X1 terhadap Y adalah sebesar $0,003 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,160 < t_{tabel} 2,028$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh biaya pendidikan (X2) terhadap kepuasan orang tua (Y) secara signifikan.

3. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Pada penelitian ini uji F digunakan untuk mengetahui apakah kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua. Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

Hipotesis:

H_0 = Variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

Ha = Variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen

Tabel 4.21

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157,471	2	78,736	22,567	,000 ^b
	Residual	125,605	36	3,489		
	Total	283,077	38			

a. Dependent Variable: kepuasan orang tua

b. Predictors: (Constant), biaya pendidikan , kualitas layanan pendidikan

Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

Dasar dalam pengambilan keputusan uji F adalah sebagai berikut:

- 1. Jika niali sig < 0,05 atau F hitung > nilai F tabel, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- 2. Jika niali sig > 0,05 atau F hitung < nilai F tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

F tabel = F (k ; n – k)
= F (2 ; 39 – 2)
= F (2 ; 37)
= 3,25

Berdasarkan output di atas diketahui nilai siginifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan atau bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung sebesar 22,567 > F tabel 3,25, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

4. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. R² yang digunakan adalah nilai *Adjusted R Square* yang merupakan R² yang telah disesuaikan. *Adjusted R Square* merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan waktu sesuai variabel independen ke dalam persamaan.

Tabel 4.22
Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,746 ^a	,556	,532	1,868

a. Predictors: (Constant), biaya pendidikan , kualitas layanan pendidikan

Sumber data: *Output SPSS yang diolah, 2022*

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai koefisien determinasi yang dinotasikan dalam angka *Adjusted R Square* sebesar 0,532. Hal ini mengandung arti pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 53,2%.

G. Pembahasan

Berdasarkan temuan-temuan dari hasil analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka pembahasannya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua di MI NU Raudlatas Shibyan 02

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat, menjadikan masyarakat dengan mudah memperoleh informasi dalam memilih sekolah sehingga mendorong setiap lembaga pendidikan untuk mengantisipasi persaingan yang begitu ketat. Strategi yang dapat dilakukan oleh sebuah lembaga pendidikan untuk dapat menghadapi persaingan tersebut, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas layanan dari lembaga pendidikan itu sendiri. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan orang tua. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu lembaga pendidikan. Sekolah yang tidak mampu menjaga atau meningkatkan kualitas pendidikannya akan kehilangan kepercayaan dari masyarakat. Begitu juga sebaliknya jika sekolah mampu menjaga dan meningkatkan kualitas, maka meningkatlah kepercayaan masyarakat terhadap sekolah tersebut, ditandai dengan mudahnya mencari pelanggan atau peserta didik.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang atas pelayanan yang diharapkan dengan membandingkan keinginan konsumen dengan kinerja yang dirasakan. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan cara membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan. Kualitas layanan pendidikan merupakan hal utama yang perlu diperhatikan oleh suatu lembaga pendidikan dengan melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki lembaga tersebut. Kualitas layanan pendidikan yang diberikan sekolah memberikan kesan tersendiri bagi konsumen untuk kembali ke sekolah tersebut. Lembaga pendidikan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dilihat berdasarkan persepsi orang tua (pelanggan) sebagai penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan,

sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatas Shibyan 02. Dimana pada hasil uji t diketahui nilai t_{hitung} sebesar 3,160 lebih besar dari t_{tabel} 2,2028. Dan nilai signifikan yang dihasilkan variabel kualitas layanan pendidikan sebesar $0,004 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain kualitas layanan pendidikan mempengaruhi kepuasan orang tua.

Dalam hal ini tingkat kualitas pelayanan pada MI NU Raudlatas Shibyan 02 berdampak positif dan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan pada MI NU Raudlatas Shibyan 02 maka kepuasan orang tua akan semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah tingkat kualitas pelayanan pada MI NU Raudlatas Shibyan 02 maka kepuasan orang tua akan semakin rendah. Artinya pengaruh kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor tinggi rendahnya kepuasan orang tua, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diberikan kepada orang tua maka tingkat kepuasan orang tua akan menurun. Dasar pemikiran yang mendukung temuan tersebut adalah bahwa apabila suatu produk memiliki kualitas yang bagus namun pelayanan yang diberikan jelek, maka pelanggan tidak akan merasa puas.¹⁶

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Selvy Normasari, Srikandi Kumaji, dan Andriani Kusumawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan, Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang”. Dari

¹⁶ J. Supranto & Nandan Limakrisna, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 12.

penelitian diperoleh: (1) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan; (2) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel citra perusahaan; (3) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan; (4) variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel citra perusahaan; (5) variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan; (6) variabel citra perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan.¹⁷

Agama Islam mengajarkan bahwa dalam rangka memberikan hasil yang baik kepada orang lain, maka hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas bagi orang lain. Hal tersebut dijelaskan dalam al-Qur'an surat al-Baqoroh ayat 267 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
حَمِيدٌ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.¹⁸

¹⁷ Selvy Normasari, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan, Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang, *Ekonomi Bisnis*, 2 (Desember, 2013).

¹⁸ Alquran, al-Baqarah ayat 267, *Alquran dan Terjemahannya* (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alquran, 2005), 45.

Ayat di atas bermakna bahwa setiap muslim berkewajiban untuk memberikan yang terbaik kepada orang lain. Memberikan kualitas terbaik dari apa yang dimiliki merupakan salah satu cara agar masyarakat merasa puas serta mengantisipasi agar masyarakat tidak berpindah ke lembaga pendidikan yang lain.

Dengan demikian temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan sebagai tampilan fisik yang menarik agar dapat menarik perhatian masyarakat, secara cepat, tepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan harus dapat diandalkan dan diperhitungkan, pelayanan yang berkualitas harus mengutamakan kebutuhan pelanggan serta dapat memberikan jaminan kepada pelanggan. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Pendidikan sangat berperan penting terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatul Sholikhin 02 Bae Kudus.

2. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua di MI NU Raudlatul Sholikhin 02

Biaya pendidikan merupakan salah satu faktor yang menjadi perhatian orang tua dalam memilih sebuah lembaga pendidikan. Biaya yang terlalu tinggi tanpa diimbangi kualitas layanan yang baik akan menimbulkan kekecewaan orang tua. Sehingga sebuah lembaga pendidikan harus pandai dalam menentukan biaya pendidikan. Biaya pendidikan yang disesuaikan dengan keadaan perekonomian masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwanti, “Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kewajaran Harga serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cinderella School of English For Children Bandung”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kewajaran harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.¹⁹

¹⁹ Purwanti, “Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kewajaran Harga serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cinderella School

Dalam lingkup literatur pemasaran jasa, terdapat dua faktor utama yang terbukti sebagai kepuasan konsumen, yaitu persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap harga. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, maka semakin meningkatkan kepuasan konsumen, dan semakin murah harga suatu produk dengan kualitas yang baik, maka semakin puas pula konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatul Sholihah 02. Dimana pada hasil uji t diketahui nilai t_{hitung} sebesar 3,057 lebih besar dari t_{tabel} 2,2028. Dan nilai signifikan yang dihasilkan variabel biaya pendidikan sebesar $0,003 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain biaya pendidikan mempengaruhi kepuasan orang tua.

Dalam hal ini responden merasa bahwa dengan tinggi rendahnya tingkat biaya pendidikan yang diterapkan oleh MI NU Raudlatul Sholihah 02 mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan orang tua. Penelitian ini didukung dengan teori yang menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- Kualitas produk, pelanggan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- Harga, pelanggan yang sensitif biasanya berpendapat bahwa harga murah adalah sumber kepuasan pelanggan yang penting karena pelanggan akan mendapat *value for money* yang tinggi.
- Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.
- Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- Biaya, pelanggan akan semakin puas apabila biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang diperoleh.²⁰

of English For Children Bandung”, Tesis, Pasca Sarjana Unicom Bandung, 2014.

²⁰ Ririn Tri Ratnasari dan Masturi H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 117-118.

Oleh karena itu, kepala sekolah dan pengelola lembaga pendidikan dalam penetapan biaya pendidikan perlu mempertimbangkan berbagai fasilitas yang diberikan, fleksibilitas pembayaran biaya pendidikan dan adanya jangka waktu pembayaran yang jelas dalam tiap komponen biaya yang harus dibayar. Sehingga orang tua merasa puas dan dapat memberi kesan positif pada pihak sekolah.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa biaya Pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02

Dari hasil penelitian dan perhitungan yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 22,567 > \text{nilai } F_{tabel} 3,25$. Kaidah keputusannya dikatakan berpengaruh jika nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , dan nilai signifikan yang dihasilkan $0,000 < 0,05$ (5%) Maka dapat disimpulkan kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02.

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Sri Hartanti “Analisis Pengaruh Biaya Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua serta Dampaknya Pada Loyalitas Orang Tua TK Swasta Sriwijaya Medan”. Hasil penelitian menunjukkan variabel biaya pendidikan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua melalui kepuasan orang tua.²¹

Dengan demikian temuan pada penelitian ini mengindikasikan bahwa dengan adanya kualitas layanan pendidikan yang baik seperti jaminan mutu dan kualitas jasa yang diikuti dengan biaya pendidikan yang sesuai akan mempengaruhi kepuasan orang tua dan juga sebaliknya, apabila

²¹ Sri Hartanti, *Analisis Pengaruh Biaya Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua serta Dampaknya Pada Loyalitas Orang Tua TK Swasta Sriwijaya Medan*, Tesis. Universitas Sumatera Utara Medan, 2017.

dengan tingkat biaya pendidikan yang tidak sesuai dengan kualitas layanan pendidikan yang diinginkan oleh orang tua maka tingkat kepuasan orang tua di MI NU Raudlatul Shiblyan 02 akan menurun.

Sedangkan untuk hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai koefisien determinasi yang dinotasikan dalam angka *Adjusted R Square* sebesar 0,532.atau 5,32%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan orang tua (Y) sebesar 53,2%, sedangkan sisanya 46,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

