

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI MASA PANDEMI COVID-19**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON PARENTS
SATISFACTION IN THE COVID-19 PANDEMIC***

Lilis Badriah¹, Eigis Yani Pramularso²

¹SIT Nurul Fikri

²Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

²eigis.eyp@bsi.ac.id

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 membawa pengaruh dalam berbagai sektor kehidupan termasuk sektor pendidikan dimana pembelajaran yang dilakukan di sekolah tidak bisa dilakukan melalui tatap muka tetapi harus melakukan pembelajaran jarak jauh. Meskipun dilakukan secara jarak jauh kualitas pelayanan mesti tetap menjadi perhatian sehingga tetap memberikan kepuasan kepada semua pihak termasuk siswa dan orang tua. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa di kelas tiga SD Nurul Fikri. Dengan teknik sampel acak metode pengumpulan data digunakan kuesioner yang dibagikan kepada seluruh orang tua dan diperoleh sampel 62 responden. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS 25 dengan metode analisis data memakai analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan yang bersama-sama antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan orang tua siswa. Secara parsial *reliability* dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Sedangkan *tangible*, *responsiveness*, *empathy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan orang tua.

ABSTRACT

*The Covid-19 pandemic has had an impact on various sectors of life including the education sector where learning that is carried out in schools cannot be done face-to-face but must carry out distance learning. Even though it is carried out remotely, the quality of service must remain a concern so that it continues to provide satisfaction to all parties, including students and parents. The research objective was to determine the effect of service quality on the satisfaction of parents of students in the third grade of SD Nurul Fikri. Using a random sample technique, the data collection method used a questionnaire which was distributed to all parents and a sample of 62 respondents was obtained. Data processing techniques using SPSS 25 with data analysis methods using multiple regression analysis. The results of the study show that there is a significant joint effect between *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* on the satisfaction of students' parents. Partially, *reliability* and *assurance* have a*

positive and significant effect on the satisfaction of parents of students. While tangible, responsiveness, empathy have a positive and insignificant effect on the satisfaction of parents of students.

Keywords: Service Quality; Parents Satisfaction

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah salah satu hak yang harus diperoleh oleh setiap warga negara di Indonesia. Dalam pasal 31 ayat 1 UUD 1945 disebutkan bahwa setiap warga negara berhak mendapat pendidikan. Pendidikan yang baik mampu mewujudkan sumber daya manusia yang handal dan dapat berkompetisi. Untuk itu dalam berbagai kondisi setiap warga negara tetap berhak untuk mendapat akses pendidikan dengan berbagai layanan yang ada. Dalam hal ini perlu adanya perhatian semua terhadap kualitas pendidikan baik dari pemerintah, keluarga, maupun masyarakat melalui pendidikan formal dan non formal yang ada. Proses pendidikan nasional arahnya adalah diri individu dan masyarakat untuk bertahan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dalam segala aspek kehidupan (Husamah, Restian, & Widodo, 2019).

Pandemi Covid-19 membawa pengaruh dalam berbagai sektor kehidupan masyarakat termasuk sektor pendidikan. Pandemi Covid-19 kaitannya dengan sektor pendidikan tentu berdampak dengan pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan di sekolah. Dengan adanya potensi penularan virus Covid-19 yang berbahaya membawa pengaruh terhadap kebijakan pembelajaran yang tidak bisa dilakukan seperti normal yaitu melalui tatap muka di sekolah. Sejalan dengan kebijakan pemerintah mengeluarkan kebijakan bahwa setiap sekolah harus melakukan pembelajaran jarak jauh atau dikenal dengan istilah dalam jaringan maka sekolah pun otomatis mengikuti aturan yang ada tersebut.

Setiap orang tua siswa mengharapkan agar anak-anaknya mendapatkan pendidikan yang terbaik dalam kondisi apapun baik kondisi normal melalui tatap muka maupun dengan pembelajaran jarak jauh karena kondisi pandemi. Berkaitan dengan ini tentu penting untuk diketahui hal-hal apa saja yang diinginkan atau perlu diketahui dari orang tua dalam menghadapi kondisi atau keberlangsungan pembelajaran putra-putrinya. Pihak sekolah sebagai pihak yang diberi amanah

sebagai tempat pendidikan anak tentu berusaha untuk tetap memberikan pelayanan terbaik kepada sehingga semua pihak dapat menerima dengan puas termasuk pihak orang tua. Guru dan orang tua diharapkan dapat bekerja sama dan orang tua dapat meminta bimbingan kepada guru pengampu ketika ada kesulitan dalam pembelajaran jarak jauh (Ruliati et al., 2021).

Salah satu hal terkait dengan kepuasan orang tua yaitu adanya kualitas pelayanan. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan pembelajaran yang optimal tentunya dibutuhkan kerjasama yang baik dari semua pihak khususnya sekolah. Sekolah dapat mencari kreativitas dan inovasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan pembelajaran terbaik terhadap semua pihak terkait termasuk siswa dan orang tua. Kualitas pelayanan sama halnya dengan produk adalah penggerak bagi kepuasan yang bersifat multidimensi (Irawan, 2009).

Kualitas pelayanan pembelajaran yang optimal dapat meningkatkan keluaran siswa yang diharapkan. Dengan adanya keluaran yang baik, berkualitas, dan berprestasi maka dapat memberikan kepuasan kepada orang tua siswa. Orang tua siswa akan merasa puas terhadap upaya sekolah dalam memberikan pelayanan pembelajaran yang telah dilakukan dengan berbagai bentuk layanan berupa sarana dan media yang sudah disediakan dengan baik.

Dengan adanya kebijakan dari pemerintah terkait pelaksanaan pembelajaran jarak jauh hal ini merupakan tantangan bagi setiap sekolah. Setiap sekolah untuk dapat tetap menyajikan kualitas pembelajaran yang bermutu meskipun dilakukan secara jarak jauh. SD Islam Terpadu Nurul Fikri Depok adalah salah satu sekolah Islam swasta yang memiliki visi menjadi sekolah rujukan dalam pembinaan generasi yang senantiasa berupaya untuk menyajikan kualitas pendidikan yang terbaik bagi siswa-siswinya termasuk dalam menghadapi tantangan pembelajaran secara daring.

Hasil penelitian (Sumarsomo, 2012) dalam penelitiannya menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pada Laboratorium Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UM sudah baik. Penelitian (Rahmawati, 2013) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa kategori puas terhadap seluruh indikator dari produk lembaga Universitas Negeri Yogyakarta

termasuk faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan. Penelitian oleh (Lumempow, Mandey, & Rotinsulu, 2015) hasilnya secara simultan *reliability*, *tangibles*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Bahu Mall Manado. Penelitian oleh (Anggraini, Wahyuni, & Totalia, 2016) pada SMA Negeri 1 Sumberlawang menghasilkan temuan tentang pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Penelitian (Lahdji, Setiawan, & Purnamasari, 2016) pada Pasien BPJS di Klinik Penyakit di RSUD Sunan Kalijaga Demak menghasilkan terdapat pengaruh pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien. Penelitian pada Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong oleh (Waruwu, Permatasari, & Irmawati, 2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dengan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Dalam penelitian ini rumusan masalah berupa 1) Apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan orang tua?, 2) Apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan orang tua?, 3) Apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan orang tua?, 4) Apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan orang tua?, 5) Apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan orang tua?, dan 6) Apakah terdapat pengaruh secara bersama *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan orang tua?.

Untuk menanggapi rumusan yang ada maka hipotesis penelitian pada penelitian ini adalah : 1) Terdapat pengaruh secara signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan orang tua, 2) Terdapat pengaruh secara signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan orang tua, 3) Terdapat pengaruh secara signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan orang tua, 4) Terdapat pengaruh secara signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan orang tua, 5) Terdapat pengaruh secara signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan orang tua, dan 6) Terdapat pengaruh secara bersama *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan orang tua.

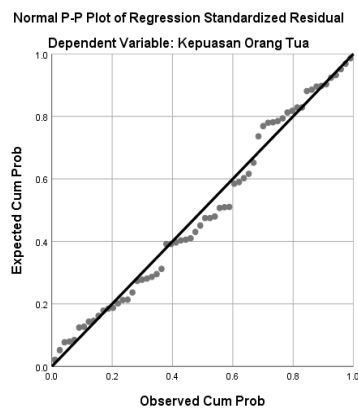
Berpijak pada latar belakang tersebut dan peneliti ingin melakukan penelitian pada subjek yang berbeda maka mengambil judul pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa di masa pandemi Covid-19.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan data kuantitatif dengan memberikan kuesioner kepada orang tua siswa kelas tiga SD IT Nurul Fikri Kota Depok yang dijadikan populasi dalam penelitian ini. Teknik dalam menentukan sampel menggunakan teknik simple random sampling atau sampel acak di mana subjek pada populasi adalah homogen dan memiliki peluang sama menjadi subjek. Pada penelitian ini diperoleh responden yang mengisi kuesioner dengan lengkap sejumlah 62 orang tua siswa. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda dengan menggunakan lima variabel bebas (*reliability, tangibles, assurance, responsiveness, empathy*) dan satu variabel tergantung (kepuasan orang tua) yang sebelumnya juga dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Olah data yang dilakukan dalam penelitian dibantu dengan aplikasi SPSS 25.

PEMBAHASAN

Uji validitas dan uji reliabilitas setelah dilakukan perhitungan dengan SPSS 25 menunjukkan instrumen dari kuesioner yang telah dibagikan dinyatakan valid dan reliabel. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kemudian dilakukan uji normalitas. Berdasarkan hasil perhitungan dengan P-P Plot dapat dinyatakan data memiliki distribusi yang normal dimana titik titik digambar terlihat tersebar di sekitar garis lurus. Berikut hasil normalitas dengan P-P Plot dan histogram dengan melihat gambar berikut:



Gambar 1. Uji Normalitas dengan P-P Plot

Berdasarkan hasil uji linearitas terdapat linearitas antara *tangible* dan kepuasan orang tua dengan nilai Sig baris *Deviation from Linearity* adalah 0,874 lebih besar angkanya dari 0,05. Ada juga linearitas antara *Reliability* dan kepuasan orang tua dengan nilai Sig baris *Deviation from Linearity* adalah 0,657 lebih besar angkanya dari 0,05. Selain itu juga ada linearitas antara *Responsiveness* dan kepuasan orang tua dengan nilai Sig baris *Deviation from Linearity* adalah 0,941 lebih besar angkanya dari 0,05. Kemudian ada linearitas antara *Assurance* dan kepuasan orang tua dengan nilai Sig baris *Deviation from Linearity* adalah 0,081 lebih besar angkanya dari 0,05. Yang terakhir ada juga linearitas antara *Empathy* dan kepuasan orang tua dengan nilai Sig baris *Deviation from Linearity* adalah 0,203 lebih besar angkanya dari 0,05.

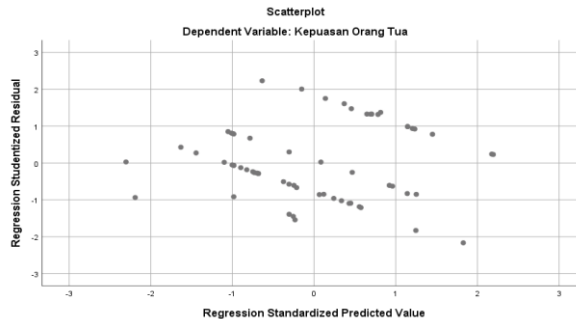
Untuk uji multikolinearitas juga diperoleh tidak ada ada multikolinearitas dengan angka VIF ada di bawah 10 dan *tolerance* diatas 0,01. Berikut data hasil perhitungannya:

Tabel 1. Tabel Uji Multikolinearitas

No	Mode	Tolerance	VIF
1.	Tangible	0,986	1,014
2.	Reliability	0,923	1,084
3.	Responsiveness	0,917	1,090
4.	Assurance	0,492	2,032
5.	Empathy	0,484	2,064

Sumber: Hasil analisis dari sumber data primer

Untuk uji heteroskedastisitas dinyatakan gejala heterokedastisitas tidak terjadi pada penelitian ini dengan pola tersebar dengan diatas dan dibawah di sumbu y. Berikut gambar yang menunjukkan hasil heterokedastisitas:



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Perhitungan uji koefisien determinasi dan koefisien korelasi dapat diketahui melalui tabel berikut:

Tabel 2. Tabel Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change
					R Square Change	F Change	df1	df2	
1	.590 ^a	.348	.290	1.199	.348	5.980	5	56	.000

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Sumber: Hasil analisis dari sumber data primer

Perhitungan model *summary* pada tabel menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,590 yang berarti ada hubungan yang cukup kuat antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan orang tua siswa kelas 3 SD IT Nurul Fikri Kota Depok. R Square 0,348 berarti ada sumbangan sejumlah 34,8 % variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan orang tua siswa dan sisanya 65,2 % dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

Untuk uji regresi berganda perhitungannya dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 3. Tabel Uji Regresi Berganda

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.961	5	8.592	5.980	.000 ^b
	Residual	80.458	56	1.437		
	Total	123.419	61			

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

Sumber: Hasil analisis dari sumber data primer

Perhitungan uji t memberikan hasil dengan diperlihatkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Tabel Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	.301	2.699			.111	.912
Tangible	.292	.185	.172		1.579	.120
Reliability	.277	.082	.377		3.357	.001
Responsiveness	.079	.102	.087		.774	.442
Assurance	.299	.130	.354		2.303	.025
Empathy	.058	.216	.042		.269	.789

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Sumber: Hasil analisis dari sumber data primer

Persamaan regresi dalam hasil penelitian yaitu $Y=0,301+0,292X_1+0,277X_2+0,79X_3+0,299X_4+0,058X_5$. Hasil positif menunjukkan bahwa semakin meningkatnya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* maka semakin meningkat pula kepuasan orang tua kelas tiga pada SD IT Nurul Fikri Kota Depok.

Nilai t hitung juga dapat dibandingkan dengan t tabel= $t_{\alpha/2}$; $n-1-k = t_{5\%/2}$; $df(62-1-5)= t_{2,5\%}$; $df(56)= 2,003$. Hasil menunjukkan pengaruh *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap kepuasan orang tua dengan t hitung < t

tabel berarti tidak signifikan, sedangkan pengaruh *reliability* dan *assurance* dengan t hitung $>$ t tabel berarti signifikan.

1. Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan orang tua

Hipotesis pertama dalam penelitian ini tidak terbukti dimana perhitungan uji t menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan t hitung 1,579 pada signifikansi 0,120. Dapat diketahui bahwa orang tua tidak terlalu terpengaruh dengan adanya *tangible* tetapi adanya pengaruh positif maka kualitas pelayanan tetap ditingkatkan dengan guru berpakaian dan berpenampilan rapi saat melakukan pembelajaran. Selain itu teknologi pembelajaran yang dipilih sekolah seperti zoom dan google classroom tampilannya harus tetap menarik.

2. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan orang tua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini terbukti dan diterima dengan hasil *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan t hitung 3,357 pada signifikansi 0,001. Dapat diketahui bahwa orang tua merasa puas dengan adanya *reliability* berupa menyediakan teknologi pembelajaran yang diputuskan di awal tahun ajaran dan memberikan informasi yang mudah diakses orang tua terhadap keseluruhan kegiatan selama pembelajaran jarak jauh. Selain itu guru hadir tepat waktu dalam pembelajaran dan guru menggunakan durasi waktu dengan tepat sesuai jadwal dalam pembelajaran baik melalui zoom dan google classroom.

3. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan orang tua

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini tidak terbukti dengan hasil *responsiveness* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan t hitung 0,774 pada signifikansi 0,442. Dapat diketahui bahwa orang tua tidak terlalu terpengaruh dengan adanya *responsiveness* tetapi adanya pengaruh positif maka kualitas pelayanan tetap diperlukan dengan sekolah menanggapi keluhan dari orangtua dengan cepat. Kemudian kepala sekolah, guru, dan karyawan sekolah juga mudah untuk dihubungi dan dapat berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan terutama selama pembelajaran jarak jauh.

4. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan orang tua

Hipotesis keempat dalam penelitian ini terbukti dan diterima dengan hasil *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan t hitung 2,303 pada signifikansi 0,025. Dapat diketahui bahwa orang tua merasa puas dengan adanya *assurance* berupa guru yang terampil dalam menggunakan teknologi pembelajaran dan dapat menjelaskan materi pembelajaran dengan baik kepada siswa selama pembelajaran jarak jauh.

5. Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan orang tua

Hipotesis kelima dalam penelitian ini tidak terbukti dengan hasil *empathy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan t hitung 0,269 pada signifikansi 0,789. Dapat diketahui bahwa orang tua tidak terlalu terpengaruh dengan adanya *empathy* tetapi adanya pengaruh positif maka kualitas pelayanan tetap diperlukan dengan guru dan karyawan bersikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan, guru menjalin hubungan baik dengan semua orang tua, dan pihak sekolah memberikan perhatian kepada semua keluhan yang disampaikan orang tua selama pembelajaran jarak jauh.

6. Pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kepuasan orang tua

Perhitungan uji F memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan yang bersama-sama antara *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kepuasan orang tua siswa kelas tiga SD IT Nurul Fikri Kota Depok. Hal ini terlihat dengan F hitung sebesar 5,980 dengan tingkat signifikan 0,000. Berarti hipotesis keenam dalam penelitian ini terbukti dan diterima. Berdasarkan perhitungan uji F tersebut sejalan dan mendukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sumarsomo, 2012), (Rahmawati, 2013), (Lumempow et al., 2015), (Anggraini et al., 2016), (Lahdji et al., 2016), dan (Waruwu et al., 2018) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

KESIMPULAN

Penelitian ini memperlihatkan F hitung menunjukkan bahwa secara bersama-sama ada pengaruh signifikan yang bersama-sama antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan orang tua siswa kelas 3 pada SD IT Nurul Fikri Kota Depok. Hal ini memberikan gambaran bahwa dimensi kualitas pelayanan diharapkan terus ditingkatkan melalui tampilan fisik dari penampilan guru atau sarana teknologi dan lainnya, akses yang mudah terhadap pelayanan yang dimiliki, tanggapan yang lebih cepat terhadap keluhan, peningkatan kompetensi guru, dan terus menjalin hubungan baik dengan orang tua. Uji t menunjukkan *reliability* dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua sehingga memberikan gambaran tentang penyediaan teknologi pembelajaran dan keterampilan sumber daya manusia berperan penting untuk terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Sedangkan *tangible*, *responsiveness*, *empathy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua menunjukkan perlu adanya perhatian khusus terhadap hal ini sehingga ke depan dalam layanan melalui tampilan fisik, respon, dan hubungan yang lebih baik lagi antara sekolah dengan orang tua siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M. D., Wahyuni, S., & Totalia, S. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen Tahun 2015/2016. *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 2(1).
- Candrianto, C. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Eka, D., Putri, Y. H., & Karim, S. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya (JMBS)*, 16 (2).
- Hamirul, H., & Alamsyahril, A. (2020). *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: CV Pustaka Learning Center.
- Husamah, H., Restian, A., & Widodo, R. (2019). *Pengantar Pendidikan*. Malang:

Penerbit Uniiversitas Muhamammadiyah Malang.

- Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kusumasitta, K. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Puasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 153–176. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v7i1.525>
- Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2016). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015. *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, 5(2), 1–7.
- Lumempow, N. R., Mandey, S., & Rotinsulu, J. J. (2015). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. *Emba*, 3(3), 1275–1286.
- Muliaty, M. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 77–82.
- Ningsih, D. A., Imron, A., & Triwiyanto, T. (2018). Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(2), 245–254. <https://doi.org/10.17977/um027v1i22018p245>
- Ruliati, R., Mulyani, S., Ambarwati, N., Evaretta, R. A., Rusmini, R., Sylilvia, I. L. A., ... Arisanti, V. V. (2021). Penguatan Pendidikan Karakter (PPK) di Sekolah Merdeka Belajar. Palembang: Penerbit Inteligi.
- Sumarsomo, R. B. (2012). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Laboratorium. *Manajemen Pendidikan*, 23(5), 411–417.
- Waruwu, N., Permatasari, S. Z., & Irmawati, H. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.