

Evaluasi Kepuasan Orang Tua di TK Kasih Yobel Singkawang

Fransiskus Saju

*djwpacara@gmail.com
STIE Mulia Singkawang, Indonesia*

Yuvi Sandrawati

STIE Mulia Singkawang, Indonesia

ABSTRACT

This research aims to determine the level of parental satisfaction with the quality of service at TK Kasih Yobel Singkawang, using descriptive and survey research methods. Data collection was conducted through observations and questionnaires, with a sample size of 135 participants. Variables were measured using the Likert scale and the consumer perception index. The results indicate that among the five dimensions of service quality, physical evidence ranks the highest in terms of suitability, while assurance ranks the lowest. The average suitability level is 97.28%, indicating that the quality of services provided by the school is not optimal. Using the Servqual method, the highest gap value is observed in the assurance dimension (-0.19), and the lowest gap value is in the physical evidence dimension (-0.04), with a total gap value between perception and performance of -0.136. It can be concluded that parents' perceptions tend toward satisfaction with the quality of educational services at TK Kasih Yobel. The study suggests that TK Kasih Yobel should improve services in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Future researchers are encouraged to add research variables and test the effect using SPSS for more comprehensive results.

Keywords: Level of Satisfaction, Service Quality

djwpacara@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pada era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat kini, muncul banyak persaingan termasuk dalam bidang jasa pendidikan. Pendidikan dapat meningkatkan pengetahuan serta melatih cara berpikir akan suatu masalah pada seseorang dan menjadi daya saing suatu negara. Pendidikan terbagi menjadi

pendidikan formal, pendidikan non-formal dan pendidikan informal. Dalam pendidikan formal jenjang paling dasar adalah Taman Kanak-kanak (TK). TK merupakan salah satu lembaga pendidikan bagi anak usia dini sebagai pondasi utama untuk mempersiapkan masa depan anak. Mayoritas orangtua mulai menyadari pentingnya pendidikan TK bagi anak-anaknya sehingga memunculkan keinginan untuk memilih jasa pendidikan terbaik. Oleh karena itu, setiap lembaga pendidikan menghadapi persaingan ketat karena tuntutan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Saat ini terdapat banyak TK di Singkawang baik itu TK negeri maupun TK swasta. Salah satu TK swasta adalah TK Kasih Yobel Singkawang. Berikut disajikan data siswa baru TK Kasih Yobel pada tahun 2017-2018 sampai dengan 2021-2022 yang dapat dilihat pada Tabel 1:

TABEL 1 JUMLAH PENERIMAAN SISWA BARU TK KASIH YOBEL SINGKAWANG TAHUN 2017/2018 – 2021/2022

Tahun	Jumlah Pendaftar	Jumlah Siswa Diterima	Kenaikan/ Penurunan (%)
2017/2018	105	105	-
2018/2019	105	105	-
2019/2020	105	105	-
2020/2021	105	105	-
2021/2022	135	135	28,57

Sumber: TK Kasih Yobel Singkawang, 2022

Dari Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah siswa yang mendaftar dan diterima pada TK Kasih Yobel Singkawang di tahun 2017/2018 sampai dengan tahun 2020/2021 adalah tetap yaitu sebanyak 105 siswa. Selanjutnya di tahun ajaran 2021/2022 jumlah siswa mendaftar dan diterima mengalami peningkatan sebesar 28,57 persen dari tahun sebelumnya menjadi 135 siswa.

TABEL 2 DATA KELULUSAN SISWA TK KASIH YOBEL SINGKAWANG TAHUN 2017/2018 – 2021/2022

Tahun	Jumlah Siswa	Jumlah Kelulusan	Persentase (%)
2017/2018	105	105	100
2018/2019	105	105	100

2019/2020	105	105	100
2020/2021	105	105	100
2021/2022	135	135	100

Sumber: TK Kasih Yobel Singkawang, 2022

Dari data Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah kelulusan siswa pada tahun 2017/2018 sampai dengan tahun 2020/2021 adalah sama yaitu sebanyak 105 siswa dengan kata lain siswa TK Kasih Yobel Singkawang pada tahun 2017/2018 sampai dengan tahun 2020/2021 lulus 100 persen. Selanjutnya jumlah kelulusan siswa pada tahun ajaran 2021/2022 berjumlah 135 siswa yang artinya siswa TK Kasih Yobel Singkawang lulus 100 persen merupakan tahun ajaran dengan jumlah kelulusan siswa terbanyak selama lima tahun ajaran ini.

Dari peningkatan jumlah siswa tersebut menunjukkan adanya kepercayaan orangtua untuk menyekolahkan anaknya di TK Kasih Yobel Singkawang. Kepercayaan yang tercipta karena adanya kepuasan pelayanan terhadap jasa pendidikan yang diberikan. Pada jasa untuk mengukur tingkat kepuasan umumnya menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Adanya kaitan antara tingkat kepuasan dengan lima dimensi kualitas pelayanan mendorong peneliti ingin mengetahui persepsi orangtua terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan TK Kasih Yobel Singkawang. Berdasarkan uraian yang ada, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Kualitas Pelayanan Pada TK Kasih Yobel Singkawang”.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1. Pengertian Pemasaran

Menurut Assauri (2017: 5): “Pemasaran sebagai usaha untuk menyediakan dan menyampaikan barang dan jasa yang tepat kepada orang-orang yang tepat pada tempat dan waktu serta harga yang tepat dengan promosi dan komunikasi yang tepat”.

Menurut Sunyoto (2014: 19): “Pemasaran adalah kegiatan manusia yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan langganan melalui proses pertukaran dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan”.

2.2. Pengertian Jasa Dan Karakteristik Jasa

Menurut Tjiptono (2014: 26): “Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Menurut Tjiptono (2014: 28): “Ada empat karakteristik jasa, yaitu:

- a. Tidak Berwujud (*Intangibility*), jasa bersifat *Intangibility* artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
- b. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*), barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
- c. Berubah-ubah (*Variability*), jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.
- d. Tidak Tahan Lama (*Perishability*), berarti bahwa jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang diwaktu datang, dijual kembali, atau, dikembalikan.

2.3. Pengertian Pemasaran Jasa Pendidikan

Menurut Wijaya (2016: 20): “Pemasaran Jasa Pendidikan adalah cara untuk melakukan sesuatu dimana siswa, orangtua siswa, karyawan sekolah, dan masyarakat menganggap sekolah sebagai institusi pendukung masyarakat yang berdedikasi untuk melayani kebutuhan pelanggan jasa pendidikan”.

2.4. Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Rangkuti (2013: 44): “*Service Quality* (Kualitas Layanan) merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, *positive word of mouth*, loyalitas pelanggan, dan diferensiasi produk yang kompetitif”.

2.5. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Tjiptono (2014: 282): mengatakan bahwa lima dimensi utama kualitas pelayanan jasa:

- a. Reliabilitas (*reliability*) yakni kemampuan memberi layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberi layanan dan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- d. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalani relasi komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti Fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan saran komunikasi.

2.6. Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2014: 358): "Kepuasan Pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan".

2.7. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari (2019:87-88) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

3. METODA PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian deskriptif dan penelitian survei.

3.2. Sumber Data

- a. Data Primer

Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber yaitu dari orangtua siswa TK Kasih Yobel Singkawang yang berupa jawaban dari kuesioner.

b. Data Sekunder

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua dari data yang dibutuhkan yaitu berupa sejarah, visi dan misi, fasilitas, jumlah siswa sekolah.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Sudaryono (2018: 216): “Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan”.

b. Kuesioner

Menurut Sudaryono (2018: 207): “Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden)”.

3.4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013: 80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah orangtua siswa yang menyekolahkan anaknya di TK Kasih Yobel Singkawang pada tahun ajaran 2021/2022 yaitu sebanyak 135.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 80): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil maka pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah orangtua siswa yang ada di TK Kasih Yobel Singkawang sebanyak 135.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum masuk ke perhitungan berikut dilampirkan data variabel dan indikator penelitian dengan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

TABEL 1 VARIABEL DAN INDIKATOR PENELITIAN

VARIABEL	INDIKATOR	PENGUKURAN
Reliabilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Pemberian atau pembangunan fasilitas sekolah sesuai dengan yang dijanjikan atau perencanaan sekolah • Kemudahan komunikasi dengan pihak sekolah mengenai masalah dalam pembelajaran • Sekolah menggunakan sistem pendidikan yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku • Proses pembelajaran yang sesuai dengan jadwal • Sistem pencatatan SPP dan data murid yang akurat dan bebas kesalahan 	<i>Likert</i>
Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> • Pihak sekolah memberikan informasi secara cepat dan tepat • Penyelesaian permasalahan siswa yang cepat dan tepat oleh guru dan staf sekolah • Sikap guru dan staf tata usaha yang ramah dan siap membantu. • Pihak sekolah tanggap dalam menyelesaikan permasalahan siswa. 	<i>Likert</i>
Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap dan perilaku guru dan staf tata usaha yang menyakinkan dan terpercaya. • Jaminan keselamatan yang diberikan sekolah kepada warga sekolah • Sikap guru dan staf tata usaha yang sopan • Guru yang mempunyai pengetahuan yang luas untuk memberikan pembelajaran yang baik kepada siswa. 	<i>Likert</i>

Empati	<ul style="list-style-type: none"> • Sekolah memberikan perhatian atas keluhan siswa dan orangtua siswa/ wali. • Komunikasi pihak sekolah dengan orangtua siswa/ wali mengenai jadwal dan kegiatan di sekolah • Pelayanan yang merata kepada semua siswa, orangtua siswa/ wali tanpa memandang status sosial. • Kesungguhan pihak sekolah dalam memotivasi siswa menjadi giat belajar. • Pihak sekolah atau guru yang memberikan perhatian khusus pada murid yang membutuhkannya 	<i>Likert</i>
Bukti Fisik	<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan media (<i>whiteboard</i>) dalam pembelajaran. • Fasilitas perpustakaan yang nyaman dan bersih. • Penampilan guru dan karyawan yang rapi, bersih, dan sopan. • Lingkungan sekolah dan ruangan kelas yang sehat, bersih, nyaman, rapi dan terang 	<i>Likert</i>

Sumber: Data Olahan, 2022.

Tabel 2 Analisis Tingkat Kesesuaian: Untuk memberikan penilaian pada rentang tingkat kesesuaian diperlukan skala rentang tingkat kesesuaian dengan perhitungan rumus rentang kelas sebagai berikut:

$$R = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$R = \frac{100 - 1}{5} = 19,8$$

Maka rentang nilainya yaitu sebesar 19,8 yang kemudian akan digunakan untuk memberikan skala rentang tingkat kesesuaian yang digunakan untuk penelitian ini yang dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

TABEL 2 SKALA RENTANG TINGKAT KESESUAIAN

Rentang Interval	Kriteria Penilaian
1 – 20,79	Sangat Tidak Sesuai
20,8 – 40,59	Tidak Sesuai
40,6 – 60,39	Kurang Sesuai
60,4 – 80,19	Sesuai
80,2 – 100	Sangat Sesuai

Sumber: Data Olahan, 2022.

Berdasarkan skala rentang nilai tingkat kesesuaian pada Tabel 2 maka ditentukan hasil analisis tingkat kesesuaian dari tingkat persepsi harapan orangtua terhadap tingkat kinerja pelayanan pada TK Kasih Yobel Singkawang yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Pada Tabel 3 dilakukan perhitungan terhadap ke 22 indikator yang ada dan didapatkan hasil sebagai berikut:

TABEL 3 NILAI RATA-RATA TINGKAT HARAPAN DAN TINGKAT KINERJA BERDASARKAN DIMENSI

Dimensi	Indikator	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)	Rata-rata Tingkat Kesesuaian
Reliabilitas	1	4.82	4.97	96,98	96,31
	2	4.77	4.94	96,56	
	3	4.73	4.90	96,53	
	4	4.75	4.93	96,35	
	5	4.70	4.94	95,14	
Jumlah				481,56	
Daya Tanggap	6	4.73	4.87	97,13	97,04
	7	4.79	4.93	97,16	
	8	4.77	4.93	96,75	
	9	4.73	4.87	97,13	
Jumlah				388,17	
Jaminan	10	4.76	4.94	96,36	96,2
	11	4.81	4.97	96,78	
	12	4.77	4.94	96,56	
	13	4.66	4.90	95,10	
Jumlah				384,8	
Empati	14	4.78	4.99	95,79	97,62
	15	4.84	4.90	98,78	
	16	4.90	4.96	98,79	

	17	4.72	4.94	95,55	
	18	4.79	4.83	99,17	
Jumlah				488,08	
Bukti Fisik	19	4.79	4.79	100	99,24
	20	4.84	4.93	98,17	
	21	4.81	4.82	99,79	
	22	4.91	4.96	98,99	
	Jumlah			396,95	
Re-rata \bar{X}					97,28

Sumber: Data Olahan, 2022.

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa re-rata tingkat kesesuaian sebesar 97,28 persen yang berarti kinerja pihak TK Kasih Yobel Singkawang sudah sangat sesuai dan memenuhi harapan dari para orangtua. Kemudian untuk mengetahui tingkat kesesuaian berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

TABEL 4 TINGKAT KESESUAIAN BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Dimensi	Rata-Rata Nilai Tingkat Kesesuaian	Bobot (%)	Peringkat
Reliabilitas	0,9631	19,80	IV
Daya Tanggap	0,9704	19,95	III
Jaminan	0,962	19,78	V
Empati	0,9762	20,07	II
Bukti Fisik	0,9924	20,40	I
Jumlah	4,8641	100	

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa dari kelima dimensi pelayanan peringkat pertama adalah dimensi bukti fisik dengan bobot sebesar 20,40 persen, peringkat kedua adalah dimensi empati dengan bobot sebesar 20,07 persen. Selanjutnya peringkat ketiga adalah dimensi daya tanggap dengan bobot sebesar 19,95 persen, peringkat keempat adalah dimensi reliabilitas atau keandalan dengan bobot sebesar 19,80 persen. Kemudian peringkat kelima adalah dimensi jaminan dengan bobot sebesar 19,78 persen.

TABEL 5 PERHITUNGAN NILAI GAP

Dimensi	Indikator	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	Nilai Gap	Rata-rata Nilai Gap
Reliabilitas	1	4.82	4.97	-0,15	-0,18
	2	4.77	4.94	-0,17	
	3	4.73	4.90	-0,17	
	4	4.75	4.93	-0,15	
	5	4.70	4.94	-0,24	
Jumlah				-0,88	
Daya Tanggap	6	4.73	4.87	-0,14	-0,15
	7	4.79	4.93	-0,14	
	8	4.77	4.93	-0,16	
	9	4.73	4.87	-0,14	
Jumlah				-0,58	
Jaminan	10	4.76	4.94	-0,18	-0,19
	11	4.81	4.97	-0,17	
	12	4.77	4.94	-0,17	
	13	4.66	4.90	-0,24	
Jumlah				-0,76	
Empati	14	4.78	4.99	-0,21	-0,12
	15	4.84	4.90	-0,06	
	16	4.90	4.96	-0,06	
	17	4.72	4.94	-0,22	
	18	4.79	4.83	-0,04	
Jumlah				-0,59	
Bukti Fisik	19	4.79	4.79	0	-0,04
	20	4.84	4.93	-0,09	
	21	4.81	4.82	-0,01	
	22	4.91	4.96	-0,05	
Jumlah				-0,15	

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai gap lima berdasarkan indikator penilaian jasa kesenjangan, dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai nilai kesenjangan terbesar adalah dimensi jaminan yaitu sebesar -0,19 dan dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai nilai kesenjangan terkecil adalah dimensi bukti fisik yaitu sebesar -0,04.

TABEL 6 PERHITUNGAN TOTAL NILAI GAP BERDASARKAN PEMBOBOTAN LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Dimensi	Rata-rata Nilai Gap	Bobot (%)	Total Nilai
Reliabilitas	-0,18	26,47	-0,036
Daya Tanggap	-0,15	22,06	-0,03
Jaminan	-0,19	27,94	-0,038
Empati	-0,12	17,65	-0,024
Bukti Fisik	-0,04	5,88	-0,008
Jumlah	-0,68	100	-0,136

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan total nilai *gap* pada Tabel 6 maka dapat disimpulkan total nilai *gap* antara persepsi dan harapan orangtua dan persepsi kinerja TK Kasih Yobel Singkawang adalah sebesar -0,136, dengan kata lain -0,136 mendekati angka nol yang dengan kesimpulan bahwa persepsi orangtua siswa cenderung merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh TK Kasih Yobel Singkawang.

5. SIMPULAN

- 5.1 Hasil dari perhitungan tingkat kepuasan orangtua siswa TK Kasih Yobel Singkawang berdasarkan tingkat kesesuaian lima dimensi kualitas pelayanan yang menempati peringkat pertama adalah dimensi bukti fisik dengan rata-rata nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,9924 persen dan bobot persentase sebesar 20,40 persen, dan peringkat terkecil yaitu peringkat kelima pada dimensi jaminan dengan rata-rata nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,962 persen dan bobot persentase sebesar 19,78 persen. Dari hasil re-rata tingkat kesesuaian yang didapatkan adalah sebesar 97,28 persen yang berarti 97,28 persen < 100 persen dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan pihak sekolah masih belum optimal memenuhi kepentingan orangtua siswa.

- 5.2 Hasil dari perhitungan nilai *gap* kelima dengan metode *Servqual* diperoleh nilai kesenjangan tertinggi pada dimensi jaminan sebesar -0,19 dan nilai kesenjangan terendah pada dimensi bukti fisik sebesar -0,04, serta total nilai *gap* antara persepsi harapan orangtua siswa dan kinerja TK Kasih Yobel Singkawang yaitu -0,136 mendekati angka nol dengan kesimpulan persepsi orangtua siswa TK Kasih Yobel Singkawang menunjukan arah yang cenderung memuaskan terhadap kualitas pelayanan pendidikan TK Kasih Yobel Singkawang.

6. Saran

- 6.1 Dimensi bukti fisik dengan bobot sebesar 20,40 persen. Serta berdasarkan penilaian kesenjangan *gap* kelima yang dilihat dari indikator yang mendapat nilai *gap* terkecil sebesar -0,04. Dari kedua hasil tersebut didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik yang diberikan oleh pihak TK Kasih Yobel Singkawang sudah optimal. Oleh karena itu, sekolah harus berusaha meningkatkan seperti dengan melakukan pengecekan dan pembaharuan secara berkala mengenai fasilitas yang ada di sekolah, penampilan guru dan karyawan yang selalu rapi, bersih dan sopan, serta lingkungan sekolah dan ruangan kelas yang bersih dan nyaman.
- 6.2 Dimensi empati dengan bobot sebesar 20,07 persen. Serta berdasarkan penilaian kesenjangan *gap* kelima yang dilihat dari indikator yang mendapat nilai *gap* sebesar -0,12. Dari kedua hasil tersebut didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi empati yang diberikan oleh pihak TK Kasih Yobel Singkawang sudah optimal. Oleh karena itu, sekolah harus berusaha meningkatkannya seperti menjaga komunikasi yang baik dengan siswa dan orangtua siswa, serta mendorong siswa agar selalu rajin belajar.
- 6.3 Dimensi daya tanggap dengan bobot sebesar 19,95 persen. Serta berdasarkan penilaian kesenjangan *gap* kelima yang dilihat dari indikator yang mendapat nilai *gap* sebesar -0,15. Dari kedua hasil tersebut didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap yang diberikan oleh pihak TK Kasih Yobel Singkawang sudah optimal. Oleh karena itu, sekolah harus berusaha meningkatkannya seperti dengan selalu tanggap akan permasalahan siswa dan tanggap dalam menyampaikan informasi dan memberi bantuan kepada orangtua siswa.
- 6.4 Dimensi keandalan/reliabilitas dengan bobot sebesar 19,80 persen. Serta berdasarkan penilaian kesenjangan *gap* kelima yang dilihat dari indikator

yang mendapat nilai *gap* sebesar -0,18. Dari kedua hasil tersebut didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi keandalan yang diberikan oleh pihak TK Kasih Yobel Singkawang sudah optimal. Oleh karena itu, sekolah harus berusaha meningkatkannya seperti mewujudkan fasilitas yang sudah dijanjikan kepada orangtua, serta penetapan jadwal yang tepat agar proses belajar siswa dapat lebih efektif.

- 6.5 Dimensi jaminan menempati peringkat terkecil atau peringkat lima. Serta berdasarkan penilaian kesenjangan *gap* kelima yang dilihat dari indikator yang mendapat nilai *gap* terbesar adalah dimensi jaminan sebesar -0,19. Berdasarkan kedua hasil analisis tersebut maka penulis memberikan saran kepada pihak pengelola sekolah bahwa perbaikan kualitas pelayanan pada dimensi jaminan menjadi prioritas dan perlu dilakukan peningkatan pada layanan dimensi jaminan dengan cara pemberian pelatihan pada guru dan staf tata usaha agar kemampuan pelayanan dapat lebih baik, kemudian lebih memperhatikan keluhan orangtua dan tetap sopan dalam menanggapi segala keluhan yang ada, pengawasan yang ketat untuk menjaga keselamatan siswa seperti selalu mengkomunikasikan kepada orangtua apabila terjadi perubahan jadwal atau jam sekolah siswa sehingga orangtua siswa dapat tepat waktu ketika menjemput anaknya.

Pihak sekolah dapat melakukan pertimbangan perbaikan layanan untuk meningkatkan tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan pada TK Kasih Yobel Singkawang, sehingga membuat kualitas kepuasan orangtua menjadi semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017.

Indrasari, M. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.

Mustari, Mohamad. *Manajemen Pendidikan*, cetakan kedua. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015.

Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Sudaryono. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, cetakan ke delapan belas. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sunyoto, Danang. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Yogyakarta: APS (Center of Academic Publishing Service), 2014.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV OFFSET, 2014.

Wijaya, David. *Pemasaran Jasa Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.