

## Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua Di SD Nation Star Academy Surabaya

Kusuma Diah Puspita

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Dr. Soetomo Surabaya

kusumadiahpuspita@gmail.com

**Abstract** *This study is motivated by the importance of service quality in private educational institutions in providing excellent services to make customers (parents) feel satisfied. The purpose of this research is to determine the effect of the quality services on parents' satisfaction and their loyalty to SD Nation Star Academy. This study used path analysis as a method to collect the data. It was done using online questionnaires distributed through Google form to 129 respondents. The results showed that the quality of teaching services/teacher competence affects the formation of parents' satisfaction with the standardized coefficient of 0.441 with a significance level of 0.000. The quality of administrative services affects the formation of parents' satisfaction with a standardized coefficient of 0.304 with a significance level of 0.000. The quality of infrastructure services affects the formation of parental satisfaction with the standardized coefficient of 0.220 with a significance level of 0.002. The quality of teaching services/teacher competence affects the formation of parents' loyalty with a standardized coefficient of 0.156 with a significance level of 0.040. The quality of administrative services affects the formation of parental loyalty with a standardized coefficient of 0.217 with a significance level of 0.017. The quality of infrastructure services affects the formation of parental loyalty with a standardized coefficient of 0.465 with a significance level of 0.000. Meanwhile, parents' satisfaction affects the formation of parental loyalty with a standardized coefficient of 0.621 with a significance level of 0.000. The direct effect of variabel X1 on Z through Y is smaller than the indirect effect. However, for variabels X2 and X3, the results of the study show the opposite. The direct effect is smaller than the indirect effect. It can be interpreted that satisfaction (Y) is an intervening variabel that can influence the variabel quality of teaching services on loyalty.*

**Keywords:** *quality of teaching services / teacher competence; quality of administrative services; quality of service facilities; parents' satisfaction, parents' loyalty.*

### PENGANTAR

Lembaga pendidikan dituntut untuk profesional dalam melayani pengguna jasa. Seperti lembaga lainnya, lembaga pendidikan menghadapi berbagai tantangan. Tantangan saat ini adalah struktur persaingan yang ketat yaitu banyaknya lembaga pendidikan yang juga menyediakan pelayanan yang sama, maka konsumen menjadi lebih selektif sehingga tuntutan konsumen akan pelayanan jasa yang terbaik semakin meningkat. Penawaran jasa kepada konsumen harus didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerja sekolah oleh karena itu sekolah harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh konsumen.

Salah satu keuntungan strategi bagi lembaga pendidikan tentang pentingnya mempertahankan loyalitas pelanggan pendidikan adalah imbalan dari loyalitas yang bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama loyalitas seorang konsumen, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari seorang konsumen. Sekolah yang mampu mengembangkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan akan memperoleh kesuksesan jangka panjang.

Kualitas pelayanan bagi jasa pendidikan adalah kunci yang membedakan suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, sehingga kualitas pelayanan memegang peranan



Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yaitu dengan cara mencari informasi tentang gejala yang ada, didefinisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatannya, mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui atau mengukur keterkaitan pengaruh motivasi, kompensasi, komitmen organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pengemudi melalui disiplin kerja sebagai variabel intervening.

### Populasi dan Prosedur Penentuan Sampel

Peneliti menggunakan teknik probability sampling berupa *proportionate stratified random sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan strata secara proporsional, oleh karena itu, dalam penelitian ini akan diambil sampel 129 orang tua dari keseluruhan 190 orang tua. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus dengan taraf kesalahan 5% sebagaimana rumus Slovin sebagai berikut.

$$S = \frac{N}{N(e)^2+1} = \frac{190}{190(0,05)^2+1} = 129$$

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner yaitu pengumpulan data dengan menyebarkan angket/kuesioner untuk mengetahui tanggapan atau jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan yang berhubungan dengan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas.

Dalam pengukuran hasil kuisisioner menggunakan skala likert yaitu skala yang berisi lima tingkat prefensi jawaban. Kriteria dalam skala likert yang digunakan bersifat ordinal yaitu angka-angka yang diberikan mengandung arti tingkatan yaitu:

- |                               |          |
|-------------------------------|----------|
| a. Jawaban sangat baik (SB)   | : skor 5 |
| b. Jawaban baik (B)           | : skor 4 |
| c. Jawaban cukup (C)          | : skor 3 |
| d. Jawaban kurang (K)         | : skor 2 |
| e. Jawaban sangat kurang (SK) | : skor 1 |

### Teknik Analisis

Proses analisis menganalisis rumusan masalah dalam penelitian ini menggunakan metode regresi berganda dengan bantuan program software SPSS versi 21 for windows. Adapun teknis analisis yang digunakan sebagai berikut.

- a. Statistik Deskriptif
- b. Uji Realibilitas dan Validitas
- c. Uji Asumsi Klasik
  - Uji Multikolinieritas
  - Uji Autokorelasi
  - Uji Heteroskedastisitas
  - Uji Normalitas
- d. Analisis Statistik.

Analisa regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat, dengan rumusan sebagai berikut.

- Model 1

Untuk menjawab hipotesa H1, hipotesa H2, hipotesa H3, hipotesa H4 dan hipotesa H9 model regresi liner berganda yang digunakan adalah sebagai berikut.

### Persamaan 1:

$$Z = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

## Persamaan 2:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 Z + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen (Loyalitas orang tua)

X<sub>1</sub> = Layanan Pengajaran (kompetensi guru)

Z = Variabel intervening (Kepuasan orang tua)

X<sub>2</sub> = Layanan administrasi

$\alpha$  = Konstanta

X<sub>3</sub> = Sarana prasarana (fasilitas)

$\beta_1$  = Koefisien regresi Layanan pengajaran (kompetensi guru)

$\beta_2$  = Koefisien regresi Layanan administrasi

$\beta_3$  = Koefisien regresi Sarana prasarana (fasilitas)

## DISKUSI

### Analisis Statistik Deskriptif

Deskriptif variabel digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban responden secara terstruktur (*structured data collection*), yaitu pengumpulan data melalui penyampaian kuesioner formal berisi beberapa pertanyaan yang telah disusun secara teratur terlebih dahulu. Kuesioner yang diajukan yang berhubungan dengan korelasi antara kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas dengan responden sebanyak 190 responden.

### Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas instrument ini dilakukan untuk mengetahui valid atau layak tidaknya suatu instrument yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Uji validitas terdiri dari 5 butir pernyataan dari variabel Kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru (X<sub>1</sub>), 4 butir pernyataan dari variabel kualitas layanan administrasi (X<sub>2</sub>), 4 butir pernyataan dari variabel kualitas layanan sarana prasarana / fasilitas (X<sub>3</sub>), 3 butir pernyataan dari variabel intervening yaitu kepuasan orang tua (Z) dan 2 butir pernyataan dari variabel dependen yaitu Loyalitas orang tua (Y), jadi total keseluruhan butir pernyataan kuesioner sebanyak 18 butir pernyataan. Sesuai dengan kriteria dalam pengujian validitas apabila nilai r hitung > r table dan tiap item pertanyaan memiliki Sig (2-tailed) 0,000 < 0,01 (1%) maka instrument tersebut dikatakan valid. Nilai r tabel diperoleh sebesar 0,2046 dari perhitungan df = N-2 dengan taraf kesalahan sebesar 5 %,  $\alpha = 0,05$ . Berikut hasil dari uji validitas pada masing-masing varibel.

Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Layanan Pengajaran/Kompetensi Guru  
Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.611**	.331**	.270**	.429**	.663**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129
X1.2	Pearson Correlation	.611**	1	.569**	.491**	.544**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129
X1.3	Pearson Correlation	.331**	.569**	1	.712**	.495**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129
X1.4	Pearson Correlation	.270**	.491**	.712**	1	.542**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129

X1.5	Pearson Correlation	.429**	.544**	.495**	.542**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129	129	129
X1	Pearson Correlation	.663**	.819**	.797**	.784**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil perhitungan variabel X1, korelasi X1.1 sampai dengan X1.5 terhadap total, bervariasi antara 0,663 sampai dengan 0,819 dengan tingkat signifikan (2-tailed) 0,000. Variabel X1 dinyatakan Valid, karena tiap item memiliki tingkat Sig (2-tailed) 0,000 < 0,01 (1%), atau korelasi tiap item terhadap total > r table 0,2046.

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru (X<sub>1</sub>) diperoleh seluruh butir pernyataan valid. Butir pernyataan valid ditunjukkan pada no X1.1, X1.2, X1.3, X1.4 dan X1.

Tabel 2. Data hasil Uji Validitas Layanan Administrasi  
Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.667**	.467**	.380**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
X2.2	Pearson Correlation	.667**	1	.424**	.410**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
X2.3	Pearson Correlation	.467**	.424**	1	.278**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	129	129	129	129	129
X2.4	Pearson Correlation	.380**	.410**	.278**	1	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	129	129	129	129	129
X2	Pearson Correlation	.806**	.812**	.746**	.673**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil perhitungan variabel X2, korelasi X2.1 sampai dengan X2.4 terhadap total, bervariasi antara 0,673 sampai dengan 0,812 dengan tingkat signifikan (2-tailed) 0,000. Variabel X2 dinyatakan Valid, karena tiap item memiliki tingkat Sig (2-tailed) 0,000 < 0,01 (1%), atau korelasi tiap item terhadap total > r table 0,2046

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel kualitas layanan administrasi (X<sub>2</sub>) diperoleh seluruh butir pernyataan valid. Butir pernyataan valid ditunjukkan pada no X2.1, X2.2, X2.3 dan X2.4

Tabel 3. Data hasil Uji Validitas Layanan Sarana Prasarana / fasilitas  
Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3

X3.1	Pearson Correlation	1	.608**	.497**	.506**	.839**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
X3.2	Pearson Correlation	.608**	1	.348**	.416**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
X3.3	Pearson Correlation	.497**	.348**	1	.581**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129	129
X3.4	Pearson Correlation	.506**	.416**	.581**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129	129
X3	Pearson Correlation	.839**	.787**	.745**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil perhitungan variabel X3, korelasi X3.1 sampai dengan X3.4 terhadap total, bervariasi antara 0,773 sampai dengan 0,839 dengan tingkat signifikan (2-tailed) 0,000. Variabel X2 dinyatakan Valid, karena tiap item memiliki tingkat Sig (2-tailed) 0,000 < 0,01 (1%), atau korelasi tiap item terhadap total > r table 0,2046

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel kualitas layanan administrasi (X<sub>3</sub>) diperoleh seluruh butir pernyataan valid. Butir pernyataan valid ditunjukkan pada no X3.1, X3.2, X3.3 dan X3.4

Tabel 4. Data hasil Uji Validitas Kepuasan Orang Tua Correlations

		Z1	Z2	Z3	Z
Z1	Pearson Correlation	1	.386**	.268**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	129	129	129	129
Z2	Pearson Correlation	.386**	1	.415**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129
Z3	Pearson Correlation	.268**	.415**	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000
	N	129	129	129	129
Z	Pearson Correlation	.800**	.774**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil perhitungan variabel Z, korelasi Z1 sampai dengan Z3 terhadap total, bervariasi antara 0,678 sampai dengan 0,800 dengan tingkat signifikan (2-tailed) 0,000. Variabel Z

dinyatakan Valid, karena tiap item memiliki tingkat Sig (2-tailed)  $0,000 < 0,01$  (1%), atau korelasi tiap item terhadap total  $> r$  table 0,2046. Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel Kepuasan diperoleh seluruh butir pernyataan valid. Butir pernyataan valid ditunjukkan pada no Z1, Z2 dan Z3.

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel sistem kontrol ( $X_1$ ) diperoleh seluruh butir pernyataan valid. Butir pernyataan valid ditunjukkan pada no Z1, Z2 dan Z3.

Tabel 5. Data hasil Uji Validitas Loyalitas Orang Tua  
Correlations

		Y1	Y2	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.751**	.930**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	129	129	129
Y2	Pearson Correlation	.751**	1	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	129	129	129
Y	Pearson Correlation	.930**	.941**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil perhitungan variabel Y, korelasi Y1 dan Y2 terhadap total, adalah 0,930 sampai dengan 0,941 dengan tingkat signifikan (2-tailed) 0,000. Variabel Y dinyatakan Valid, karena tiap item memiliki tingkat Sig (2-tailed)  $0,000 < 0,01$  (1%), atau korelasi tiap item terhadap total  $> r$  table 0,2046. Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel Loyalitas diperoleh seluruh butir pernyataan valid. Butir pernyataan valid ditunjukkan pada no Y1 dan Y2.

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel Loyalitas (Y) diperoleh seluruh butir pernyataan valid. Butir pernyataan valid ditunjukkan pada No Y1 dan Y2.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel. Indikator dinyatakan reliabel apabila memenuhi kriteria yaitu apabila nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) yang diperoleh  $> 0,6$  dan sebaliknya apabila nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) yang diperoleh  $\leq 0,6$  indikator dinyatakan tidak reliabel. Hasil Uji reliabilitas dengan bantuan *IBM SPSS for windows* pada masing-masing variabel diperoleh sebagai berikut.

Tabel 6. Data Hasil Uji Reliabilitas Kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	5

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Berdasarkan tabel 6 hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,788 > 0,6 sehingga data dari variabel kualitas layanan pengajaran/kompetensi tersebut reliabel atau layak dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Tabel 7. Data Hasil Uji Reliabilitas Kualitas layanan administrasi

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	4

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Berdasarkan tabel 6 hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,705 > 0,6 sehingga data dari variabel kualitas layanan pengajaran/kompetensi tersebut reliabel atau layak dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Tabel 8. Data Hasil Uji Reliabilitas Kualitas layanan sarana prasarana/fasilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	4

Berdasarkan tabel 8 hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,863 > 0,6 sehingga data dari variabel kualitas layanan pengajaran/kompetensi tersebut reliabel atau layak dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Tabel 9. Data Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Orang Tua

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	3

Berdasarkan tabel 9 hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,701 > 0,6 sehingga data dari variabel kualitas layanan pengajaran/kompetensi tersebut reliabel atau layak dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Tabel 10. Data Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Orang Tua

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	2

Berdasarkan tabel 10 hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,924 > 0,6 sehingga data dari variabel kualitas layanan pengajaran/kompetensi tersebut reliabel atau layak dipercaya sebagai alat ukur variabel.

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini untuk mengetahui hasil persamaan pada analisis regresi yang dihasilkan telah memenuhi asumsi teoritis atau belum. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heterokedastitas, yang dapat diuraikan satu persatu sebagai berikut.

### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap variabel-variabel berdistribusi normal atau tidak. Salah satu cara untuk mengetahui nilai normalitas yaitu dengan rumus Kolmogorov Smirnov dengan bantuan program *IBM SPSS for windows*. Apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, dan sebaliknya apabila nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Berikut hasil perhitungan data disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas  $X_1, X_2, X_3, - Z$   
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		129
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98821177
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.029
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Berdasarkan dari tabel 11 diperoleh nilai signifikansinya sebesar 0,200, sesuai dengan kriteria apabila nilai sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal, hasil penelitian menunjukkan bahwa sig. 0,200 > 0,05 maka variabel kualitas layanan pengajaran, administrasi dan sarana prasarana terhadap kepuasan orang tua dikatakan berdistribusi normal.

Tabel 12. Hasil Uji Normalitas  $X_1, X_2, X_3, \text{ dan } Z - Y$   
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		129
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98425098
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.066
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.192

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Berdasarkan dari tabel 12 diperoleh nilai signifikansinya sebesar 0,192, sesuai dengan kriteria apabila nilai sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal, hasil penelitian menunjukkan bahwa sig. 0,192 > 0,05 maka variabel kualitas layanan pengajaran, administrasi, sarana prasarana dan kepuasan orang tua terhadap loyalitas orang tua dikatakan berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Uji statistik yang sering dipergunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), selain itu juga dengan korelasi Pearson antara variabel-variabel bebas. Multikolinieritas dapat diuji dengan menghitung korelasi berpasangan antar variabel bebas.

Jika korelasi antar variabel bebas nilai Toleransi > 0,10 dan VIF < 10 atau tidak lebih dari 10 maka dinyatakan tidak terjadi adanya multikolinieritas (Gunawan *et al.*, 2019). Berikut hasil perhitungan data disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 13. Hasil Uji Multikolinieritas  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan - Z

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.297	.678		.438	.662		
	X1	.280	.041	.441	6.795	.000	.529	1.889
	X2	.206	.048	.304	4.270	.000	.439	2.278
	X3	.162	.051	.220	3.211	.002	.475	2.105

a. Dependent Variabel: Z

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Tabel 13 menunjukkan hasil perhitungan nilai Tolerance variabel independent  $X_1$  sebesar 0,529,  $X_2$  sebesar 0,439, dan  $X_3$  sebesar 0,475. Semua nilainya lebih dari 0,10. Sementara itu hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dari variabel independent baik  $X_1$ ,  $X_2$  maupun  $X_3$  kurang dari 10 dengan nilai VIF masing-masing variabel independent  $X_1$  sebesar 1,889,  $X_2$  sebesar 2,278, dan  $X_3$  sebesar 2,105. Merujuk hasil perhitungan bahwa nilai Tolerance tiap variabel independent > 0,10 dan nilai VIF masing-masing variabel independent < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinieritas  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan Z – Y

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.725	.643		1.127	.262		
	X1	.065	.046	.135	1.416	.159	.387	2.587
	X2	.103	.049	.203	2.113	.037	.383	2.611
	X3	.252	.050	.455	5.063	.000	.439	2.279
	Z	.036	.085	.047	.420	.676	.279	3.586

a. Dependent Variabel: loyalitas

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Tabel 14 menunjukkan hasil perhitungan nilai Tolerance variabel independent  $X_1$  sebesar 0,387,  $X_2$  sebesar 0,383,  $X_3$  sebesar 0,439 dan Z sebesar 0,279. Semua nilainya lebih dari 0,10. Sementara itu hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dari variabel independent baik  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  maupun Z kurang dari 10 dengan nilai VIF masing-masing variabel independent  $X_1$  sebesar 2,587,  $X_2$  sebesar 2,611, dan  $X_3$  sebesar 2,279. Merujuk hasil perhitungan bahwa nilai Tolerance tiap variabel independent  $> 0,10$  dan nilai VIF masing-masing variabel independent  $< 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

### Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi untuk melihat apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode sebelumnya ( $t-1$ ). Secara sederhana bahwa analisis regresi untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, jadi tidak boleh ada korelasi antara observasi dengan data observasi sebelumnya. Salah satu pengujian autokorelasi yang digunakan adalah model Durbin-Waston. Berikut hasil perhitungan data disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 15. Hasil Uji Autokorelasi  $X_1, X_2, X_3, - Z$

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.849 <sup>a</sup>	.721	.714	.825	2.077

a. Predictors: (Constant),  $X_3$ ,  $X_1$ ,  $X_2$

b. Dependent Variabel: Z

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Berdasarkan tabel 15 nilai Durbin Watson sebesar 2,077 pembandingan menggunakan nilai signifikansi 5% dengan jumlah sampel 129 ( $n$ ) dan jumlah variabel independen 3 ( $k = 3$ ), maka di tabel DurbinWatson ( $dw$ ) akan didapat nilai  $dL$  sebesar 1,6653 dan nilai  $dU$  sebesar 1,7603. Karena nilai  $dw > dU$  yaitu  $2,077 > 1,7603$  maka artinya tidak terdapat autokorelasi positif dan karena nilai dari  $4 - dw > dU$ , yaitu  $4 - 2,077 = 1,923 > 1,7603$  maka tidak terdapat autokorelasi negative. Sehingga dari hasil diatas dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi yang artinya pengujian meyakinkan dan dapat disimpulkan.

Tabel 16. Hasil Uji Autokorelasi  $X_1, X_2, X_3, \text{ dan } Z - Y$

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.749 <sup>a</sup>	.561	.547	.783	2.047

a. Predictors: (Constant),  $z$ ,  $x_3$ ,  $x_1$ ,  $x_2$

b. Dependent Variabel:  $y$

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Berdasarkan tabel 16 nilai Durbin Watson sebesar 2,047 pembandingan menggunakan nilai signifikansi 5% dengan jumlah sampel 129 ( $n$ ) dan jumlah variabel independen 4 ( $k = 4$ ), maka di tabel DurbinWatson ( $dw$ ) akan didapat nilai  $dL$  sebesar 1,6492 dan nilai  $dU$  sebesar 1,7769. Karena nilai  $dw > dU$  yaitu  $2,047 > 1,7769$  maka artinya tidak terdapat autokorelasi positif dan karena nilai dari  $4 - dw > dU$ , yaitu  $4 - 2,047 = 1,953 > 1,7769$  maka tidak terdapat autokorelasi negative. Sehingga dari hasil diatas dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi artinya pengujian meyakinkan dan dapat disimpulkan.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya).

Uji statistik yang dipergunakan untuk menguji gangguan Heteroskedastisitas adalah dengan Uji Glejser pada variabel independennya. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual alfa lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Berikut hasil perhitungan data disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas  $X_1, X_2, X_3, - Z$   
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.588	.417		1.409	.161
	x1	-.006	.025	-.029	-.238	.812
	x2	.022	.030	.098	.728	.468
	x3	-.011	.031	-.044	-.343	.732

a. Dependent Variabel: ABRESID

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Dari data yang diperoleh melalui *output SPSS* pada tabel 17 diperoleh tingkat Sig  $X_1=0,812$ ;  $X_2=0,468$ ;  $X_3=0,732 > 0,005$  (alpha), sehingga bisa dikatakan bahwa dalam model regresi tidak terdapat gejala Heteroskedastisitas.

Tabel 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas  $X_1, X_2, X_3, Z - Y$   
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.673	.238		2.827	.005
	X1	-.009	.017	-.074	-.523	.602
	X2	.007	.018	.052	.371	.712
	X3	.029	.018	.205	1.551	.124
	Z	-.053	.031	-.282	-1.699	.092

a. Dependent Variabel: ABRESID

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Dari data yang diperoleh melalui *output SPSS* pada tabel 18 diperoleh tingkat Sig  $X_1=0,602$ ;  $X_2=0,712$ ;  $X_3=0,124$ ,  $Z=0,092 > 0,005$  (alpha), sehingga bisa dikatakan bahwa dalam model regresi tidak terdapat gejala Heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data yang digunakan adalah path analisis, atau analisis jalur. Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung, tidak hanya secara langsung tetapi

juga secara tidak langsung. Pada pengujian hipotesis ini ada 2 koefisien jalur model yang akan diterapkan untuk menjawab semua hipotesis yang diajukan.

### Analisis Regresi Linier Berganda Model I

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program *IBM SPSS for windows*, diperoleh hasil regresi antara variabel kualitas layanan pengajaran ( $X_1$ ), kualitas layanan administrasi ( $X_2$ ) dan kualitas layanan sarana prasarana ( $X_3$ ) terhadap kepuasan orang tua ( $Z$ ) sebagai berikut.

Tabel 19. Hasil Analisis Regresi Linier Model I  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.297	.678		.438	.662
	Kualitas layanan pengajaran ( $X_1$ )	.280	.041	.441	6.795	.000
	Kualitas layanan administrasi ( $X_2$ )	.206	.048	.304	4.270	.000
	Kualitas layanan sarana prasarana ( $X_3$ )	.162	.051	.220	3.211	.002

a. Dependent Variabel: kepuasan orang tua ( $Z$ )

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Dari hasil regresi yang diperoleh maka dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Z = 0,297 + 0,280X_1 + 0,206X_2 + 0,162X_3$$

Persamaan regresi diatas memiliki arti sebagai berikut:

- Koefisien regresi ketiga variabel (kualitas layanan pengajaran, administrasi, dan sarana prasarana) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan orang tua. Artinya apabila kualitas layanan pengajaran, administrasi dan sarana prasarana meningkat, maka kepuasan orang tua juga akan meningkat.
- Hasil dari koefisien regresi yang didapat menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pengajaran/kompetensi guru ( $b_2 = 0,280$ ) adalah variabel yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan orang tua.

### Koefisien Determinasi Regresi Linier Model I

Hasil koefisien determinasi variabel kualitas layanan pengajaran ( $X_1$ ), kualitas layanan administrasi ( $X_2$ ) dan kualitas layanan sarana prasarana ( $X_3$ ) terhadap kepuasan orang tua ( $Z$ ) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 20. Koefisien Determinasi Regresi Linier Model I  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 <sup>a</sup>	.721	.714	.825

a. Predictors: (Constant), layanan kualitas sarana prasarana, layanan kualitas pengajaran, layanan kualitas administrasi

b. Dependent Variabel: kepuasan orang tua

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,714 artinya bahwa kualitas layanan pengajaran, administrasi dan sarana prasarana mampu mempengaruhi variabel kepuasan orang tua sebesar 71,4 %, sementara sisanya sebesar 28,6 % (100%-71,4 %) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Analisis Regresi Linier Berganda Model II

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program *IBM SPSS for windows*, diperoleh hasil regresi antara variabel kualitas layanan pengajaran ( $X_1$ ), kualitas layanan administrasi ( $X_2$ ), kualitas layanan sarana prasarana ( $X_3$ ) terhadap loyalitas orang tua ( $Y$ ) sebagai berikut.

Tabel 21. Hasil Analisis Regresi Linier Model II  $X_1, X_2, X_3$ - $Y$   
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.736	.641		1.148	.253
	layanan kualitas pengajaran ( $X_1$ )	.075	.039	.156	1.919	.047
	layanan kualitas administrasi ( $X_2$ )	.111	.046	.217	2.430	.017
	layanan kualitas sarana prasarana ( $X_3$ )	.258	.048	.465	5.406	.000

a. Dependent Variabel: loyalitas orang tua ( $Y$ )

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Tabel 22. Hasil Analisis Regresi Linier Model II,  $Z$ - $Y$   
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.591	.645		4.020	.000
	kepuasan orang tua ( $Z$ )	.468	.052	.621	8.931	.000

a. Dependent Variabel: loyalitas orang tua

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Dari hasil regresi yang diperoleh maka dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,736 + 0,075 X_1 + 0,111 X_2 + 0,258 X_3 + 0,468 Z$$

Persamaan regresi diatas memiliki arti sebagai berikut:

- a) Koefisien regresi dari keempat variabel diatas yaitu kualitas layanan pengajaran, administrasi, sarana prasarana dan kepuasan orang tua menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas orang tua. Artinya apabila kualitas layanan pengajaran, administrasi, sarana prasarana dan kepuasan orang tua meningkat, maka loyalitas orang tua juga akan meningkat.

- b) Hasil dari data diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan orang tua ( $b = 0,468$ ) merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas orang tua.

### Koefisien Determinasi Regresi Linier Model II

Hasil koefisien determinasi variabel sistem kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru ( $X_1$ ), kualitas layanan administrasi ( $X_2$ ), kualitas layanan sarana prasarana ( $X_3$ ) dan kepuasan orang tua ( $Z$ ) terhadap loyalitas orang tua ( $Y$ ) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 23. Koefisien Determinasi Regresi Linier Model II  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 <sup>a</sup>	.561	.550	.780

a. Predictors: (Constant), layanan kualitas sarana prasarana, layanan kualitas pengajaran, layanan kualitas administrasi

b. Dependent Variabel: loyalitas orang tua

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,550 artinya bahwa kualitas layanan pengajaran, administrasi dan sarana prasarana mampu mempengaruhi variabel loyalitas orang tua sebesar 55 %, sementara sisanya sebesar 45 % (100% -55 %) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis (Uji t)

Pembuktian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini akan dilakukan dan hasil uji parsial dengan menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (individu/sendiri-sendiri), dengan kriteria apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya hipotesis yang diajukan diterima. Nilai  $t_{hitung}$  dapat dilihat dari hasil regresi dan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $df = n - k$  dengan sig.  $\alpha = 0,05$ . Hasil uji hipotesis uji t sebagai berikut.

Tabel 24. Hasil Uji t

No	Variabel	Bobot pengaruh			Signifikansi $\alpha=0,05$			keterangan
		$t_{hitung}$	>/<	$t_{tabel}$	P <sub>value</sub>	>/<	Sig	
1	Kualitas layanan pengajaran	6,795	>	1,657	0,00	<	0,05	H <sub>1</sub> diterima
2	Kualitas layanan administrasi	4,270	>	1,657	0,00	<	0,05	H <sub>2</sub> diterima
3	Kualitas layanan sarana prasarana	3,211	>	1,657	0,002	<	0,05	H <sub>3</sub> diterima
4	Kualitas layanan pengajaran	1,919	>	1,657	0,047	<	0,05	H <sub>4</sub> diterima
5	Kualitas layanan administrasi	2,430	>	1,657	0,017	<	0,05	H <sub>5</sub> diterima
6	Kualitas layanan sarana prasarana	5,406	>	1,657	0,00	<	0,05	H <sub>6</sub> diterima
7	Kepuasan orang tua	8,931	>	1,657	0,00	<	0,05	H <sub>7</sub> diterima

Sumber: Output SPSS, diolah oleh peneliti, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan hasil uji hipotesis sebagai berikut:

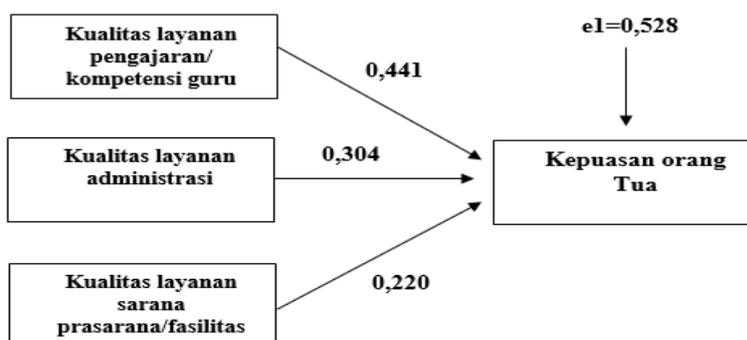
- H<sub>1</sub>: Kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru berpengaruh terhadap kepuasan orang tua dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,795 dengan sig. 0,00 karena nilai sig. yang didapat < tingkat sig.  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya hipotesis bahwa “Kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua (Z) di SD Nation Star Academy Surabaya” diterima.
- H<sub>2</sub>: Kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan orang tua dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,270 dengan sig. 0,00 karena nilai sig. yang didapat < tingkat sig.  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya hipotesis bahwa “Kualitas layanan administrasi ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua (Z) di SD Nation Star Academy Surabaya” diterima.
- H<sub>3</sub>: Kualitas layanan sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan orang tua dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,211 dengan sig. 0,002 karena nilai sig. yang didapat < tingkat sig.  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya hipotesis bahwa “Kualitas layanan sarana prasarana ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua (Z) di SD Nation Star Academy Surabaya” diterima.
- H<sub>4</sub>: Kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru berpengaruh terhadap loyalitas orang tua dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,919 dengan sig. 0,047 karena nilai sig. yang didapat < tingkat sig.  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya hipotesis bahwa “Kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua (Y) di SD Nation Star Academy Surabaya” diterima.
- H<sub>5</sub>: Kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap loyalitas orang tua dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,430 dengan sig. 0,017 karena nilai sig. yang didapat < tingkat sig.  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya hipotesis bahwa “Kualitas layanan administrasi ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua (Y) di SD Nation Star Academy Surabaya” diterima.
- H<sub>6</sub>: Kualitas layanan sarana prasarana berpengaruh terhadap loyalitas orang tua dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,406 dengan sig. 0,00 karena nilai sig. yang didapat < tingkat sig.  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya hipotesis bahwa “Kualitas layanan sarana prasarana ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua (Y) di SD Nation Star Academy Surabaya” diterima.
- H<sub>7</sub>: Kepuasan orang tua berpengaruh terhadap loyalitas orang tua dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 8,931 dengan sig. 0,00 karena nilai sig. yang didapat < tingkat sig.  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya hipotesis bahwa “Kepuasan orang tua (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua (Y) di SD Nation Star Academy Surabaya” diterima.

### Uji Path Analysis

Metode path analysis digunakan untuk mengkaji pengaruh (efek) langsung maupun tidak langsung dari variabel-variabel yang dihipotesiskan sebagai akibat pengaruh perlakuan terhadap variabel tersebut. Dalam penelitian ini metode path analysis akan digunakan untuk menguji pengaruh variabel intervening. Metode analisis jalur / *path analysis* merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda. Analisis jalur merupakan penggunaan analisis regresi untuk menaksirkan hubungan antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori, maka data akan dianalisis dengan cara menemukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel.

Suatu hubungan langsung terjadi apabila satu variabel mempengaruhi variabel lainnya tanpa ada variabel ketiga yang memediasi. Hubungan tidak langsung terjadi apabila ada variabel ketiga yang memediasi hubungan kedua variabel tersebut dengan menentukan hasil perkalian antara nilai *standardized* variabel independen ke variabel intervening dengan variabel intervening ke variabel terikat. Apabila koefisien path analisis hasil perhitungan secara tidak langsung lebih besar dari perhitungan langsung maka kesimpulannya variabel intervening mampu menjelaskan variabel dependen artinya intervening diterima (ada mediasi) begitupun sebaliknya, apabila koefisien path analisis secara tidak langsung lebih kecil dari perhitungan langsung maka artinya mediasi ditolak (tidak ada mediasi).

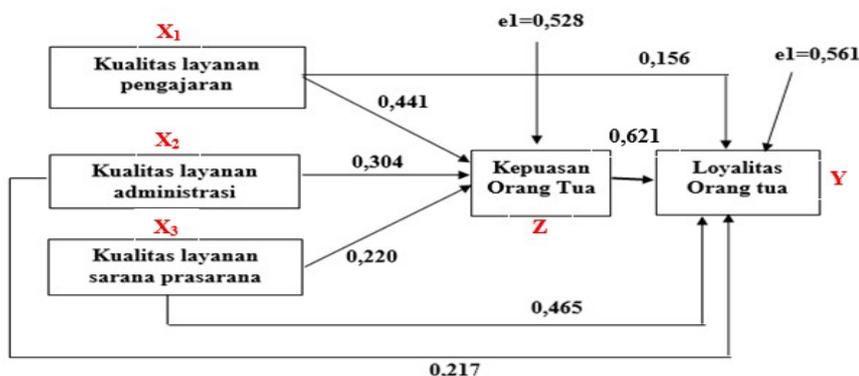
Gambar 2. Jalur diagram model I



Hasil *output* analisis regresi linier berganda model I pada bagian tabel “*coefficients*” dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari ketiga variabel yaitu  $X_1 = 0,00$ ;  $X_2 = 0,00$  dan  $X_3 = 0,002$  lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model I yakni variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  berpengaruh signifikan terhadap Z.

Besarnya nilai *Adjusted R Square* yang ada pada tabel “*Model Summary*” adalah sebesar 0,721. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  terhadap variabel Z sebesar 72,1 % sementara sisanya 28,9 % adalah karena pengaruh dari variabel lain tidak termasuk dalam penelitian. Sedangkan nilai  $e_1$  diperoleh dari rumus  $e_1 = \sqrt{1 - 0,721} = 0,528$ .

Gambar 3. Diagram jalur model II



Hasil *output* Analisis regresi linier berganda model II pada bagian tabel “*coefficients*” dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari keempat variabel yaitu  $X_1 = 0,047$ ;  $X_2 = 0,017$ ;  $X_3 = 0,000$ , dan  $Z = 0,000$  lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model II yakni variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan Z berpengaruh signifikan terhadap Y.

Besarnya nilai *Adjusted R Square* yang ada pada tabel “*Model Summary*” adalah sebesar 0,561. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan Z terhadap Y

sebesar 56,1 % sementara sisanya 43,9% adalah kontribusi pengaruh dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu untuk nilai  $e_2$  diperoleh dari rumus  $e_2 = \sqrt{1 - 0,561} = 0,662$ .

Analisis pengaruh layanan kualitas pengajaran ( $X_1$ ) terhadap loyalitas orang tua (Y) yang dimediasi oleh kepuasan orang tua (Z) berpengaruh langsung dari  $X_1$  terhadap Y sebesar 0,156 Sedangkan pengaruh tidak langsung  $X_1$  melalui Z terhadap Y merupakan perkalian nilai beta  $X_1$  terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y ( $0,441 \times 0,621 = 0,273$ ). Kemudian dijumlahkan standar deviasi X dan Y kemudian dibagi dua ( $(0,039+0,052)/2 = 0,0455$ ). Sehingga diperoleh nilai  $t_{hitung} 0,273/0,0455 = 6,067$ . Sementara dari nilai  $t_{table}$  diperoleh dari perhitungan df ( $n-k-1 = 125$ ) sebesar 1,65714. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung} (6,067)$  lebih besar dari  $t_{table} (1,65714)$  pada alpha 5%, maka dinyatakan bahwa  $X_1$  berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap Y melalui Z.

Analisis pengaruh layanan kualitas administrasi ( $X_2$ ) terhadap loyalitas orang tua (Y) yang dimediasi oleh kepuasan orang tua (Z) berpengaruh langsung dari  $X_2$  terhadap Y sebesar 0,217 Sedangkan pengaruh tidak langsung  $X_1$  melalui Z terhadap Y merupakan perkalian nilai beta  $X_1$  terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y ( $0,304 \times 0,621 = 0,188$ ). Kemudian dijumlahkan standar deviasi X dan Y kemudian dibagi dua ( $(0,046+0,052)/2 = 0,049$ ). Sehingga diperoleh nilai  $t_{hitung} 0,188/0,049 = 3,8367$ . Sementara dari nilai  $t_{table}$  diperoleh dari perhitungan df ( $n-k-1 = 125$ ) sebesar 1,65714. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung} (3,8367)$  lebih besar dari  $t_{table} (1,65714)$  pada alpha 5%, maka dinyatakan bahwa  $X_2$  berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap Y melalui Z.

Analisis pengaruh layanan kualitas administrasi ( $X_3$ ) terhadap loyalitas orang tua (Y) yang dimediasi oleh kepuasan orang tua, berpengaruh langsung dari  $X_3$  terhadap Y sebesar 0,465 Sedangkan pengaruh tidak langsung  $X_1$  melalui Z terhadap Y merupakan perkalian nilai beta  $X_1$  terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y ( $0,220 \times 0,621 = 0,136$ ). Kemudian dijumlahkan standar deviasi X dan Y kemudian dibagi dua ( $(0,048+0,052)/2 = 0,05$ ). Sehingga diperoleh nilai  $t_{hitung} 0,136/0,05 = 2,72$ . Sementara dari nilai  $t_{table}$  diperoleh dari perhitungan df ( $n-k-1 = 125$ ) sebesar 1,65714. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung} (2,72)$  lebih besar dari  $t_{table} (1,65714)$  pada alpha 5%, maka dinyatakan bahwa  $X_3$  berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap Y melalui Z.

## Pembahasan

Dalam penelitian ini terdapat hipotesis yang menyatakan “Kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru berpengaruh terhadap kepuasan orang tua di SD Nation Star Academy surabaya”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan pengajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua berdasarkan hasil pengujian yang menunjukkan hasil (Pvalue (Sig.) =  $0,00 < 0,05$ ) dan ( $t_{hitung} = 6,795 > t_{tabel} 1,657$ ). Kepuasan orang tua meningkat seiring dengan kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru di SD Nation Star Academy. Dalam hal ini layanan pengajaran/kompetensi guru meliputi kompetensi pedagogik, sosial dan kepribadian. Pada umumnya orang tua puas jika putra-putrinya menyukai gurunya dikarenakan guru mampu menjelaskan materi pembelajaran dengan baik, mampu menanggapi pertanyaan dengan baik dan guru dapat bersikap adil kepada seluruh siswa di kelas. Orang tua juga merasa puas jika mereka dapat berkomunikasi dengan baik dengan guru/wali kelas dan semua informasi dari sekolah dapat tersampaikan dengan baik kepada orang tua dengan cara yang sopan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, hipotesis yang menyatakan “Kualitas layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di SD Nation Star Academy surabaya”, dapat diterima. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua berdasarkan hasil pengujian yang menunjukkan hasil (Pvalue (Sig.) =  $0,00 < 0,05$ ) dan ( $t_{hitung} = 4,270 > t_{tabel} 1,657$ ). Dengan demikian artinya kepuasan orang tua akan meningkat seiring dengan kualitas layanan administrasi di SD Nation Star Academy. Kualitas layanan administrasi yang dimaksud adalah keramahan staf

dan karyawan terhadap orang tua, kecepatan layanan dan system administrasi yang digunakan.

Dalam penelitian ini juga terdapat hipotesis yang menyatakan “Kualitas layanan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di SD Nation Star Academy surabaya”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua berdasarkan hasil pengujian yang menunjukkan hasil (Pvalue (Sig.) = 0,002 < 0,05) dan (t hitung = 3,211 > t tabel 1,657). Dengan demikian artinya kepuasan orang tua akan meningkat seiring dengan meningkatnya sarana prasarana/fasilitas di SD Nation Star Academy. Sarana prasarana di SD Nation Star Academy yang cukup lengkap dalam mendukung proses pembelajaran, kondisi fisik Gedung sekolah yang baik, fasilitas Kesehatan yang mumpuni serta keamanan dan kenyamanan suasana di sekolah menjadikan orang tua merasa puas putra-putrinya bersekolah di SD Nation Star Academy.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Layanan pengajaran, administrasi dan sarana prasarana terhadap kepuasan orang tua dan dampaknya terhadap loyalitas orang tua maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di SD Nation Star Academy. Hal ini relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan Nurul musqari dan Nurul Huda pada tahun 2018 bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan secara langsung terhadap variabel kepuasan pelanggan.
2. Kualitas layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di SD Nation Star Academy. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muyassar Gani bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik pada SMP IT-SMA IT Pondok Pesantren Modern Islam Shohwatul Is'ad kabupaten Pangkep.
3. Kualitas layanan sarana prasarana / fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di SD Nation Star Academy. Hal ini relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dyah Ningsih bahwa kualitas dan layanan Pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa.
4. Kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua di SD Nation Star Academy.
5. Kualitas layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua di SD Nation Star Academy.
6. Kualitas layanan sarana prasarana / fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua di SD Nation Star Academy.
7. Kepuasan orang tua berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua di SD Nation Star Academy Surabaya. Hal ini selaras dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kiki Amelia nurmala Dewi yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Dunkin Donuts di Surabaya dan Sidoarjo.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan maka saran yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pengajaran/kompetensi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua, sehingga pihak sekolah harus memiliki strategi dan cara untuk meningkatkan kompetensi guru di sekolah khususnya di SD Nation Star Academy, misalkan dengan memberikan training dan pelatihan terhadap guru sehingga orang tua merasa puas dan loyal serta merekomendasikan SD Nation Star Academy kepada orang lain (Saudara, tetangga dan rekan-rekannya).
2. Sekolah harus memiliki strategi dan cara untuk meningkatkan layanan administrasi di sekolah khususnya di SD Nation Star Academy, misalkan dengan memberikan training dan pelatihan terhadap karyawan, TU dan staf administrasi sehingga dapat melayani

kebutuhan orang tua dengan baik. Membuat sistem administrasi yang praktis, *simple*, dan mudah juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi, sehingga orang tua merasa puas dan akan bersikap loyal terhadap SD Nation Star Academy.

3. SD Nation Star Academy juga harus meningkatkan sarana prasarana atau fasilitas yang ada di sekolah karena ternyata sarana prasarana juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua. Hal ini bisa dilakukan dengan cara melengkapi sarana prasarana/fasilitas sekolah dan merawatnya secara berkala sehingga terawat dan nyaman untuk digunakan siswa-siswinya, sehingga akan terbentuk kepuasan dan loyalitas orang tua.
4. Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap SD Nation Star Academy sebaiknya sekolah secara rutin (tiap semester / tahun ajaran) menyebarkan angket kepada orang tua untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua sehingga sekolah mengetahui apa saja yang perlu dilakukan dan diperbaiki supaya SD Nation Star Academy bisa semakin baik ke depannya mengingat saingan jasa pendidikan sekolah swasta level menengah ke atas di Surabaya semakin meningkat.

## REFERENSI

- Andriani, S. (2015) *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama ' 01 Banyuputih Kabupaten Batang*.
- Annisa, M., Tanjung, F. Z. and Ridwan, R. (2016) 'Analisis Sarana Dan Prasarana Sekolah Dasar Berdasarkan Tingkat Akreditasi Di Kota Tarakan', *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, 5(2), p. 134. doi: 10.23887/jpi-undiksha.v5i2.8934.
- Arfin, H. (2018) 'Pencerahan ilmu administrasi dan manajemen pendidikan', 3(4), pp. 15–28.
- Assagaf, A., Indrasari, M., & Yunus, E. ( 2019 ). *Determinants of Stock returns on the Indonesian Stock Exchange. 2012*.<https://doi.org/10/4108/eai.30-7-2019.2287602>
- Assagaf, A., & Yunus, E. ( 2016 ). Effect of Investment Opportunity set ( IOS ), Level of leverage and return to return stock market company in Indonesia *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 14(3), 1625–1644.
- Azqira (2020) *Pengertian Sarana Dan Prasarana Pendidikan*, *Www.Padamu.Net*. Available at: <https://www.padamu.net/pengertian-sarana-dan-prasarana-pendidikan>.
- De Leon, M. V., Atienza, R. P., & Susilo, D. (2020). Influence of self-service technology (SST) service quality dimensions as a second-order factor on perceived value and customer satisfaction in a mobile banking application. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1794241.
- Depdiknas, T. P. B. (2008) 'Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional', *Kamus Bahasa Indonesia*.
- Gunawan, A. W. et al. (2019) 'Financial Distress Di BUMN Indonesia Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Investasi, Leverage Dan Cash Flow Operation Terhadap Financial Distress Pada Perusahaan BUMN', *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 3(2), pp. 226–243. doi: 10.24034/j25485024.y2019.v3.i2.4135.
- Hartati, N. A. (2018) *Pengaruh Citra Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Bunayya dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Yayasan Pendidikan Islam Al-Munawaroh Murad Medan, Universitas medan Area*. doi: 10.3109/08830185.2014.902452.
- <https://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/> (2009) *The Marketing Management ' s Blog Definisi Loyalitas Pelanggan ( customer loyalty definition )*.
- Kotler Philip (2002) *Kotler on... , Manajemen Pemasaran*.
- Liana, N. A. (2016) 'Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan', *Manajemen Pendidikan*, 25(1), pp. 39–46. Available at: <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/06-Nurul-Agustin-Liana.pdf>.
- Lodish, H. (2005) 'UU No.14 Th 2005'.
- Lupiyoadi dan Hamdani (2006) *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua, Salemba Empat*. doi: 10.1002/cb.84.

- Mahendra, D. (2019) 'Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Intidaiyah Terpadu ( MIT ) Al Madinah Balong Ponorogo'.
- Mithaaryani (2017) 'Apakah yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan', *Dictio*, pp. 1–11. Available at: <https://www.dictio.id/t/apakah-yang-dimaksud-dengan-kepuasan-pelanggan/14447>.
- Musfah, J. (2018) 'Pengembangan Kompetensi Pedagogik Guru Sekolah Menengah Kejuruan', *IJER (Indonesian Journal of Educational Research)*. doi: 10.30631/ijer.v2i2.40.
- Ratnawati (2017) *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene*.
- Riasi Muchilsin (2016) 'Pengertian, Pembentukan dan Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas - KajianPustaka.com', *Kajian Pustaka.Com*, p. 1. Available at: <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/pengertian-pembentukan-dan-faktor-yang-mempengaruhi-loyalitas.html>.
- Semuel, H. and Wijaya, V. (2017) 'Analisis Kepercayaan, Motivasi Dan Kepuasan Orang Tua Siswa Sma Kristen Petra 1 Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(1), pp. 1–10. doi: 10.9744/pemasaran.11.1.1-10.
- Siti Rofiah, R. (2017) 'Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua dan dampaknya terhadap loyalitas orang tua di smp islam terpadu robbani kendal'.
- Sukei (2009) 'Kualitas Kinerja Perusahaan Daerah (Bumd): Analisis Behavioral Intentions Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya', *Ekuitas Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 13(2), p. 224. Available at: <https://ejournal.stiesia.ac.id/ekuitas/article/view/297>.
- Sukei (2011) 'Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur)', *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), p. 61. Available at: <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/18245>.
- Supranto (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Edisi Baru*.
- Tjiptono (2007) *Strategi Pemasaran, edisi kedua, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2011) 'Service, Quality & Satisfaction', in *Edisi 4*. doi:10.3389/fgene.2015.00293.