

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini saya uraikan hasil pengolahan dan analisis data yang diperoleh dari hasil pengamatan tentang “**Pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap kepuasan orangtua peserta didik lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung**”. Adapun di dalam proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan *software* SPSS Statistics 23 dan Microsoft Excel 2013.

4.1. Karakteristik Responden

Untuk identitas responden, pertanyaan yang diajukan terdiri atas jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan sumber informasi.

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki – laki	11	14 %
2	Perempuan	68	86 %
Total		79	100 %

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan kuisisioner yang disebarkan kepada 79 orang responden, mayoritas adalah perempuan yaitu sebanyak 86 %, sedangkan pria sebanyak 14 %. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak terlibat di dalam kegiatan anaknya di sekolah.

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia Responden	Frekuensi	Persentase
1	< 20 tahun	2	2,5 %
2	Antara 20 – 30 tahun	26	33 %
3	Antara 31 – 40 tahun	32	40,5 %
4	Antara 41 – 50 tahun	15	19 %
5	> 50 tahun	4	5 %
Total		79	100 %

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan kepada 79 orang responden, rentang usia antara < 20 tahun yaitu 2,5 %, antara 20 – 30 tahun yaitu 33 %, antara 31 – 40 tahun 40,5 %, antara 41 – 50 tahun 19 % dan > 50 tahun yaitu 5 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa orangtua peserta didik PAUD didominasi oleh usia antara 31 – 40 tahun.

Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD Sederajat	2	2,5 %
2	SMP Sederajat	6	7,5 %
3	SMA Sederajat	59	75 %
4	D3	3	4 %
5	S1	9	11 %
6	S2 – S3	0	0 %
Total		79	100 %

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan kepada 79 orang responden, yang tingkat pendidikannya SD Sederajat yaitu 2,5 %, SMP Sederajat yaitu 7,5 %, SMA Sederajat yaitu 75 %, D3 yaitu 4 %, S1 yaitu 11 % dan S2 – S3 yaitu 0 %. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan orangtua peserta didik PAUD sangat mempengaruhi terhadap pendidikan anaknya.

Tabel 4.4
Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Wiraswasta	14	18 %
2	Karyawan Swasta	24	30 %
3	Pegawai Negeri	7	9 %
4	Ibu Rumah Tangga	34	43 %
5	Lainnya	0	0 %
Total		79	100 %

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan kepada 79 orang responden, rata – rata berprofesi sebagai berikut wiraswasta yaitu 18 %, karyawan swasta yaitu 30 %, pegawai negeri 9 %, ibu rumah tangga 43 % dan lainnya yaitu 0 %.

Tabel 4.5
Sumber Informasi

No	Sumber Informasi	Frekuensi	Persentase
1	Saudara	42	53 %
2	Tetangga	26	33 %
3	Brosur / iklan	11	14 %
4	Internet	0	0 %
5	Lainnya	0	0 %
Total		79	100 %

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan kepada 79 orang responden, mereka memperoleh informasi tentang PAUD yang beragam namun yang paling besar bersumber dari saudara hal ini berarti rekomendasi sangat berperan oleh karena itu pihak PAUD harus selalu memberikan pelayanan yang baik.

4.2 Hasil Rancangan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Syarat minimum yang dianggap memenuhi syarat suatu item instrumen dikatakan valid adalah apabila koefisien korelasi lebih besar dari 0,221 dengan asumsi jumlah data lebih besar dari 0,221. Untuk keseluruhan hasil uji validitas kami sajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa (X1)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,794	0,221	Valid
2	0,779	0,221	Valid
3	0,784	0,221	Valid
4	0,800	0,221	Valid
5	0,832	0,221	Valid
6	0,858	0,221	Valid
7	0,832	0,221	Valid
8	0,795	0,221	Valid
9	0,784	0,221	Valid
10	0,817	0,221	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Tabel 4.7
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Harga (X₂)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,797	0,221	Valid
2	0,854	0,221	Valid
3	0,775	0,221	Valid
4	0,840	0,221	Valid
5	0,761	0,221	Valid
6	0,811	0,221	Valid
7	0,717	0,221	Valid
8	0,755	0,221	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Tabel 4.8
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,780	0,221	Valid
2	0,709	0,221	Valid
3	0,675	0,221	Valid
4	0,733	0,221	Valid
5	0,719	0,221	Valid
6	0,761	0,221	Valid
7	0,752	0,221	Valid
8	0,690	0,221	Valid
9	0,682	0,221	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

4.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:122) reliabilitas adalah derajat konsistensi atau keajegan data dalam interval waktu tertentu. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Imam Ghazali, 2013:34).

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.940	10

Berdasarkan hasil tersebut maka $0,94 > 0,60$ maka variabel kualitas jasa (X1) dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.913	8

Berdasarkan hasil tersebut maka $0,913 > 0,60$ maka variabel harga (X2) dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.886	9

Berdasarkan hasil tersebut maka $0,663 > 0,60$ maka variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.12
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Indeks Validitas	r tabel	Keterangan
Kualitas Jasa (X1)	0,940	0,600	Reliabel
Harga (X2)	0,913	0,600	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,886	0,600	Reliabel

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dapat dikatakan reliabel.

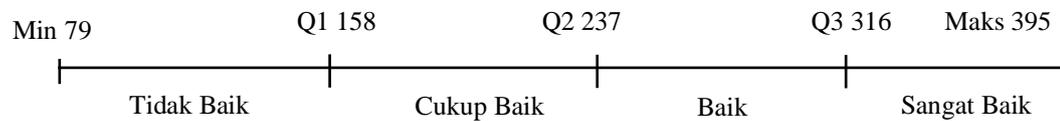
4.3 Analisis Deskriptif

4.3.1 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa (X1)

Analisis deskriptif tanggapan responden mengenai kualitas jasa ini akan menjelaskan bagaimana kualitas jasa pada lembaga PAUD RA Darul Fikri berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar mengenai penilaian kualitas jasa dengan 10 indikator yang disajikan dalam bentuk pernyataan. Indikator variabel kualitas jasa diukur per satu item pernyataan. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari 79 responden yang menjadi sumber data penelitian, nilai Kuartil I, Kuartil II dan Kuartil III sebagai ukuran variabel kualitas jasa, ditentukan melalui perhitungan, sebagai berikut :

- ✓ Skor minimum = $1 \times 1 \times 79 = 79$
- ✓ Skor maksimum = $5 \times 1 \times 79 = 395$
- ✓ Kuartil II = $(79 + 395) : 2 = 237$
- ✓ Kuartil I = $(79 + 237) : 2 = 158$

$$\checkmark \text{ Kuartil III} = (237 + 395) : 2 = 316$$



. Gambar 4.1
Interval Skor

Berdasarkan pengolahan data yang telah diperoleh dari kuesioner yang disebar mengenai kualitas jasa. Maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.13

Item Pernyataan 1 (X1) Dimensi Bukti Fisik.

Fasilitas lembaga PAUD RA Darul Fikri saat ini sangat sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	15	29	26	9	0	79	287	Baik
Persen	19%	37%	33%	11%	0%	100%		
Skor	75	116	78	18	0	287		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 19%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 37%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 33%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 11% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki fasilitas gedung milik sendiri yang permanen, ruang kelas yang representatif untuk proses belajar mengajar, memiliki labotarium komputer, memiliki ruang perpustakaan, halaman yang luas sebagai tempat bermain anak-anak , memiliki permainan outdoor yang memadai, mandi bola, mesjid dan drum band. Berdasarkan tabel diatas item

pernyataan 1 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

Tabel 4.14

Item Pernyataan 2 (X1) Dimensi Bukti Fisik.

Guru berpenampilan sangat rapih dalam kegiatan belajar mengajar.

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	9	35	23	12	0	79	278	Baik
Persen	11%	44%	29%	15%	0%	100%		
Skor	45	140	69	24	0	278		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 2 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 11%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 44%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 29%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 15% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri menetapkan 3 seragam untuk guru Pada hari senin dan selasa menggunakan seragam berwarna hijau, hari rabu dan kamis menggunakan seragam berwarna kuning, hari jumat menggunakan seragam batik. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 2 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa guru di lembaga PAUD RA Darul Fikri berpenampilan rapih.

Tabel 4.15
Item Pernyataan 3 (X1)
Guru sangat memperhatikan perkembangan belajar seluruh peserta didik

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	9	41	18	10	1	79	284	Baik
Persen	11%	52%	23%	13%	1%	100%		
Skor	45	164	54	20	1	284		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 3 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 11%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 52%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 23%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 13% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki siswa dengan karakter yang berbeda-beda serta dengan kemampuan yang berbeda-beda sehingga perhatian perkembangan belajar kepada seluruh peserta didik begitu diperlukan. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 3 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa guru di lembaga PAUD RA Darul Fikri memperhatikan perkembangan belajar seluruh peserta didik.

Tabel 4.16
Item Pernyataan 4 (X1)
Guru memiliki kemampuan yang sangat baik dalam berkomunikasi dengan peserta didik

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	20	30	23	5	1	79	300	Baik
Persen	25%	38%	29%	6%	1%	100%		
Skor	100	120	69	10	1	300		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 4 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 25%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 38%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 29%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 6% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki siswa dengan karakter yang berbeda-beda serta dengan kemampuan yang berbeda-beda sehingga perlu diperhatikan cara melakukan komunikasi yang baik dengan peserta didik agar tujuan dari guru, peserta didik dan orangtua bisa tercapai. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 4 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa guru di lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan peserta didik.

Tabel 4.17

Item Pernyataan 5 (X1)

Guru memiliki kemampuan yang sangat baik dalam membimbing peserta didik

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	19	25	26	9	0	79	291	Baik
Persen	24%	32%	33%	11%	0%	100%		
Skor	95	100	78	18	0	291		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 5 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 24%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 32%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 33%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju”

sebesar 11% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki siswa dengan karakter yang berbeda-beda serta dengan kemampuan yang berbeda-beda sehingga begitu diperlukan diperlukan kemampuan guru dalam membimbing peserta didik dengan baik. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 5 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa guru di lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki kemampuan yang baik dalam membimbing peserta didik.

Tabel 4.18

Item Pernyataan 6 (X1)

Guru selalu menanggapi keluhan orangtua peserta didik dengan sangat baik

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	18	26	25	10	0	79	289	Baik
Persen	23%	33%	32%	13%	0%	100%		
Skor	90	104	75	20	0	289		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 6 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 23%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 33%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 32%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 13% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki peserta didik dengan latar belakang yang berbeda-beda begitupun orangtua peserta didik memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Diperlukan kemampuan guru dalam menanggapi

keluhan orangtua sebagai bahan evaluasi dari lembaga PAUD RA Darul Fikri. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 6 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa guru di lembaga PAUD RA Darul Fikri selalu menanggapi keluhan orangtua peserta didik dengan baik.

Tabel 4.19

Item Pernyataan 7 (X1)

Proses pembelajaran yang dilaksanakan sangat sesuai dengan kurikulum yang sudah ditetapkan

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	16	30	25	6	2	79	289	Baik
Persen	20%	38%	32%	8%	3%	100%		
Skor	80	120	75	12	2	289		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 7 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 20%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 38%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 8%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 0% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 3%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri menggunakan kurikulum dari kementrian pendidikan nasional digabungkan dengan kurikulum lokal RA Darul Fikri. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 7 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa proses pembelajaran di lembaga PAUD RA Darul Fikri dilaksanakan sesuai dengan kurikulum yang sudah ditetapkan.

Tabel 4.20
Item Pernyataan 8 (X1)
Program ekstrakurikuler yang dilaksanakan sangat mendukung
pembentukan kompetensi (kemampuan peserta didik)

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	17	29	25	8	0	79	292	Baik
Persen	22%	37%	32%	10%	0%	100%		
Skor	85	116	75	16	0	292		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 8 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 22%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 37%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 32%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 10% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki ekstrakurikuler bermain komputer, praktek ibadah, mengaji metode IQRA, berenang, angklung, drum band, mandi bola dan mewarnai. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 8 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program ekstrakurikuler yang dilaksanakan di lembaga PAUD RA Darul Fikri mendukung pembentukan kompetensi atau kemampuan peserta didik.

Tabel 4.21
Item Pernyataan 9 (X1)
Guru memiliki kemampuan yang sangat baik dalam meningkatkan
motivasi belajar peserta didik

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	18	29	25	5	2	79	293	Baik
Persen	23%	37%	32%	6%	3%	100%		
Skor	90	116	75	10	2	293		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 9 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 23%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 37%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 32%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 6% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 3%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki program belajar dan memiliki target pencapaian yang harus dicapai sehingga diperlukan kemampuan guru dalam meningkatkan motivasi belajar peserta didik. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 9 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa guru di lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki kemampuan yang baik dalam meningkatkan motivasi belajar peserta didik

Tabel 4.22

Item Pernyataan 10 (X1)

Guru memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjaga

kenyamanan dan keamanan peserta didik saat kegiatan belajar mengajar

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	15	38	22	4	0	79	301	Baik
Persen	19%	48%	28%	5%	0%	100%		
Skor	75	152	66	8	0	301		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 10 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 19%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 48%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 28%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 5% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri merupakan lembaga paud yang mengajar siswa dengan rentang usia dari 4 sampai 6 tahun, pada usia ini ada beberapa siswa masuk kategori siswa yang aktif dalam bergerak. Siswa yang aktif diperlukan pemantauan yang baik dari pihak guru sehingga keamanan tetap terjaga dan kenyamananpun tercipta. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 10 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa guru di lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki kemampuan yang baik dalam menjaga kenyamanan dan keamanan peserta didik saat kegiatan belajar mengajar.

Untuk memudahkan penilaian dari tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa maka dibuat tabel dan langkah penilaian sebagai berikut:

Tabel 4.23

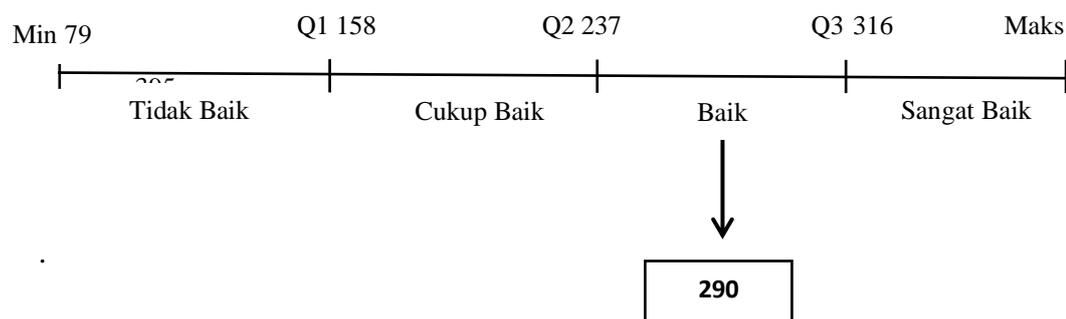
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa

Dimensi	Pernyataan	Total Skor
Bukti Fisik	1	287
	2	278
Empati	3	284
	4	300
Daya Tanggap	5	291
	6	289
Kehandalan	7	289
	8	292
Jaminan	9	293
	10	301
	Jumlah	2904
	Rata-rata	290

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Secara keseluruhan dari penilaian orangtua peserta didik dapat digambarkan bahwa kualitas jasa tergolong baik. Keunggulan kualitas jasa yang ada pada lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung terdapat pada dimensi

empati item pernyataan 10 yaitu “Guru memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjaga kenyamanan dan keamanan peserta didik saat kegiatan belajar mengajar”. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung baik dalam hal melakukan seleksi terhadap calon gurunya. Namun demikian masih ada hal yang harus diperhatikan oleh lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung karena masih ada penilaian yang kurang baik pada dimensi bukti fisik item pernyataan 2 yaitu mengenai penampilan guru dalam kegiatan belajar mengajar. Berdasarkan nilai Kuartil I, Kuartil II dan Kuartil III yang didapatkan, tanggapan responden diklasifikasikan pada rentang skor di bawah ini :



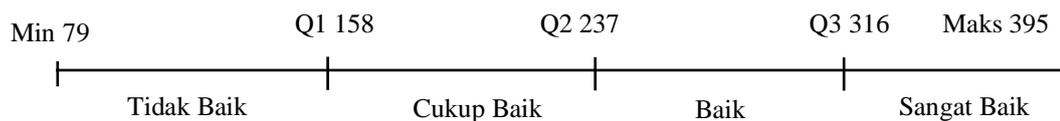
Gambar 4.2
Interval Skor

Berdasarkan hasil penilaian responden mengenai variabel kualitas jasa diperoleh rata – rata sebesar 290,4. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas jasa lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung berada pada kategori baik.

4.3.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Harga (X2)

Analisis deskriptif tanggapan responden mengenai harga ini akan menjelaskan bagaimana harga pada lembaga PAUD RA Darul Fikri berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar mengenai penilaian harga dengan 8 indikator yang disajikan dalam bentuk pernyataan. Indikator variabel harga diukur per satu item pernyataan. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari 79 responden yang menjadi sumber data penelitian, nilai Kuartil I, Kuartil II dan Kuartil III sebagai ukuran variabel harga, ditentukan melalui perhitungan, sebagai berikut :

- ✓ Skor minimum = $1 \times 1 \times 79 = 79$
- ✓ Skor maksimum = $5 \times 1 \times 79 = 395$
- ✓ Kuartil II = $(79 + 395) : 2 = 237$
- ✓ Kuartil I = $(79 + 237) : 2 = 158$
- ✓ Kuartil III = $(237 + 395) : 2 = 316$



. Gambar 4.3
Interval Skor

Berdasarkan pengolahan data yang telah diperoleh dari kuesioner yang disebar mengenai harga. Maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.24
Item Pernyataan 1 (X2)
Biaya SPP perbulan yang ditetapkan sangat sesuai dengan kemampuan
beli orangtua peserta didik

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	13	34	26	5	1	79	290	Baik
Persen	16%	43%	33%	6%	1%	100%		
Skor	65	136	78	10	1	290		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 1 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 16%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 43%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 33%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 6% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1%.

Lembaga PAUD RA darul Fikri menetapkan biaya SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) sebesar Rp 90.000 perbulan. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 1 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya SPP perbulan yang ditetapkan di lembaga PAUD RA Darul Fikri sesuai dengan kemampuan beli orangtua peserta didik.

Tabel 4.25
Item Pernyataan 2 (X2)
Biaya pendaftaran yang ditetapkan sangat sesuai dengan kemampuan beli
orangtua peserta didik

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	16	29	25	8	1	79	288	Baik
Persen	20%	37%	32%	10%	1%	100%		
Skor	80	116	75	16	1	288		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 2 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 20%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 37%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 32%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 10% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1%.

Lembaga PAUD RA darul Fikri menetapkan biaya pendaftaran sebesar Rp 1.190.000. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 2 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya pendaftaran yang ditetapkan di lembaga PAUD RA Darul Fikri sesuai dengan kemampuan beli orangtua peserta didik

Tabel 4.26

Item Pernyataan 3 (X2)

Biaya pendaftaran lembaga PAUD RA Darul Fikri sangat sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	18	32	22	7	0	79	298	Baik
Persen	23%	41%	28%	9%	0%	100%		
Skor	90	128	66	14	0	295		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 3 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 19%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 44%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 28%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 9% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0%.

Lembaga PAUD RA darul Fikri menetapkan biaya pendaftaran sebesar Rp 1.190.000. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 3 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya pendaftaran yang ditetapkan di lembaga PAUD RA Darul Fikri sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan.

Tabel 4.27

Item Pernyataan 4 (X2)

Biaya SPP perbulan lembaga PAUD RA Darul Fikri sangat sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	18	29	25	6	1	79	294	Baik
Persen	23%	37%	32%	8%	1%	100%		
Skor	90	116	75	12	1	294		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 4 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 23%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 37%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 32%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 8% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1%.

Lembaga PAUD RA darul Fikri menetapkan biaya SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) sebesar Rp 90.000 perbulan. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 4 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya SPP perbulan yang ditetapkan di lembaga PAUD RA Darul Fikri sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan.

Tabel 4.28
Item Pernyataan 5 (X2)
Biaya SPP perbulan lembaga PAUD RA Darul Fikri sangat bersaing
dengan biaya SPP perbulan yang ditawarkan lembaga PAUD lain

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	11	41	21	4	2	79	292	Baik
Persen	14%	52%	27%	5%	3%	100%		
Skor	55	164	63	8	2	292		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 5 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 14%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 52%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 27%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 5% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 3%.

Lembaga PAUD RA darul Fikri menetapkan biaya SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) sebesar Rp 90.000 perbulan. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 5 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya SPP perbulan yang ditetapkan di lembaga PAUD RA Darul Fikri bersaing dengan biaya SPP perbulan yang ditawarkan lembaga PAUD lain.

Tabel 4.29
Item Pernyataan 6 (X2)
Biaya pendaftaran lembaga PAUD RA Darul Fikri sangat bersaing
dengan biaya pendaftaran yang ditawarkan lembaga PAUD lain

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	14	38	16	10	1	79	291	Baik
Persen	18%	48%	20%	13%	1%	100%		
Skor	70	152	48	20	1	291		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 6 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 18%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 48%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 20%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 13% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1%.

Lembaga PAUD RA darul Fikri menetapkan biaya pendaftaran sebesar Rp 1.190.000. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 6 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya pendaftaran yang ditetapkan di lembaga PAUD RA Darul Fikri bersaing dengan biaya pendaftaran yang ditawarkan lembaga PAUD lain

Tabel 4.30

Item Pernyataan 7 (X2)

Biaya SPP perbulan lembaga PAUD RA Darul Fikri sangat sesuai dengan manfaat yang didapat

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	20	26	27	5	1	79	296	Baik
Persen	25%	33%	34%	6%	1%	100%		
Skor	100	104	81	10	1	296		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 7 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 25%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 33%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 34%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 6% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1%.

Lembaga PAUD RA darul Fikri menetapkan biaya SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) sebesar Rp 90.000 perbulan. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 7 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya SPP perbulan yang ditetapkan di lembaga PAUD RA Darul Fikri sesuai dengan manfaat yang didapat.

Tabel 4.31

Item Pernyataan 8 (X2)

Biaya pendaftaran lembaga PAUD RA Darul Fikri sangat sesuai dengan manfaat yang didapat

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	18	34	17	9	1	79	296	Baik
Persen	23%	43%	22%	11%	1%	100%		
Skor	90	136	51	18	1	296		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 8 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 23%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 43%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 22%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 11% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1%.

Lembaga PAUD RA darul Fikri menetapkan biaya pendaftaran sebesar Rp 1.190.000. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 8 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya pendaftaran yang ditetapkan di lembaga PAUD RA Darul Fikri sesuai dengan manfaat yang didapat.

Untuk memudahkan penilaian dari tanggapan responden mengenai variabel harga maka dibuat tabel dan langkah penilaian sebagai berikut :

Tabel 4.32

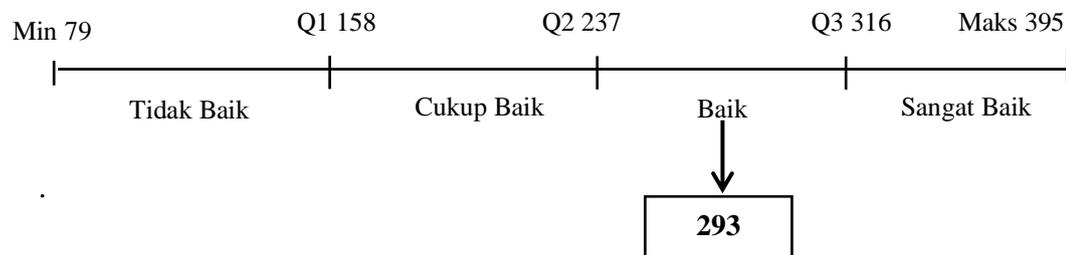
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Harga

Dimensi	Pernyataan	Total Skor
Keterjangkauan harga	1	290
	2	288
Kesesuaian harga dengan kualitas produk / jasa	3	298
	4	294
Daya saing harga	5	292
	6	291
Kesesuaian harga dengan manfaat	7	296
	8	296
	Jumlah	2342
	Rata-rata	293

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Secara keseluruhan dari penilaian orangtua peserta didik dapat digambarkan bahwa harga tergolong baik. Keunggulan harga yang ditawarkan oleh lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung terdapat pada dimensi kesesuaian harga dan kualitas produk/jasa item pernyataan 3 yaitu “ Biaya pendaftaran lembaga PAUD RA Darul Fikri sangat sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan”. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung baik dalam hal menjaga kualitas jasa yang diberikan baik kepada peserta didik sendiri maupun kepada orangtua peserta didik sehingga biaya SPP perbulan yang ditetapkan sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan. Namun demikian masih ada hal yang harus diperhatikan oleh lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung karena masih ada penilaian yang kurang baik pada dimensi keterjangkauan harga item pernyataan 2 yaitu “Biaya pendaftaran yang ditetapkan sangat sesuai dengan kemampuan beli orangtua peserta didik”. Berdasarkan nilai Kuartil I, Kuartil II dan Kuartil III yang

didapatkan, tanggapan responden diklasifikasikan pada rentang skor di bawah ini :



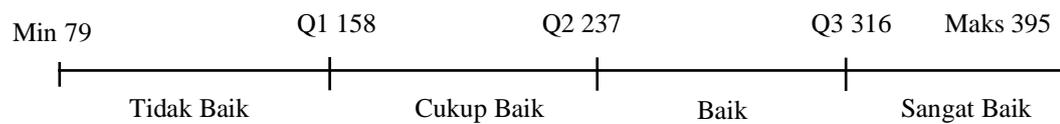
Gambar 4.4
Interval Skor

Berdasarkan hasil penilaian responden mengenai variabel harga diperoleh rata - rata sebesar 293. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan harga pada lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung berada pada kategori baik.

4.3.1 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)

Analisis deskriptif tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan akan menjelaskan bagaimana kepuasan orangtua peserta didik pada lembaga PAUD RA Darul Fikri berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar mengenai penilaian kepuasan pelanggan dengan 8 indikator yang disajikan dalam bentuk pernyataan. Indikator variabel kepuasan diukur per satu item pernyataan. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari 79 responden yang menjadi sumber data penelitian, nilai Kuartil I, Kuartil II dan Kuartil III sebagai ukuran variabel kepuasan pelanggan, ditentukan melalui perhitungan, sebagai berikut :

- ✓ Skor minimum = $1 \times 1 \times 79 = 79$
- ✓ Skor maksimum = $5 \times 1 \times 79 = 395$
- ✓ Kuartil II = $(79 + 395) : 2 = 237$
- ✓ Kuartil I = $(79 + 237) : 2 = 158$
- ✓ Kuartil III = $(237 + 395) : 2 = 316$



. Gambar 4.5
Interval Skor

Berdasarkan pengolahan data yang telah diperoleh dari kuesioner yang disebar mengenai kepuasan pelanggan. Maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.33

Item Pernyataan 1 (Y)

Orangtua peserta didik merasa sangat puas dengan fasilitas yang tersedia di lembaga PAUD RA Darul Fikri

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	21	29	19	10	0	79	298	Baik
Persen	27%	37%	24%	13%	0%	100%		
Skor	105	116	57	20	0	298		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 1 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 27%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 37%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 24%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju”

sebesar 13% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri memiliki fasilitas gedung milik sendiri yang permanen, ruang kelas yang representatif untuk proses belajar mengajar, memiliki labotarium komputer, memiliki ruang perpustakaan, halaman yang luas sebagai tempat bermain anak-anak , memiliki permainan outdoor yang memadai, mandi bola, mesjid dan drum band. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 1 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa orangtua peserta didik merasa puas dengan fasilitas yang tersedia di lembaga PAUD RA Darul Fikri.

Tabel 4.34

Item Pernyataan 2 (Y)

Orangtua peserta didik merasa sangat puas dengan kurikulum yang diterapkan di lembaga PAUD RA Darul Fikri

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	18	33	15	10	3	79	290	Baik
Persen	23%	42%	19%	13%	4%	100%		
Skor	90	132	45	20	3	290		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 2 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 23%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 42%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 19%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 13% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 4%. Lembaga PAUD RA Darul Fikri menggunakan kurikulum dari kementerian

pendidikan nasional digabungkan dengan kurikulum lokal RA Darul Fikri. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 2 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa orangtua peserta didik merasa puas dengan kurikulum yang diterapkan di lembaga PAUD RA Darul Fikri.

Tabel 4.35
Item Pernyataan 3 (Y)
Orangtua peserta didik merasa sangat senang menggunakan jasa pendidikan lembaga PAUD RA Darul Fikri

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	15	39	20	4	1	79	300	Baik
Persen	19%	49%	25%	5%	1%	100%		
Skor	75	156	60	8	1	300		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 3 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 19%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 49%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 25%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 5% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri menawarkan jasa pendidikan dengan visi misi yaitu menjadi lembaga pendidikan islam pilihan untuk membentuk generasi berkepribadian islami dan mengembangkan bakat yang dimiliki anak. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 3 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa orangtua peserta didik merasa senang menggunakan jasa pendidikan lembaga PAUD RA Darul Fikri.

Tabel 4.36
Item Pernyataan 4 (Y)
Orangtua peserta didik merasa sangat bangga menggunakan jasa
pendidikan lembaga PAUD RA Darul Fikri

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	15	40	15	7	2	79	296	Baik
Persen	19%	51%	19%	9%	3%	100%		
Skor	75	160	45	14	2	296		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 4 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 19%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 51%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 19%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 9% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 3%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri menawarkan jasa pendidikan dengan visi misi yaitu menjadi lembaga pendidikan islam pilihan untuk membentuk generasi berkepribadian islami dan mengembangkan bakat yang dimiliki anak. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 4 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa orangtua peserta didik merasa bangga menggunakan jasa pendidikan lembaga PAUD RA Darul Fikri.

Tabel 4.37
Item Pernyataan 5 (Y)
Orangtua peserta didik merasa sangat puas dengan kemampuan guru
lembaga PAUD RA Darul Fikri dalam membimbing peserta didik

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	15	33	23	7	1	79	291	Baik
Persen	19%	42%	29%	9%	1%	100%		
Skor	75	132	69	14	1	291		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 5 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 19%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 42%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 29%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 9% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri selalu melakukan evaluasi untuk guru-guru dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan guru lembaga PAUD RA darul Fikri dalam membimbing peserta didik. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 5 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa orangtua peserta didik merasa puas dengan kemampuan guru lembaga PAUD RA Darul Fikri dalam membimbing peserta didik.

Tabel 4.38

Item Pernyataan 6 (Y)

Orangtua peserta didik merasa sangat puas dengan kemampuan guru lembaga PAUD RA Darul Fikri dalam memperhatikan perkembangan belajar peserta didik

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	17	33	21	6	2	79	294	Baik
Persen	22%	42%	27%	8%	3%	100%		
Skor	85	132	63	12	2	294		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 6 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 22%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 42%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 27%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 8% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 3%.

Lembaga PAUD RA Darul Fikri selalu melakukan evaluasi untuk guru-guru dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan guru lembaga PAUD RA darul Fikri dalam memperhatikan perkembangan belajar peserta didik. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 6 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa orangtua peserta didik merasa puas dengan kemampuan guru lembaga PAUD RA Darul Fikri dalam memperhatikan perkembangan belajar peserta didik.

Tabel 4.39

Item Pernyataan 7 (Y)

Orangtua peserta didik merasa sangat puas dengan biaya SPP perbulan yang ditetapkan karena sesuai dengan kualitas jasa yang diterima

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	12	32	24	9	2	79	280	Baik
Persen	15%	41%	30%	11%	3%	100%		
Skor	60	128	72	18	2	280		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 7 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 15%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 41%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 30%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 11% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 3%.

Lembaga PAUD RA darul Fikri menetapkan biaya SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) sebesar Rp 90.000 perbulan. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 7 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa orangtua peserta didik merasa puas dengan biaya SPP perbulan yang ditetapkan karena sesuai dengan kualitas jasa yang diterima.

Tabel 4.40

Item Pernyataan 8 (Y)

Orangtua peserta didik merasa sangat puas dengan biaya SPP perbulan yang ditetapkan karena sesuai dengan kemampuan beli orangtua peserta didik

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	14	34	19	12	0	79	287	Baik
Persen	18%	43%	24%	15%	0%	100%		
Skor	70	136	57	24	0	287		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 8 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 18%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 43%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 24%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 15% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0%.

Lembaga PAUD RA darul Fikri menetapkan biaya SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) sebesar Rp 90.000 perbulan. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 8 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa orangtua peserta didik merasa puas dengan biaya SPP perbulan yang ditetapkan karena sesuai dengan kemampuan beli orangtua peserta didik.

Tabel 4.41
Item Pernyataan 9 (Y)
Orangtua peserta didik merasa sangat puas dengan biaya pendaftaran
yang ditetapkan karena sesuai dengan kualitas jasa yang diterima

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Kesimpulan
Frekuensi	11	31	29	6	2	79	280	Baik
Persen	14%	39%	37%	8%	3%	100%		
Skor	55	124	87	12	2	280		

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan tabel item pernyataan 9 diatas maka dapat dilihat presentase dari 79 responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 14%. Responden yang menjawab “Setuju” sebesar 39%. Responden yang menjawab “Kurang Setuju” sebesar 37%. Responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 8% dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebesar 3%.

Lembaga PAUD RA darul Fikri menetapkan biaya pendaftaran sebesar Rp 1.190.000. Berdasarkan tabel diatas item pernyataan 9 berada pada kriteria “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa orangtua peserta didik merasa puas dengan biaya pendaftaran yang ditetapkan karena sesuai dengan kualitas jasa yang diterima.

Untuk memudahkan penilaian dari tanggapan responden mengenai variabel kepuasan pelanggan maka dibuat tabel dan langkah penilaian sebagai berikut :

Tabel 4.42

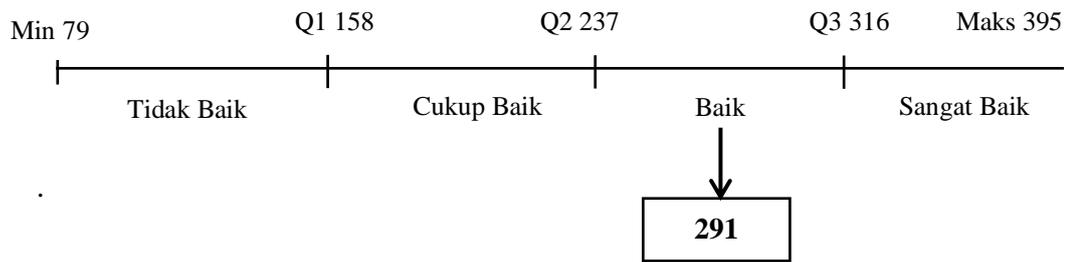
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan

Dimensi	Pernyataan	Total Skor
Kualitas produk/jasa	1	298
	2	290
Emosional	3	300
	4	296
Kualitas pelayanan	5	291
	6	294
Harga	7	280
	8	287
	9	280
	Jumlah	2616
	Rata – Rata	291

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner, 2018

Secara keseluruhan kepuasan orangtua peserta didik dapat digambarkan baik. Keunggulan yang ditawarkan oleh lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung terdapat pada dimensi kualitas pelayanan pernyataan item 3 yaitu : “Orangtua peserta didik merasa sangat senang menggunakan jasa pendidikan lembaga PAUD RA Darul Fikri”. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung baik dalam hal menjaga kualitas jasa yang diberikan sehingga orangtua peserta didik merasa puas dengan kemampuan guru lembaga PAUD RA Darul Fikri dalam membimbing peserta didik. Namun demikian masih ada hal yang harus diperhatikan oleh lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung karena masih ada penilaian yang kurang baik yaitu pada dimensi kualitas produk/jasa item pernyataan 7 dan 9 mengenai biaya SPP dan biaya Pendaftaran yang diberikan.

Berdasarkan nilai Kuartil I, Kuartil II dan Kuartil III yang didapatkan, tanggapan responden diklasifikasikan pada rentang skor di bawah ini :



Gambar 4.6
Interval Skor

Berdasarkan hasil penilaian responden mengenai variabel kepuasan pelanggan diperoleh rata – rata sebesar 291. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan orangtua peserta didik lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung berada pada kategori baik.

4.3.4 Uji Asumsi Klasik

4.3.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak, metode yang digunakan untuk pengujian normalitas adalah dengan menggunakan *Kolmogrov-Smirnov*. Apabila hasil nilai signifikansi dari hasil *Kolmogrov-Smirnov* lebih besar dari 0.05 maka asumsi normalitas terpenuhi

Tabel 4.43
Hasil Uji Normalitas Taksiran Model Regresi
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		79
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.07759480
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.050
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner dengan SPSS 23, 2018

Hasil uji normalitas diatas dengan menggunakan *software* SPSS menunjukkan bahwa pengujian dari signifikansi *Kolmogrov-Smirnov* sebesar 0.200. Hal ini memberikan makna bahwa persamaan regresi yang dibangun variabel kualitas jasa dan harga terhadap kepuasan orangtua peserta didik lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung memberikan distribusi normal karena probabilitas lebih besar dari 0.05 sehingga asumsi normalitas taksiran yang diperoleh terpenuhi.

4.3.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi di antara varibel bebas di dalam penelitian ini.

Tabel 4.44
Hasil Uji Multikolinearitas

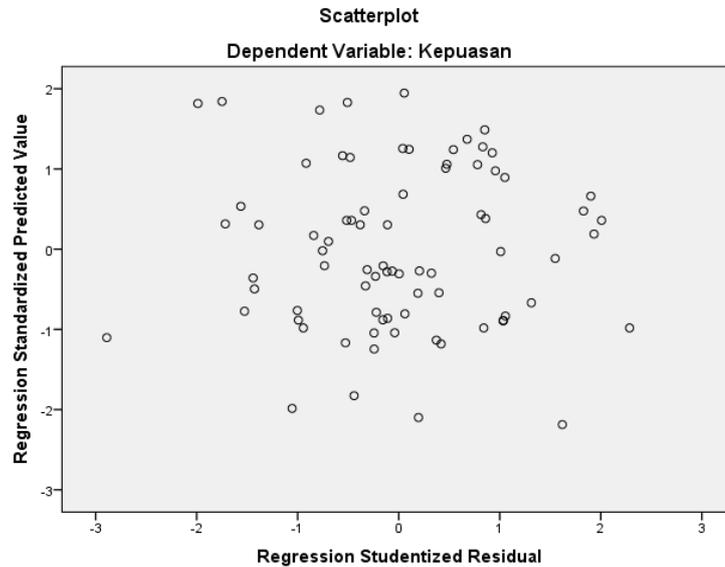
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Jasa	.227	4.411
	Harga	.227	4.411

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner dengan SPSS 23, 2018

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai tolerance untuk variabel kualitas jasa dan harga adalah sebesar 0,227 lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang diperoleh sebesar 4,411 lebih kecil dari 10,00. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolinearitas di kedua variabel bebas tersebut.

4.3.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual yang lain. Di dalam penelitian ini digunakan metode scatterplots regresi.



Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner dengan SPSS 23, 2018

Gambar 4.7

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, maka dapat diketahui bahwa titik – titik tidak membentuk pola yang jelas dan titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas di dalam penelitian ini.

4.3.4.4 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model. Metode pengujian yang digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson dengan ketentuan jika nilai DW terletak diantara batas atas atau *upper bound* (du) dan $(4-du)$

maka koefisien autokorelasi =0, berarti tidak ada autokorelasi. Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.45
Hasil Pengujian Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.865 ^a	.749	.742	3.11783	1.688

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner dengan SPSS 23, 2018

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.45 di atas diketahui bahwa DW = 1,688 dengan taraf 5% dan n = 79 maka diperoleh nilai dU sebesar 1,687, dengan demikian nilai 4-dU= (4-1,687)= 2,313. Berdasarkan pengambilan keputusan dinyatakan sebelumnya maka diperoleh $dU < DW < 4-dU$ atau $1,687 < 1,688 < 2,313$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model. Dengan demikian tidak terjadi hubungan yang kuat antar residual pada model.

4.3.5 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Berikut ini merupakan hasil pengujian analisis korelasi :

Tabel 4.46
Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi

		Correlations		
		Kualitas Jasa	Harga	Kepuasan
Kepuasan	Pearson Correlation	.830**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	79	79	79

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

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner dengan SPSS 23, 2018

Tabel 4.47
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2013:216

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, maka dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara kualitas jasa dan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,83. Angka tersebut menunjukkan bahwa hasil uji berada pada interval sangat kuat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas jasa dan kepuasan pelanggan adalah sangat kuat. Begitupula untuk koefisien korelasi antara harga dan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,84. Angka tersebut menunjukkan bahwa hasil uji berada pada interval sangat kuat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat hubungan antara harga dan kepuasan adalah sangat kuat.

4.3.6 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel independen yaitu kualitas jasa (X1) dan harga (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4.48
Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.865 ^a	.749	.742	3.11783	1.688

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner dengan SPSS 23, 2018

Nilai R square atau koefisien determinasi sebesar 0.749 pada kolom ketiga pada tabel di atas menunjukkan besarnya pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa dan harga berpengaruh terhadap kepuasan sebesar 0,749 atau 74,9% dan sisanya sebesar 0,251 atau sebesar 25,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Koefisien determinasi secara parsial bisa dicari dengan cara *standardized coefficients beta x correlations x 100%*.

Pengaruh variabel kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan sebesar 31,5 % (0,380 x 0,830 x 100%) dan untuk pengaruh variabel harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 43,4 % (0,512 x 0,846 x 100%).

4.3.7 Analisis Regresi Berganda

Untuk dapat menguji pengaruh kualitas jasa (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dapat digunakan regresi linier berganda. Di dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 23 untuk memudahkan dalam proses pengujian. Berikut ini merupakan hasil uji analisis regresi berganda :

Tabel 4.49
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.969	1.681		2.957	.004
Kualitas Jasa	.308	.098	.380	3.149	.002
Harga	.528	.125	.512	4.235	.000

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner dengan SPSS 23, 2018

Berdasarkan hasil uji diatas maka didapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 4,969 + 0,308 X1 + 0,528 X2$$

Dimana :

X1 = Kualitas Jasa

X2 = Harga

Y = Kepuasan Pelanggan

Diperoleh konstanta (a) sebesar 4,969 artinya apabila kualitas jasa dan harga adalah 0 maka kepuasan pelanggan nilainya sebesar 4,969 atau pengaruh variabel lain selain kualitas jasa dan harga bersifat positif.

Variabel kualitas jasa berpengaruh positif artinya apabila kualitas jasa ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan.

Variabel harga berpengaruh positif artinya apabila kesesuaian harga ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan.

4.3.8 Uji Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai kesimpulan terhadap masalah yang diajukan. Di dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis uji yaitu uji hipotesis secara simultan dan secara parsial.

4.3.8.1 Uji Hipotesis Parsial

Uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan signifikan atau tidaknya pengaruh satu variabel bebas secara parsial terhadap variasi variabel terikat.

1. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan

X_1 terhadap Y , X_2 konstan

a. Menentukan Hipotesis

$H_0: b_1 = 0$; artinya bahwa kualitas jasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

$H_1: b_1 \neq 0$; artinya bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Dalam penelitian ini tingkat signifikansi adalah sebesar 0.05

c. Menentukan t tabel dan t hitung

$$t \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t(0,05/2 ; 79-2-1) = t (0,025 ; 76)$$

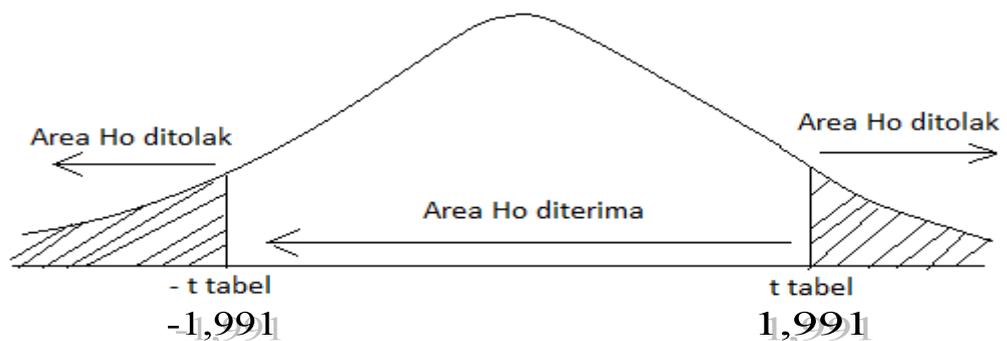
$$t \text{ tabel} = 1,991$$

Tabel 4.50
Hasil Uji t Hitung

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.969	1.681		2.957	.004
Kualitas Jasa	.308	.098	.380	3.149	.002
Harga	.528	.125	.512	4.235	.000

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner dengan SPSS 23, 2018

d. Kriteria Pengujian



Gambar 4.8

Kurva Uji Hipotesis Secara Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat kita ketahui bahwa t hitung > t tabel (3.139 > 1,991) dan tingkat signifikansi 0,002 < 0,05 berarti bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

X2 terhadap Y, X1 konstan

a. Menentukan Hipotesis

$H_0: b_2 = 0$; artinya bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

$H_1: b_2 \neq 0$; artinya bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Dalam penelitian ini tingkat signifikansi adalah sebesar 0.05

c. Menentukan t tabel dan t hitung

$$t \text{ tabel} = t(a / 2 ; n-k-1) = t(0,05/2 ; 79-2-1) = t(0,025 ; 76)$$

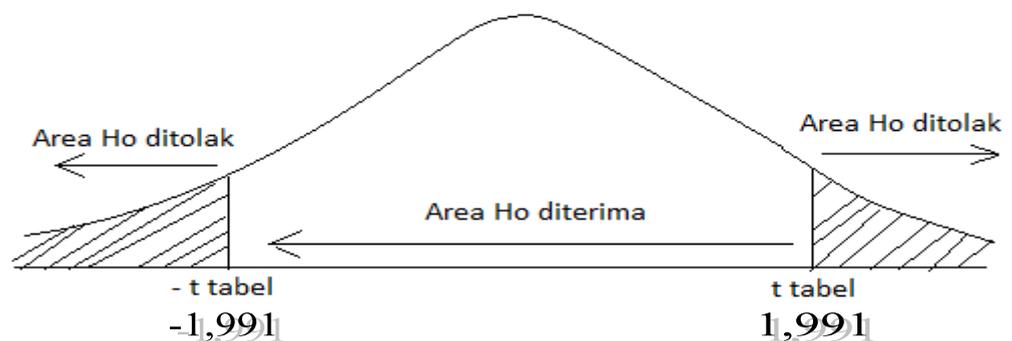
$$t \text{ tabel} = 1,991$$

Tabel 4.51
Hasil Uji t Hitung

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.969	1.681		2.957	.004
Kualitas Jasa	.308	.098	.380	3.149	.002
Harga	.528	.125	.512	4.235	.000

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner dengan SPSS 23, 2018

Kriteria Pengujian



Gambar 4.9

Kurva Uji Hipotesis Secara Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat kita ketahui bahwa t hitung $> t$ tabel ($4,235 > 1,991$) dan tingkat signifikansi $0,000 > 0,05$ berarti bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.8.2 Uji Hipotesis Simultan

a. Menentukan Hipotesis

$H_0: b_1, b_2 = 0$; artinya bahwa kualitas jasa dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

$H_1: b_1, b_2 \neq 0$; artinya bahwa kualitas jasa dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Dalam penelitian ini tingkat signifikansi adalah sebesar 0,05

c. Menentukan F tabel dan F hitung

$$Df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$$

$$Df_2 = n - k = 79 - 3 = 76$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka diperoleh F tabel = 3,11

Tabel 4.52
Hasil Uji F hitung

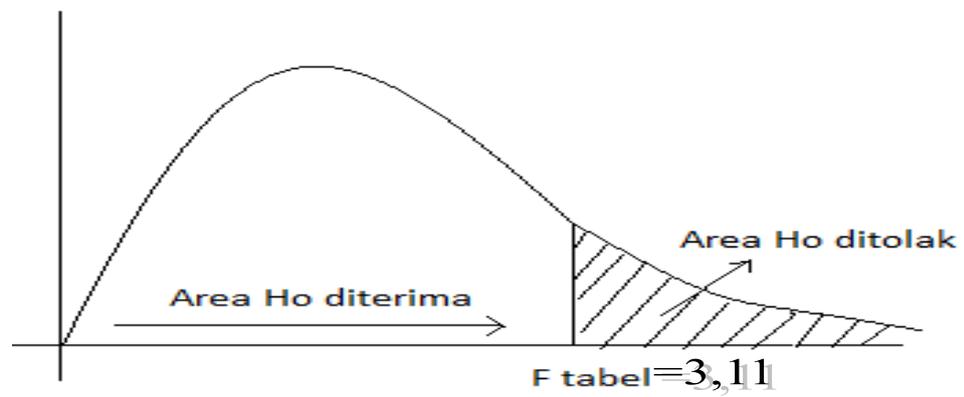
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2200.417	2	1100.209	113.180	.000 ^b
	Residual	738.784	76	9.721		
	Total	2939.201	78			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Jasa

Sumber : Data Hasil Olahan Kuesioner dengan SPSS 23, 2018

d. Kriteria Uji



Gambar 4.10

Kurva Uji Hipotesis Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji tersebut maka dapat disimpulkan bahwa F hitung $>$ dari F tabel ($113,18 > 3,11$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ berarti kualitas jasa dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.