

**PENGARUH KUALITAS SEKOLAH DAN BUDAYA SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (WALI MURID) KELAS VI
DI MI SALAFIYAH CANDIGUGUR, BAWANG, JAWA TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Darunnajah
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd)



Disusun Oleh:

LA'LA HIMATUL ULYA

NIM.2301029043

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENIDIKAN ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS DARUNNAJAH

2025 M / 1447 H

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya.

Nama : La'la Himatul Ulya

NIM/NIRM : 2301029043

Tempat/Tanggal/Lahir : Batang, 22 September 2003

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam dari Universitas Darunnajah (UDN) Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari diteukan seluruh atau sebagian dari skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, 5 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



La'la Himatul Ulya

NIM. 2301029043

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang disusun oleh:

NAMA : La'la Himatul Ulya
NIM : 2301029043
PROGRAM STUDI : Manajemen Pendidikan Islam
FAKULTAS : Fakultas Agama Islam
JUDUL : Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) Kelas VI di MI Salafiyah Candigugur Bawang Jawa Tengah

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan dihadapan sidang skripsi.

Jakarta, 5 Juni 2025

Pembimbing I



M. Ibnu Muzakir, M.Pd.

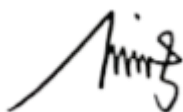
Pembimbing II



Rokimin, M.Pd.

Mengetahui

Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam



Idham, M.Pd

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) Kelas VI di MI Salafiyah Candigugur Bawang Jawa Tengah.*” Ini telah diajukan dalam sidang Munaqosah Universitas Darunnajah Jakarta dan dinyatakan lulus pada tanggal 11 Agustus 2025. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Program Strata 1.

Jakarta, 27 Agustus 2025

2025 M / 1446 H

Panitia Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



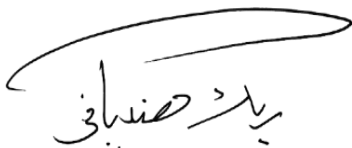
(Duna Izfanna, M.Ed., Ph.D)



(M. Ibnu Muzakir, M.Pd)

Penguji I

Penguji II



(Rika Handayani, M.Pd)



(Rahman Saktiawan R. Kalake, M.Psi.)

KATA PENGANTAR

Dengan penuh syukur, penulis memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, taufik, dan hidayah-Nya. Berkat-Nya, proposal skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) Kelas VI di MI Salafiyah Candigugur Bawang Jawa Tengah”*** ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah SAW, teladan utama bagi umat islam, serta kepada keluarga, sahabat, dan pengikut beliau yang setia hingga akhir zaman.

Proposal skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dari Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Darunnajah Jakarta.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis menerima banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. K.H. Sofwan Manaf, M.Si., Presiden Universitas Darunnajah Jakarta.
2. Bapak K.H. Hadiyanto Arief, S.H., M.Bs., Presiden Universitas Darunnajah Jakarta.
3. Bapak Dr. Much. Hasan Darajat Rektor Universitas Darunnajah Jakarta
4. Ibu Duna Izfanna, M.Ed., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Darunnajah Jakarta
5. Bapak Idham, M.Pd. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Darunnajah Jakarta
6. Bapak M. Ibnu Muzakir, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah membimbing, memotivasi dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Rokimin, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, motivasi, koreksi, saran dan kritik dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan dengan penuh rasa syukur dan penghargaan, saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan di Universitas Darunnajah yang telah memberikan bimbingan, ilmu, serta dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
9. Ayahanda Saifudin dan Ibunda Asfiah yang telah memberikan cinta, dukungan, motivasi dan doa yang tiada henti sepanjang perjalanan akademik saya. Tanpa bimbingan, kesabaran, dan pengorbanan kedua orang tua saya, skripsi ini tidak akan pernah terwujud. Mereka adalah sumber inspirasi dan kekuatan bagi saya dalam menghadapi setiap tantangan dan rintangan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada mereka atas segala kebaikan yang telah mereka berikan. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk penghargaan dan rasa terima kasih yang tulus.
10. Kepada seluruh keluarga besar, adik Miladian Najwa dan saudara-saudara yang telah memberikan motivasi, doa dan dukungannya, segala bentuk dukungan yang telah diberikan menjadi kekuatan dan penyemangat tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Saudari Vanny Amanda, Kartika Anggi, Kartika Ning Tyas, Wiwin Tri Sofi, Dwi Nur Anisa, Ibu Robiatul Adawiyah S.Pd.I, dan seluruh teman-teman staff andalusia yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang tidak pernah lelah memberikan semangat dan doanya, semoga amal baik mereka mendapatkan balasan dari Allah SWT.
12. Kepada diri saya sendiri La'la Himatul Ulya, dengan segala kerendahan hati, saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan

karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Meskipun tidak terlihat kerennya, tidak kelihatan banyak pencapaiannya, tidak bersinar seterang yang lain, tapi saya sudah bekerja keras meskipun tidak banyak yang tahu bagaimana usaha saya, dan saya sudah selangkah maju untuk hidup yang saya impikan. Selama perjalanan panjang yang penuh tantangan ini, saya telah belajar banyak tentang ketekunan, disiplin, dan pentingnya tidak pernah menyerah. Skripsi ini adalah bukti nyata dari dedikasi, kerja keras, dan komitmen saya terhadap pencapaian akademik dan pengembangan diri. Semoga pencapaian ini menjadi inspirasi dan motivasi bagi diri saya sendiri untuk terus berjuang meraih mimpi-mimpi di masa depan.

Oleh karena itu, peneliti senantiasa mengharapkan kritik dan saran membangun dari teman-teman dan pembaca sekalian sehingga terjadi suatu sinergi yang pada akhirnya akan membuat pemikiran ini bisa lebih disempurnakan lagi di masa yang akan datang untuk kemajuan umat manusia.

Jakarta, 5 Juni 2025



La'la Himatul Ulya

ABSTRAK

La'la Himatul Ulya, 2301029043 Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali murid) Kelas VI di MI Salafiyah Candigugur Bawang Jawa Tengah. Skripsi: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Darunnajah, 2025. Halaman: romawi i-xv, halaman 1-146.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) kelas VI di MI Salafiyah Candigugur. Pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wali murid sangat penting untuk merancang strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas (mutu) pendidikan dasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui angket yang disebar kepada wali murid kelas VI yang berjumlah 35 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik dan bantuan perangkat lunak SPSS Versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Hal ini dibuktikan dengan nilai korelasi sebesar $0,000 < 0,05$ dan koefisien determinasi sebesar 63%. Budaya sekolah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid, dengan nilai korelasi $0,000 < 0,05$ dan koefisien determinasi sebesar 50,9%. Lebih lanjut, penelitian ini menemukan bahwa kualitas sekolah dan budaya sekolah secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan wali murid dengan koefisien determinasi sebesar 66,2%.

Kata Kunci: Kualitas sekolah, budaya sekolah, kepuasan wali murid.

ABSTRACT

La'la Himatul Ulya, 2301029043 The Influence of School Quality and School Culture on Customer Satisfaction (Parents) of Sixth Grade at MI Salafiyah Candigugur Bawang, Central Java. Thesis: Islamic Education Management Study Program, Faculty of Islamic Religion, Darunnajah University, 2025. Pages: Roman numerals i-xv, pages 1-146.

This study aims to examine the influence of school quality and school culture on customer satisfaction (parents) of sixth-grade students at MI Salafiyah Candigugur. A thorough understanding of the factors influencing parent satisfaction is crucial for designing appropriate strategies to improve the quality of basic education. This study employed a quantitative approach. Data were collected through a questionnaire distributed to 35 sixth-grade parents. Data analysis was conducted using statistical methods and the assistance of SPSS Version 22 software. The results indicate that school quality has a positive and significant impact on parental satisfaction, evidenced by a correlation value of $0.000 < 0.05$ and a coefficient of determination of 63%. School culture also has a positive and significant effect on parental satisfaction, with a correlation value of $0.000 < 0.05$ and a coefficient of determination of 50.9%. Furthermore, this study found that both school quality and school culture together contribute significantly to parental satisfaction, with a coefficient of determination of 66.2%.

Keywords: School quality, school culture, parental satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
G. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)	9
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)	9
2. Aspek Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)	10
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)..	12
4. Indikator Kepuasan Pelanggan (Wali Murid).....	14
B. Kualitas Sekolah.....	15
1. Pengertian Kualitas Sekolah.....	15
2. Ciri-ciri Sekolah Berkualitas	17
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Sekolah (Pendidikan)	20
4. Indikator Kualitas Sekolah.....	23

C. Budaya Sekolah	23
1. Pengertian Budaya Sekolah.....	23
2. Karakteristik Budaya Sekolah.....	25
3. Fungsi Budaya Sekolah.....	27
4. Indikator Budaya Sekolah.....	27
D. Hasil Penelitian yang Relevan	28
E. Kerangka Teori.....	33
F. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
B. Metode Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38
1. Instrumen Variabel Terikat Y (Kepuasan Pelanggan/Wali Murid) .	38
a. Definisi Konseptual	38
b. Definisi Operasional	39
c. Kisi-kisi Instrumen	39
d. Jenis Instrumen	40
e. Pengujian Validitas dan Penghitungan Reliabilitas	41
2. Instrumen Variabel X1 (Kualitas Sekolah)	44
a. Definisi Konseptual	44
b. Definisi Operasional	44
c. Kisi- kisi Instrumen	44
d. Jenis Instrumen	45
e. Pengujian Validitas dan Penghitungan Reliabilitas	46
3. Instrumen Variabel X2 (Budaya Sekolah)	49
a. Definisi Konseptual	49
b. Definisi Operasional	49
c. Kisi- kisi Instrumen	49
d. Jenis Instrumen	50
e. Pengujian Validitas dan Penghitungan Reliabilitas	50

E. Teknik Analisis Data.....	53
F. Hipotesis Statistika	57
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	59
A. Gambaran Umum MI Salafiyah Candigugur Bawang	59
1. Profil MI Salafiyah Candigugur Bawang	59
2. Sejarah Singkat MI Salafiyah Candigugur Bawang	59
3. Visi dan Misi MI Salafiyah Candigugur Bawang.....	60
4. Tujuan MI Salafiyah Candigugur Bawang	61
5. Struktur Organisasi MI Salafiyah Candigugur Bawang	62
B. Deskriptif Data	63
C. Pengujian Persyaratan Analisis Data	68
1. Uji Normalitas (X1), (X2) dan (Y).....	68
2. Uji Linieritas	76
3. Uji Korelasi	78
4. Uji Koefisien Determinasi	79
5. Uji Parsial (Uji T)	82
6. Uji Regresi Ganda	83
D. Pengujian Hipotesis	85
E. Pembahasan Hasil Penelitian	87
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUS TAKA.....	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	100
A. Instrumen Penelitian	100
B. Uji Coba Penelitian.....	101
C. Hasil Uji Coba Penelitian	108
D. Hasil Uji Reliabilitas	111
E. Uji Lapangan.....	114
F. Hasil Uji Validitas Lapangan	120
G. Deskriptif Data	122

H. Uji Normalitas	130
I. Uji Linieritas	132
J. Uji Korelasi	133
K. Uji Koefisiensi Determinasi	133
L. Uji Parsial	134
M. Uji Regresi Linear Ganda	134
N. Tabel r	135
O. Tabel F	136
P. Persetujuan Judul Penelitian	137
Q. Persetujuan Kelayakan Seminar Proposal	138
R. Pengesahan Proposal	139
S. Surat Keterangan Pembimbing	140
T. Surat Uji Coba Penelitian	141
U. Surat Pengantar Penelitian	142
V. Surat Balasan dari Sekolah	143
W. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	144
X. Daftar Riwayat Hidup	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Rekapitulasi Jumlah Siswa	4
Gambar 2. 1 Kerangka Teori	34
Gambar 3. 1 Korelasi X1 dan X2 Terhadap Y	37
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi MI Salafiyah Candigugur	62
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)	68
Gambar 4. 3 Grafik Normal Probability Plot Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)	69
Gambar 4. 4 Grafik Histogram Kualitas Sekolah	71
Gambar 4. 5 Grafik Normal Probability Plot Kualitas Sekolah	72
Gambar 4. 6 Grafik Histogram Budaya Sekolah	74
Gambar 4. 7 Grafik Normal Probability Plot Budaya Sekolah	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)	39
Tabel 3. 2 Skor Skala Variabel Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)	40
Tabel 3. 3 Hasil Perhitungan Uji Coba Y	42
Tabel 3. 4 Hasil Perhitungan Setelah Uji Coba Y	42
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)	43
Tabel 3. 6 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Sekolah	45
Tabel 3. 7 Skor Skala Variabel Kualitas Sekolah	46
Tabel 3. 8 Hasil Perhitungan Uji Coba Validitas X1	47
Tabel 3. 9 Hasil Perhitungan Setelah Uji Coba Validitas X1	47
Tabel 3. 10 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Sekolah	48
Tabel 3. 11 Kisi-Kisi Instrumen Budaya Sekolah	49
Tabel 3. 12 Skor Skala Variabel Budaya Sekolah	50
Tabel 3. 13 Hasil Perhitungan Uji Coba Validitas X2	51

Tabel 3. 14 Hasil Perhitungan Setelah Uji Coba Validitas X2	52
Tabel 3. 15 Hasil Uji Reabilitas Variabel Budaya Sekolah	53
Tabel 3. 16 Interpretasi Perhitungan Persentase	55
Tabel 4. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4. 2 Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) ...	64
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Sekolah	65
Tabel 4. 4 Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Sekolah	66
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Budaya Sekolah	66
Tabel 4. 6 Tabel Distribusi Frekuensi Budaya Sekolah.....	67
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)	71
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Kualitas Sekolah	73
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Budaya Sekolah	76
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linieritas X1 Terhadap Y	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linieritas X2 terhadap Y	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linieritas X1 dan X2 terhadap Y	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji Korelasi	79
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi X1 terhadap Y.....	80
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi X2 terhadap Y	81
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi X1 dan X2 terhadap Y.....	81
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial	82
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Ganda.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan unsur utama dalam meningkatkan kualitas diri seseorang. Selain dalam aspek individu pendidikan juga merupakan motor dalam meningkatkan kualitas suatu bangsa sehingga pendidikan dapat disebut sebagai investasi masa depan suatu bangsa. Kualitas sekolah merupakan aspek yang selalu diperhatikan guna menjamin siswa mendapatkan pendidikan yang baik dan bermutu.¹

Untuk menghasilkan pendidikan yang efektif, diperlukan proses dan sistem pendidikan yang berkualitas yang dapat mewujudkan pendidikan yang memenuhi kebutuhan manusia, mampu beradaptasi dengan majunya zaman dan selalu menciptakan inovasi untuk meningkatkan kualitasnya, karena mendapatkan pendidikan yang berkualitas adalah keinginan setiap siswa maupun masyarakat khususnya para orang tua yang menginginkan anaknya memperoleh pendidikan yang berkualitas agar mampu bersaing untuk mendapatkan berbagai peluang di masa depan.²

Menurut Zeithaml, kepuasan adalah penilaian pelanggan terhadap suatu produk atau jasa layanan yang diberikan berdasarkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka.

¹ Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto, and Mila Paseleng, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua," *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 12, no. 1 (2022): 74–80, <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>.

² Mohammad Ali, *Pendidikan Untuk Pembangunan Nasional: Menuju Bangsa Indonesia Yang Mandiri Dan Berdaya Saing Tinggi* (bandung: imtima, 2009), <http://books.google.com/books?id=g3ZUyBYo94YC&pgis=1>.

Lovelock dan wirtz mendefinisikan bahwa kepuasan merupakan evaluasi yang terjadi setelah melakukan interaksi antara konsumen dengan produk.

Sedangkan Hoffman dan Bateson menegaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan muncul dari perbandingan antara ekspektasi mereka dan persepsi mereka terhadap pengalaman layanan yang di dapatkan.

Selanjutnya, kepuasan didefinisikan oleh Omondi yang berfokus pada kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan pra-sekolah dasar, yaitu tingkat kepuasan orang tua dengan kualitas pendidikan pra-sekolah dasar yang anak-anak mereka dapatkan berdasarkan pengalaman mereka mengenai aspek-aspek pendidikan pra-sekolah dasar diatas kualitas.³

Dalam sistem pendidikan madrasah, madrasah ibtidaiyah atau MI adalah jenjang pendidikan paling dasar atau setara dengan sekolah dasar (SD). Mereka juga akan diajarkan ilmu-ilmu dasar, namun SD menggunakan kurikulum umum sedangkan MI berfokus pada pendidikan agama. Pendidikan dasar atau madrasah ibtidaiyah bagi orang tua saat ini merupakan tahapan pendidikan yang penting, dimana anak mulai ditanamkan nilai-nilai dasar.⁴

Mereka meyakini bahwa pendidikan dasar yang berkualitas akan berpengaruh terhadap perkembangan pola pikir anak di masa depan. Oleh sebab itu, para orang tua cenderung memilih sekolah yang

³ Melati Hopia, Hastuti Rifayani, and Sri Ernawati, "Kepuasan Wali Siswa Terhadap Pelayanan Sekolah Di TK Mawarsari Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Asosiatif* 2, no. 1 (2023): 34–40, <https://doi.org/10.47942/asosiatif.v2i1.1068>.

⁴ W N Hidayat, "Kepuasan Orang Tua Siswa Atas Layanan Pendidikan Di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas," *Repository IAIN*, 2018, 1–38, <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/5023/>.

menekankan mutu atau kualitas dalam penyelenggaraan pendidikannya.

Selain mempertimbangkan kualitas pendidikan, orang tua juga memperhatikan budaya yang diterapkan di sekolah tersebut. Hal ini disebabkan karena peningkatan mutu pendidikan harus dimulai dari dalam lingkungan sekolah itu sendiri, dengan memperhatikan nilai-nilai yang telah berkembang menjadi budaya sekolah. Budaya sekolah mencakup pola-pola mendalam seperti kepercayaan, nilai-nilai, serta tradisi yang dibentuk melalui kebiasaan, sejarah sekolah, dan cara pandang dalam menyelesaikan berbagai permasalahan di lingkungan sekolah.⁵ Dengan demikian orang tua siswa merasa puas dengan ekspetasinya.

Kepuasan orang tua menjadi salah satu faktor penting yang dapat menentukan kualitas sekolah. Kepuasan sangat berkaitan dengan harapan orang tua terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. Tidak hanya bergantung pada proses belajar mengajar dan pengalaman siswa di kelas, kepuasan orang tua juga dipengaruhi oleh keseluruhan pengalaman siswa sebagai bagian dari sekolah tersebut.⁶

Namun dalam kualitas pendidikan masih terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kepuasan orang tua yaitu masih adanya perbedaan persepsi antara apa yang dianggap sebagai kualitas pendidikan oleh sekolah dengan harapan dan standar yang diinginkan oleh orang tua, sekolah mengalami keterbatasan dalam hal sumber daya seperti guru yang kurang berkualitas, sehingga orang tua merasa khawatir jika budaya sekolah atau kualitas pendidikan tidak

⁵ Frisca Windiarti, “Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Di MTS N 2 Semarang” (Universitas Islam Negri Walisongo Semarang, 2018).

⁶ Frisca Windiarti.

memberikan lingkungan yang aman dan mendukung bagi perkembangan anak mereka.

Gambar 1.1
Data Rekapitulasi Jumlah Siswa



Berdasarkan data rekapitulasi jumlah siswa MI Salafiyah Candigugur pada tiga tahun terakhir, terlihat adanya penurunan yang cukup signifikan. Pada tahun pelajaran 2022/2023 jumlah siswa tercatat sebanyak 467 orang, kemudian menurun menjadi 451 orang pada tahun pelajaran 2023/2024, dan kembali turun menjadi 446 orang pada tahun pelajaran 2024/2025. Fenomena penurunan jumlah siswa ini menjadi indikasi adanya persoalan yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait dengan kualitas sekolah dan budaya sekolah yang berkembang di lingkungan pendidikan tersebut.

Melihat adanya penurunan jumlah siswa dalam tiga tahun terakhir, muncul pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas sekolah dan budaya sekolah mampu memengaruhi tingkat kepuasan wali murid, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) Kelas VI di MI Salafiyah Candigugur.”***

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang muncul dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih terdapat kekurangan dalam kualitas layanan pendidikan
2. Sekolah mengalami keterbatasan dalam hal sumber daya seperti guru yang kurang berkualitas
3. Perlunya pengoptimalan budaya sekolah kepada siswa
4. Orangtua merasa khawatir jika budaya sekolah atau kualitas pendidikan tidak memberikan lingkungan yang aman dan mendukung bagi perkembangan anak mereka
5. Terdapat perbedaan persepsi antara apa yang dianggap sebagai kualitas pendidikan oleh sekolah dengan harapan dan standar yang diinginkan oleh orang tua
6. Kepuasan wali murid meningkat jika kualitas dalam layanan pendidikan serta budaya sekolah dapat berjalan dengan baik.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa hal berikut:

1. Kepuasan wali murid (Y)
2. Kualitas sekolah (X1)
3. Budaya sekolah (X2)

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas sekolah terhadap kepuasan wali murid kelas IV di MI salafiyah candigugur?
2. Adakah pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan wali murid kelas IV di MI salafiyah candigugur?

3. Adakah pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah secara simultan terhadap kepuasan wali murid kelas IV di MI salafiyah candigugur?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas sekolah terhadap kepuasan wali murid kelas IV di MI salafiyah candigugur
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan wali murid kelas IV di MI salafiyah candigugur
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah secara simultan terhadap kepuasan wali murid kelas IV di MI salafiyah candigugur

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dibagi menjadi dua, yaitu secara teoritis dan secara praktis:

1. Manfaat penelitian secara teoritis:
 - a. Diharapkan menjadi referensi atau bahan masukan dalam program kerja bagian layanan pendidikan dan budaya sekolah di MI Salafiyah candigugur
 - b. Dapat meningkatkan angka kepuasan pelanggan (wali murid) serta membuat inovasi-inovasi di MI salafiyah candigugur
2. Manfaat penelitian secara praktis :
 - a. Bagi Madrasah Ibtidaiyah Salafiyah Candigugur: penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan caran meningkatkan kualitas sekolah dan budaya sekolah.

- b. Bagi peneliti: tentunya sangat berguna untuk memperluas wawasan dan pengembangan tentang
- c. Bagi Lembaga Universitas Darunnajah : Dapat dijadikan bahan pustaka yang berguna dan untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang lebih baik.

G. Sistematika Penulisan

Skripsi yang berjudul *“Pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan wali murid kelas VI di MI Salafiyah Candigugur”* disusun dengan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORI

Bab ini berisi tentang deskripsi konseptual kepuasan pelanggan, deskripsi konseptual kualitas sekolah, deskripsi konseptual budaya sekolah, hasil penelitian yang relevan, kerangka teori dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang waktu dan tempat penelitian, metodologi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan hipotesis statistik.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang meliputi: gambaran umum MI Salafiyah Candigugur, deskripsi data, pengujian persyaratan analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Merupakan bab penutup yang menjelaskan tentang kesimpulan dan saran peneliti, selanjutnya disajikan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasan berasal dari kata puas atau merasa senang. Kepuasan juga bisa diartikan sebagai perasaan senang, gembira, rasa lega, setelah menggunakan suatu produk layanan atau jasa tertentu.¹

Menurut Nasution, kepuasan adalah situasi di mana kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan cara yang sesuai dengan ekspektasi mereka terhadap produk atau layanan yang telah dibeli.

Menurut Zeithaml, kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap suatu produk atau jasa, dimana produk atau jasa tersebut dianggap mampu memenuhi kebutuhan serta harapan yang dimilikinya.²

Dalam suatu lembaga pendidikan kepuasan merupakan hal yang paling utama yang menjadi kunci kesuksesan sebuah lembaga pendidikan, kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam suatu lembaga pendidikan, organisasi maupun perusahaan. Pelanggan merupakan seseorang yang menerima jasa atau produk dari seseorang yang dibeli, maka merekalah yang dapat menilai

¹ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen, Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*, february 2 (jember: UIN KHAS Press, 2020), <http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf>.

² Peter Kurniawan Ho and Drs Sugiono Sugiharto, "Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Strategi Pemasaran* 4 (2017): 2.

bagaimana jasa atau produk yang diberikan oleh penjual tersebut apakah memiliki kualitas yang baik atau tidak.

Kepuasan adalah aspek krusial untuk menjalin interaksi jangka panjang antara lembaga pendidikan dengan pelanggan, terutama dalam hal kualitas pelayanan, integritas, reliabilitas, dan bukti nyata yang diberikan lembaga pendidikan pada pelanggan. Sekolah dapat dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi janji secara nyata kepada pelanggan (wali murid), sehingga mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan dapat menjalin hubungan yang baik untuk kedepannya.³

Dalam hal ini yang disebut pelanggan yaitu wali murid, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan wali murid didasarkan pada persepsi mereka tentang kualitas layanan pendidikan yang diberikan sekolah kepada siswa. Persepsi ini didasarkan pada pengalaman wali murid dengan masing-masing aspek layanan pendidikan yang telah diberikan.

2. Aspek Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki tiga aspek, yaitu:

a. Loyal terhadap produk

Pelanggan akan setia pada suatu produk jika mereka merasa puas dengannya. Loyalitas pelanggan dapat diukur oleh para pengambil keputusan melalui perilaku yang konsisten dari pelanggan.⁴

³ Abdullah Thamrin dan Tantri Francis, *Manajemen Pemasaran* (PT Raja Grafindo persada, 2012).

⁴ Totok Ridoanto, Mislinawati, and Glarian Triaudi, *Kepuasan Konsumen, Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit* (Jl. Mataram No. 1 Mangli Jember, Jawa Timur 68136: UIN KHAS Press, 2020), <http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf>.

Menurut Griffin dalam Intan Dameria loyalitas adalah respon perilaku pelanggan yang dapat dilihat secara konsisten oleh para pengambil keputusan melalui komitmen terhadap suatu merek atau penggunaan layanan secara berulang.⁵

Gremler dan Brown berpendapat sebagaimana dikutip dalam penelitian yang ditulis oleh Hasan, bahwa loyalitas pelanggan tidak hanya tercermin dalam pembelian ulang barang atau jasa, tapi bagaimana komitmen dan sikap positif pelanggan kepada perusahaan, seperti merekomendasikan orang lain untuk membeli produk atau menggunakan jasa tersebut.

b. *Word of mouth* (komunikasi positif dari mulut ke mulut)

Harapan pelanggan dibentuk oleh kata-kata dari mulut ke mulut atau komunikasi antara pelanggan dengan orang lain. Ketika seseorang merasa puas dengan barang atau jasa yang mereka terima mereka cenderung membagikan pengalaman tersebut kepada orang lain.

c. Perusahaan adalah pertimbangan utama

Hal ini merupakan proses kognitif ketika pelanggan merasa puas dan lebih menyukai perusahaan dengan layanan atau produk yang sama dari perusahaan tersebut.⁶

Kotler juga mengemukakan beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan saat mendapatkan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

⁵ Intan Dameria, "Loyalitas Konsumen Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan Pada Gerai Indomaret Di Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk," Jurnal Aplikasi Administrasi Vol.19, no. 2 (2016): 100–109, <https://doi.org/10.30649/aamama.v19i2.61>.

⁶ Fajar Wahyudin, "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Bengkel Fajar Motor Temanggung" (Universitas Muhammadiyah Magelang, 2019).

- a. Meningkatkan kualitas layanan
Yaitu dengan mengidentifikasi, meriset dan mengembangkan jasa baru secara cepat, meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dengan harga yang sesuai.
- b. Manajemen ketersediaan
Yaitu mengembangkan dan mengelola fasilitas yang ada untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
- c. Proses Administrasi
Yaitu semua aktivitas yang terjadi dalam bentuk pemesanan, persetujuan, dan pembayaran.
- d. Proses layanan pelanggan
Yaitu Semua kegiatan yang membantu pelanggan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan keinginannya, serta menjawab dan menyelesaikan permasalahan pelanggan tersebut.⁷

3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

Sebagaimana dikutip dalam Daryanto, Zeithaml dan Bitner menyatakan: *“The company can increase customer satisfaction by lowering its price, or increasing its service, and improving product quality”*. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga, meningkatkan layanan, dan memperbaiki kualitas produk.

⁷ Allandia Zahra, *“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Di Satu Tujuan Coffee & Bistro”* (universitas islam indonesia, 2011).

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat dengan seiring meningkatnya kualitas layanan yang disediakan oleh lembaga pendidikan.⁸

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan (wali murid) antara lain:

1. Demografi Orang Tua Siswa
2. Kualitas Layanan di Sekolah
3. Keterlibatan Wali Murid
4. Karakteristik Sekolah
5. Budaya Sekolah
6. Reputasi Sekolah

Berdasarkan pendapat para ahli dan definisi di atas, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atas harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang dimiliki. Jika kinerja di bawah harapan pelanggan maka pelanggan tidak merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan, maka pelanggan akan sangat merasa puas.

Dalam Al Qur'an pada surah An Nisa ayat 29, membahas mengenai konsep pelayanan yang baik:

⁸ Daryanto, *Manajemen Pemasaran* (bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2013).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا
تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ
اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

*“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”*⁹

Istilah suka sama suka menunjukkan pentingnya kesepakatan antara penjual dan pembeli dalam suatu akad. Artinya, penjual produk maupun jasa harus memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas untuk pelanggan, tujuannya agar pelanggan merasa puas, dan pelanggan juga berkewajiban untuk membayar biaya sesuai dengan kualitas jasa yang diterima

Kepuasan orang tua merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan mutu atau kualitas sekolah. Harapan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Kepuasan ini tidak hanya bergantung pada proses pembelajaran dan pengalaman akademik siswa, tetapi juga mencakup keseluruhan pengalaman siswa sebagai pihak yang menerima layanan dari sekolah tersebut.

4. Indikator Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

⁹ Departemen Agama RI, *“Al-Qur’an. Terjemahan Departemen Agama Republik Indonesia,”* Jakarta, 2025.

Penelitian ini menggunakan indikator model servqual yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry¹⁰ yaitu sebagai berikut:

- a) *Tangibles* (Berwujud)
- b) *Reliability* (Kepercayaan)
- c) *Responsiveness* (Daya tanggap)
- d) *Assurance* (Jaminan)
- e) *Empathy* (Empati)

B. Kualitas Sekolah

1. Pengertian Kualitas Sekolah

Secara istilah, kualitas merujuk pada tingkat mutu, yakni sejauh mana sesuatu dianggap baik atau buruk.¹¹ Kualitas menggambarkan keseluruhan karakteristik dan ciri dari suatu produk atau layanan yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan tertentu.

Dalam ranah pendidikan, kualitas mencakup tiga komponen utama yaitu input, proses, dan hasil akhir. Jika lebih tinggi persiapan suatu input, maka semakin tinggi pula mutu atau kualitas pendidikan tersebut. Apabila unsur-unsur dalam sekolah seperti guru, siswa, kurikulum, dana, dan sarana prasarana bekerja secara selaras dan mampu menciptakan proses belajar yang efektif, maka proses tersebut dinilai berkualitas tinggi. Hasilnya, para siswa

¹⁰ Herni Justiana Astuti, "Analisis Kepuasan Konsumen (*SERVQUAL Model Dan Important Performance Analysis Model*)," Jurnal Media Ekonomi volume 7, no. 1 (2007): 1–20, <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>.

¹¹ cahaya fitria Sari, *101 Trik Berpikir Kreatif Ala Steve Jobs* (Anak Hebat Indonesia, 2022).

sebagai output dapat meraih prestasi akademik maupun non-akademik dengan optimal.¹²

Menurut Crosby, kualitas adalah *conformance to requiremen* (kesesuaian terhadap persyaratan) produk dapat dianggap berkualitas jika telah mencapai standar yang ditetapkan.¹³

Sedangkan Juran berpendapat bahwa kualitas sebagai kesesuaian terhadap penggunaan (*fitness for use*) artinya, suatu produk atau jasa harus mampu menjawab kebutuhan atau ekspektasi pengguna.¹⁴

Davis dan Garvin mengemukakan bahwa kualitas merupakan kondisi yang bersifat dinamis terkait dengan produk, tenaga kerja, proses, tugas, serta lingkungan yang secara keseluruhan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen.¹⁵

Sedangkan menurut Suhartono Arham, kualitas sekolah tercermin dari kemampuannya dalam menyelenggarakan proses pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan siswa, serta memiliki pendidik yang berkomitmen untuk terus belajar dan mengembangkan diri. Sekolah yang berkualitas juga mampu menciptakan lingkungan belajar yang positif dan mendukung perkembangan holistik siswa.

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai konsep kualitas dapat disimpulkan bahwa kualitas mencakup segala aspek yang

¹² Dwi Febryyani Alfiningsih, "Pengaruh Pembiayaan Pendidikan Terhadap Kualitas Pendidikan Di SMK Satria Jakarta Barat" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018).

¹³ I Made Darsana dkk, *Manajemen Operasional* (CV. Intelektual Manifes Media, 2023), <https://books.google.co.id/books?id=nTDaEAAAQBAJ>.

¹⁴ Zubairi Dkk, *Modernisasi Pendidikan Agama Islam* (Penerbit Adab, n.d.), <https://books.google.co.id/books?id=j-etEAAAQBAJ>.

¹⁵ Elfrianto Dkk, *Buku Ajar Manajemen Pendidikan* (umsu press, 2023), <https://books.google.co.id/books?id=c7itEAAAQBAJ>.

mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap apa yang mereka butuhkan, kepuasan adalah tingkat baik buruknya suatu barang atau jasa berdasarkan penilaian dari pelanggan.

2. Ciri-ciri Sekolah Berkualitas

Sekolah yang berkualitas adalah sebuah lembaga pendidikan yang dibentuk oleh harapan dan keinginan untuk menciptakan sekolah yang mampu berprestasi dalam tingkat nasional maupun internasional, dengan penguasaan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), serta berlandaskan nilai-nilai akhlak yang mulia.

Dengan demikian sekolah yang berkualitas dikembangkan untuk mencapai keunggulan dalam output pendidikannya. Untuk meraih keunggulan tersebut, maka seluruh komponen seperti input siswa, sistem pembelajaran, pendidik dan staf pendukung, pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik, harus dioptimalkan untuk mendukung pencapaian target yang telah ditetapkan.

Aspek-aspek keistimewaan yang menjadi karakteristik sekolah unggulan (bermutu tinggi) meliputi hal-hal berikut:

- a. Tahap seleksi calon peserta didik dilakukan melalui proses penyaringan yang ketat berdasarkan standar dan mekanisme yang dapat diverifikasi. Standar penilaian meliputi:
 - 1) Pencapaian akademik yang menonjol yang ditunjukkan melalui nilai rapor, Nilai Ebtanas Murni (NEM), serta hasil ujian kemampuan akademis
 - 2) Hasil evaluasi psikologi mencakup tingkat kecerdasan dan daya kreativitas

- 3) Pemeriksaan kondisi fisik apabila dibutuhkan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai yang menjadi faktor penting dalam mendukung proses belajar siswa serta menyalurkan minat dan bakat mereka, baik melalui kegiatan kurikuler maupun ekstrakurikuler.
 - c. Lingkungan belajar dan sekolah yang nyaman dan mendukung, agar potensi keunggulan peserta didik dapat berkembang menjadi prestasi nyata, baik dalam aspek fisik maupun social dan psikologis.
 - d. Tenaga pendidik harus memiliki tanggung jawab dan kompetensi yang unggul, baik dalam penguasaan materi, strategi pembelajaran, maupun komitmen terhadap tugas yang diemban.
 - e. Kurikulum perlu diperkuat melalui pengembangan yang optimal dan disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik yang memiliki kemampuan belajar dan motivasi akademik yang berbeda-beda.
 - f. Waktu belajar di sekolah unggulan biasanya lebih panjang dibandingkan sekolah lainnya. Oleh sebab itu, penyediaan fasilitas asrama menjadi penting, tidak hanya untuk menampung siswa dari berbagai daerah, tetapi juga untuk membina mereka secara lebih intensif.

Area asrama harus dilengkapi dengan sarana pendukung seperti perpustakaan, alat olahraga, fasilitas seni, dan berbagai penunjang lain sesuai kebutuhan siswa..

- g. Proses pembelajaran harus dilakukan secara berkualitas dan hasilnya harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada peserta didik, lembaga sekolah, maupun masyarakat umum.

- h. Sekolah unggul memiliki banyak manfaat, tidak hanya memberikan manfaat bagi siswa yang belajar di dalamnya, tetapi juga diharapkan memberikan dampak positif bagi lingkungan masyarakat sekitar.
- i. Keunggulan sekolah tidak hanya terletak pada penerapan kurikulum nasional saja, tetapi juga pada program tambahan seperti pendalaman materi, program remedial setelah ujian, layanan konseling dan bimbingan yang efektif, serta pengajaran dalam bidang kreativitas seni dan kedisiplinan.¹⁶

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pendidikan di Indonesia melalui berbagai kebijakan strategis. Salah satunya adalah dengan menetapkan standar nasional pendidikan (SNP), yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan. Dalam Bab 2 Pasal 3, disebutkan delapan standar utama yang menjadi acuan peningkatan kualitas pendidikan, yaitu:

- a. Standar kompetensi lulusan
- b. Standar isi
- c. Standar proses
- d. Standar penilaian Pendidikan
- e. Standar tenaga Pendidikan
- f. Standar sarana dan prasarana
- g. Standar pengelolaan dan
- h. Standar pembiayaan.¹⁷

¹⁶ Muhammad Mustaqim, "Sekolah/Madrasah Berkualitas Dan Berkarakter," Jurnal Nadwa volume 6, no. 1 (2012): 154.

¹⁷ Presiden Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Tentang Standar Nasional Pendidikan," Pub. L. No. 57 (2021).

Jika suatu lembaga pendidikan dapat menerapkan standar tersebut, maka arah kebijakan dalam meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan nasional menjadi lebih terstruktur dan terarah. Berbagai kebijakan yang tertuang dalam standar ini ditujukan untuk mendorong peningkatan mutu pendidikan secara bertahap menuju pencapaian yang lebih baik.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Sekolah (Pendidikan)

Pelaksanaan mutu/kualitas pendidikan hanya akan berjalan apabila berbagai faktor yang ada saling melengkapi dan terjalin secara sinergis. Menurut Idris dan Jamal dalam budiyanto terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi mutu pendidikan, yaitu:

a. Faktor Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai selama proses pembelajaran disebut tujuan pendidikan. Tujuan ini berfungsi sebagai arah atau titik akhir dari proses pendidikan, serta sebagai dasar untuk mencapai tujuan lain yang lebih luas. Dengan demikian, tujuan menjadi hal krusial dalam peningkatan mutu pendidikan, karena lembaga pendidikan yang fokus pada tujuannya akan mampu menghasilkan output yang berkualitas dan sesuai dengan arah yang telah ditetapkan.

b. Faktor Guru (pendidik)

Pendidik adalah seseorang yang sangat berperan penting dalam proses belajar mengajar dan mempunyai pengaruh yang besar dalam keberhasilan siswa. Oleh karena itu, pendidik harus bisa membimbing siswa dengan baik,

memiliki pengetahuan yang luas, dan menguasai empat kompetensi utama yaitu pedagogik, sosial, kepribadian, dan profesional. Ada banyak cara untuk meningkatkan kualitas pendidik (guru) diantaranya:

- 1) Menambah wawasan dan keterampilan guru lewat pelatihan, kursus, atau penugasan belajar.
- 2) Mendorong diskusi antar guru dan seluruh warga sekolah untuk menyelesaikan permasalahan pendidikan atau meningkatkan kualitas pendidikan secara kolaboratif.
- 3) Meningkatkan partisipasi aktif guru dalam pemantauan dan evaluasi proses pembelajaran.
- 4) Melakukan kunjungan ke sekolah-sekolah yang sudah berkembang untuk mendapatkan inspirasi dan masukan yang relevan.

c. Faktor Peserta Didik

Peserta didik atau siswa adalah subjek sekaligus objek dalam sistem pendidikan. Oleh karena itu, pencapaian mutu pendidikan sangat bergantung pada kondisi fisik, perilaku, minat, dan bakat yang dimiliki oleh siswa itu sendiri.

d. Faktor Alat

Faktor alat adalah segala sesuatu yang secara sengaja digunakan untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Seperti sarana dan prasarana (ruang belajar, alat peraga), serta kurikulum yang menjadi unsur penting yang sangat berpengaruh untuk keberhasilan belajar siswa.

e. Faktor Lingkungan atau masyarakat

Lingkungan sekitar, termasuk masyarakat dan orang tua siswa turut berperan dalam menunjang keberhasilan pendidikan. Tanpa dukungan dan partisipasi dari masyarakat, upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan akan sulit terwujud.

Hubungan antara sekolah dan masyarakat perlu dijaga agar saling mendukung. Oleh karena itu, dibentuklah komite sekolah yang berfungsi sebagai pemberi pertimbangan dalam pembuatan kebijakan pendidikan, pendukung kegiatan pembelajaran, pengawas, serta penghubung antara pemerintah dan masyarakat.

Selain itu, komite juga berperan untuk membangun kepedulian dan komitmen masyarakat terhadap pendidikan yang berkualitas, menjalin kemitraan, menampung aspirasi publik, serta mendorong keterlibatan orang tua dan masyarakat dalam proses pendidikan, termasuk dalam penggalangan dana dan evaluasi dalam penyelenggaraan pendidikan.¹⁸

Berdasarkan pendapat para ahli dan pengertian diatas konsep kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kebutuhannya. Selera konsumen terhadap produk atau jasa selalu berubah dan cenderung meningkat. Hal ini tentu mempengaruhi ekspektasi konsumen terhadap produk atau jasa yang menjadi kebutuhannya yaitu kualitas yang baik, sehingga kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan.

¹⁸ Budiyanto dan Haryati, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Peningkatan Mutu Pendidikan," *Jurnal Pendidikan Terintegrasi* volume 4, no. 1 (2023): 31–38.

4. Indikator Kualitas Sekolah

Dari pemaparan diatas penelitian ini menggunakan 4 indikator kualitas sekolah, antara lain:

- a) Prestasi akademik
- b) Kualitas pengajaran
- c) Lingkungan belajar, dan
- d) Kurikulum¹⁹

C. Budaya Sekolah

1. Pengertian Budaya Sekolah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) budaya memiliki dua makna utama yaitu, pertama sebagai hasil pemikiran atau daya pikir, dan kedua sebagai kebiasaan yang telah tertanam kuat dan sulit untuk diubah.

Beberapa ahli telah mengemukakan definisi budaya sekolah seperti Stolp dan Smith, yang menyatakan bahwa *school culture can be defined as historically transmitted of meaning that include the norms, values, beliefs, tradition and myths understood, may be in varying degrees, by member of the school community*. Menurut Stolp dan Smith, budaya sekolah dapat didefinisikan sebagai warisan historis yang berisi makna yang mencakup norma, nilai,

¹⁹ Suhartono Arham, *Sekolah Berkualitas Di Era Merdeka Belajar*, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar Dan Pendidikan Menengah Direktorat Sekolah Menengah Atas (Jl. RS Fatmawati Cipete Jakarta Selatan: Direktorat SMA, 2021), www.sma.kemdikbud.go.id.

keyakinan, tradisi, dan mitos yang dipahami oleh seluruh anggota komunitas sekolah.

Sementara itu, Schoen menekankan bahwa budaya sekolah lebih mengarah pada keseluruhan aktivitas dan cara bersikap atau bertindak dari individu yang secara rutin bekerja atau terlibat dalam lingkungan sekolah. Ia menyebut bahwa budaya sekolah mencerminkan kegiatan holistik serta cara menjadi dan bertindak dari semua yang berada dalam sekolah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Schoen: *School culture describes the holistic activities and 'ways of being and doing' of those who work in or participate on a regular basis within a school.*²⁰

Secara umum, budaya sekolah mencerminkan identitas, karakter, dan citra sebuah sekolah di mata masyarakat. Dalam konteks kelembagaan, sekolah memiliki tiga elemen penting yang sangat berpengaruh terhadap kualitasnya, yaitu proses belajar mengajar, kepemimpinan, dan budaya sekolah itu sendiri.

Budaya merupakan pandangan hidup yang disepakati bersama dalam suatu komunitas, yang mencakup cara berpikir, bertindak, bersikap, dan nilai-nilai tertentu. Budaya dapat dilihat sebagai perilaku, nilai-nilai, sikap hidup dan cara hidup untuk melakukan penyesuaian dengan lingkungan, dan sekaligus untuk memahami permasalahan, dan mencari solusi. Karena itulah, budaya pada dasarnya bersifat turun-temurun yang diwariskan dari satu generasi ke generasi berikutnya.

Budaya sekolah merupakan kualitas sekolah di kehidupan sekolah yang tumbuh dan berkembang berdasarkan spirit dan

²⁰ Hendro Widodo, "Manajemen Perubahan Budaya Sekolah," Jurnal Manajemen Pendidikan Islam volume 2, no. 2 (2017): 287–306.

nilai-nilai tertentu yang dianut sekolah. Budaya sekolah dibangun dari hasil pertemuan antara nilai-nilai (*values*) yang dianut oleh guru-guru dan para karyawan yang ada dalam sekolah tersebut. Nilai-nilai itulah yang kemudian dibangun oleh pikiran-pikiran manusia yang ada dalam sekolah tersebut, kemudian pertemuan pikiran antar manusia itu yang menghasilkan pikiran organisasi. Dari pikiran organisasi itulah kemudian muncul dalam bentuk nilai-nilai yang akan menjadi bahan utama pembentuk budaya suatu sekolah.²¹

2. Karakteristik Budaya Sekolah

Sekolah merupakan tempat berlangsungnya proses belajar-mengajar sekaligus menjadi wadah bagi siswa dalam memperoleh ilmu pengetahuan, sekolah juga berperan sebagai lingkungan yang membentuk karakter siswa yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan aspek kognitif maupun afektif mereka.

Sekolah yang berkualitas adalah sekolah yang memiliki karakter budaya yang jelas dan terarah. Kejelasan budaya sekolah ini penting karena dapat membantu orang tua dalam memilih institusi pendidikan yang sesuai dengan nilai dan karakter yang mereka inginkan untuk anak-anaknya.

Karakteristik budaya sekolah menjadi salah satu komponen utama yang mempengaruhi kemajuan sebuah sekolah. Ketika prinsip budaya dianut oleh sekolah, terlihat nyata dalam keseharian, maka sekolah tersebut akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan masyarakat.

²¹ Eva Maryamah et al., "Pengembangan Budaya Sekolah," *Tarbawi* Volume 2, no. 02 (2016): 86–96.

Selain itu, budaya sekolah memiliki peran penting dalam membentuk dan mengubah sikap serta perilaku siswa ke arah yang lebih baik. Menurut Saphier dan King, terdapat beberapa karakteristik penting yang membentuk budaya sekolah yang efektif. Karakteristik tersebut meliputi kolegalitas, eksperimen, *high expectation*, *trust and confidence* dan *tangible support*.

1. Kolegalitas

Kolegalitas adalah suatu situasi yang memiliki suasana yang saling hormat menghormati, saling menghargai sesama profesi.

2. Eksperimen

Yang diaksud eksperimen disini adalah sekolah sebagai tempat seorang guru melaksanakan pengajaran, guru bisa memberi pelajaran untuk siswa sehingga siswa dapat merasakan perubahan oleh siswa sendiri.

3. *High expectation* (harapan yang tinggi)

High expectation adalah keleluasaan sekolah dalam memberikan harapan yang tinggi pada orang tua, dengan adanya keleluasaan ini orang tua akan memiliki harapan yang tinggi kepada anak mereka untuk meraih prestasi sesuai dengan keilmuan yang diperoleh.

4. *Trust and confidence* (kepercayaan dan keyakinan)

Trust and confidence yaitu sekolah harus bisa memberi kepercayaan dan keyakinan kepada orang tua untuk menitipkan anak-anak mereka.

5. *Tangible support* (dukungan nyata)

Tangible support adalah sistem sekolah yang memberi perubahan proses belajar dan mendorong untuk perubahan belajar yang lebih baik, sehingga siswa benar-benar memperoleh ilmu pengetahuan sesuai dengan bakat mereka.²²

3. Fungsi Budaya Sekolah

Budaya sekolah merupakan fondasi yang memberikan dukungan kuat terhadap terbentuknya identitas dan karakter khas suatu sekolah. Fungsi utama dari budaya sekolah yaitu:

- a) Sebagai acuan sekolah agar berbeda dengan sekolah lain.
- b) Sebagai daya tarik dalam menuntut ilmu
- c) Memberi kepercayaan dan keyakinan terhadap perkembangan sekolah²³

Berdasarkan pendapat para ahli dan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa budaya sekolah adalah sistem pengelolaan yang berdasarkan norma dan nilai yang baik dalam mengembangkan sikap dan perilaku siswa yang bertujuan untuk membentuk kepribadian yang baik dalam diri siswa.

4. Indikator Budaya Sekolah

Dari pemaparan diatas penelitian ini menggunakan indikator budaya sekolah yang dikemukakan oleh Saphier dan King dengan 4 indikator antara lain:

- a) Disiplin
- b) Bertanggung jawab
- c) Menghormati orang lain, dan

²² Ahmad Saini, "*Manajemen Mutu Dalam Peningkatan Profesional Tenaga Pendidik Di MTS Al-Washilah Bandar Solo*" (Universitas Islam Negri Sumatera Utara Medan, 2019).

²³ Al Rasyidin, *Falsafah Pendidikan Islami: Membangun Kerangka Ontologi, Epistemologi Dan Aksiologi Praktik Pendidikan* (bandung: Cituspustaka Media Perintis, 2008).

d) Berperilaku jujur²⁴

D. Hasil Penelitian yang Relevan

Hasil penelitian terdahulu yang relevan tentunya memiliki peran yang penting dalam penelitian ilmiah yang akan dilakukan serta dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan dalam sebuah penelitian.

Berikut ini disajikan beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini, berdasarkan persamaan variabel yang diuji, baik variabel dependen maupun variabel independennya sebagai penguat tujuan penelitian.

1. Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto, Mila Paseleng (2022) *“Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua”*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nobita Triwijayanti dkk menyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, citra sekolah terhadap kepuasan orang tua yaitu berpengaruh positif sebesar 60.7%, dengan kontribusi terbesar adalah kualitas layanan pendidikan, kemudian citra sekolah, dan yang terakhir adalah budaya sekolah.²⁵

Persamaan penelitian ini dengan peneliti adalah pada kedua variabelnya yaitu variabel dependen (budaya sekolah) dan terdapat pula pada variabel independen yaitu kepuasan orang tua.

Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada variabel yang digunakan. Penelitian ini meneliti kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, dan citra sekolah terhadap kepuasan orang tua, dengan hasil bahwa kualitas layanan

²⁴ J Shapier dan M king, *“Good Seed In Strong Culture,”* *Editorial Leadership Journal*, 1983.

²⁵ Triwijayanti, Sanoto, and Paseleng, *“Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua.”*

pendidikan memberi pengaruh paling besar. Sedangkan peneliti hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu kualitas sekolah dan budaya sekolah, tanpa memasukkan variabel citra sekolah, serta menekankan pada kepuasan wali murid di MI Salafiyah Candigugur. Gap penelitian ini yaitu belum adanya penelitian yang secara khusus menggabungkan kualitas sekolah dan budaya sekolah sebagai faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan wali murid di madrasah ibtidaiyah.

2. Nurmi Indah Sari (2018) "*Pengaruh Budaya Sekolah Terhadap Kinerja Guru di SMPN 3 Baso*" Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurmi Indah Sari menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya sekolah terhadap kinerja guru dimana hasil hitungan statistiknya menunjukkan bahwa 37,1% dan 62,9% dari faktor lain.²⁶

Persamaan penelitian ini dengan peneliti adalah jenis penelitian survei menggunakan regresi sederhana yang dikumpulkan dengan cara menyebarkan angket dengan menggunakan skala likert. Persamaan yang lain dalam penelitian ini adalah pada variabel dependennya yaitu budaya sekolah.

Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada objek yang diteliti. Penelitian ini meneliti pengaruh budaya sekolah terhadap kinerja guru di SMPN 3 Baso, sementara penelitian ini menekankan pada pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan wali murid. Gap penelitian ini yaitu belum adanya kajian yang menempatkan budaya sekolah

²⁶ Nurmi Indah Sari, "*Pengaruh Budaya Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di SMPN 3 Baso*," IAIN Batusangkar (2018).

bersama kualitas sekolah untuk mengukur kepuasan wali murid sebagai pelanggan utama di madrasah.

3. Frisca Windiarti (2018) "*Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang*" Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Frisca Windiarti menyatakan bahwa penilaian kenyataan pada dimensi tangible bukti fisik, reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) berada pada interval 3,40- 4,20 (memuaskan), sedangkan penilaian harapan pada lima dimensi layanan berada pada interval 4,20- 5,00 (sangat penting). Rata-rata penilaian kenyataan pada lima aspek layanan berada pada interval 3,40-4,20 (memuaskan) dan penilaian harapan pada interval 4,20- 5,00 (sangat penting). Karena sudah mencapai pada tingkat kenyataan memuaskan, maka madrasah harus dapat menjaga setiap layanan yang sudah baik dan meningkatkan aspek yang masih kurang dan mengoptimalkan harapan-harapan orang tua.²⁷

Persamaan penelitian ini dengan peneliti adalah pada salah satu variabelnya yaitu kepuasan orang tua. Sedangkan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan walimurid di MI Salafiyah Candigugur.

Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada fokus analisis kepuasan. Penelitian ini mengukur kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MTsN 2 Semarang dengan menggunakan dimensi SERVQUAL secara

²⁷ Frisca Windiarti, "*Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Di MTS N 2 Semarang.*"

umum, sementara peneliti lebih spesifik menempatkan kualitas sekolah dan budaya sekolah sebagai variabel independen yang memengaruhi kepuasan wali murid. Gap penelitian ini yaitu kurangnya penelitian yang memfokuskan kepuasan wali murid pada aspek kualitas sekolah dan budaya sekolah secara bersamaan di madrasah ibtidaiyah

4. Rati Purwanto (2021) "*Kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah Terhadap Mutu dan Kualitas Sekolah di SD Negeri Soko*" Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rati Purwanto menyatakan bahwa maju atau mundurnya sebuah institusi sekolah ditentukan oleh gaya kepemimpinan, demikian pula di lembaga pendidikan seperti sekolah, sekolah akan mengalami kemajuan yang pesat apabila pemimpinnya mempunyai gaya kepemimpinan yang tepat.²⁸

Persamaan penelitian ini dengan peneliti adalah pada salah satu variabelnya yaitu kualitas sekolah. Sedangkan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan wali murid di MI Salafiyah Candigugur.

Sedangkan Perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada variabel independen yang diteliti. Penelitian ini berfokus pada kepemimpinan visioner kepala sekolah dalam kaitannya dengan mutu dan kualitas sekolah, sedangkan peneliti lebih menekankan pada kualitas sekolah dan budaya sekolah sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan wali murid. Gap

²⁸ R. Purwanto, "*Kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah Terhadap Mutu Dan Kualitas Sekolah Di SD Negeri Soko.*," *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 1, no. 4 (2021): 151–60, <https://doi.org/10.52436/1.jpti.26>.

penelitian ini yaitu belum adanya penelitian yang melihat kualitas sekolah dan budaya sekolah sebagai variabel langsung yang berhubungan dengan kepuasan wali murid, tanpa melalui perantara kepemimpinan.

5. Dwi Febriyani Alfiningsih (2018) "*Pengaruh Pembiayaan Pendidikan Terhadap Kualitas Pendidikan di SMK Satria Jakarta Barat*" Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Febriyani Alfiningsih menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pembiayaan pendidikan terhadap kualitas pendidikan dan seberapa besar pengaruh pembiayaan pendidikan terhadap kualitas pendidikan di SMK Satria Jakarta Barat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara pembiayaan pendidikan terhadap kualitas pendidikan di SMK Satria Jakarta Barat. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai bahwa t hitung $(6,719) > t$ tabel $(2,003)$.²⁹

Persamaan penelitian ini dengan peneliti adalah pada salah satu variabelnya yaitu kualitas pendidikan atau kualitas sekolah. Sedangkan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan walimurid di MI Salafiyah Candigugur.

Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada variabel pembiayaan pendidikan. Penelitian ini meneliti pengaruh pembiayaan terhadap kualitas pendidikan di SMK Satria Jakarta Barat, sementara peneliti tidak menyinggung aspek pembiayaan, tetapi lebih menekankan pada kualitas sekolah dan budaya sekolah dalam kaitannya dengan kepuasan wali murid.

²⁹ Dwi Febriyani Alfiningsih, "*Pengaruh Pembiayaan Pendidikan Terhadap Kualitas Pendidikan Di SMK Satria Jakarta Barat.*"

Gap penelitian ini yaitu belum adanya penelitian yang secara spesifik menghubungkan kualitas sekolah dan budaya sekolah dengan tingkat kepuasan wali murid di tingkat madrasah ibtidaiyah.

E. Kerangka Teori

Kualitas sekolah menjadi salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) dalam hal ini. Menurut Juran, kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*), artinya bahwa suatu produk atau jasa hendaknya sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pelanggan. Dalam lembaga pendidikan kualitas mencakup input, proses, dan output pendidikan.

Sedangkan menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya.³⁰

Adapun indikator model servqual yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kepercayaan)
3. *Responsiveness* (Daya tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

Budaya sekolah merupakan suatu pola asumsi-asumsi dasar, nilai, keyakinan, norma, simbol dan kebiasaan yang telah dibentuk dan disepakati bersama oleh stakeholder sekolah baik stakeholder internal maupun eksternal yang menjadi pedoman dalam bertindak dan

³⁰ Toni Sitinjak, *Model Matriks Konsumen Utk Mcpt.Spv* (Gramedia Pustaka Utama, n.d.), <https://books.google.co.id/books?id=SPQdixIwYh4C>.

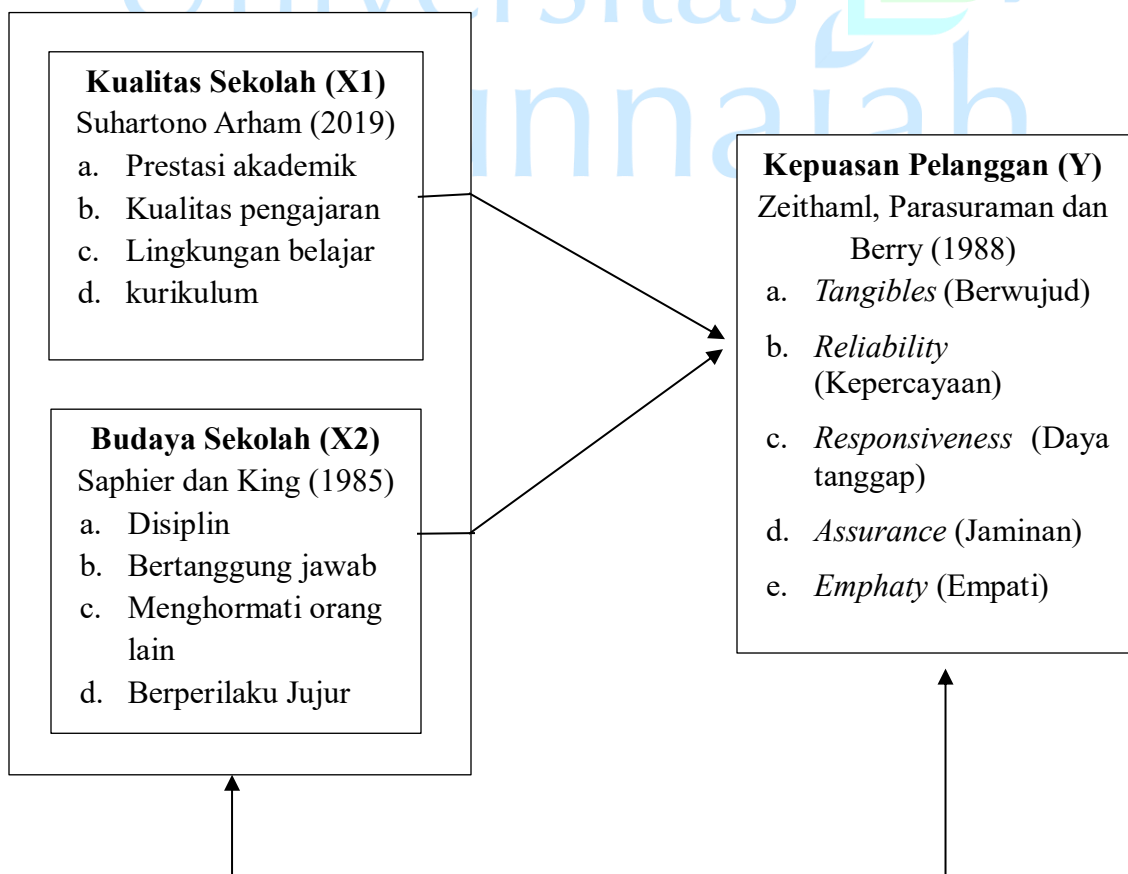
menjadi identitas sekolah yang membedakan satu sekolah dengan sekolah lain.

Adapun indikator budaya sekolah yang diungkapkan oleh Saphier dan King yaitu:

1. Disiplin
2. Bertanggung jawab
3. Menghormati oranglain
4. Berperilaku jujur

Berdasarkan pemaparan diatas, kajian teori dan penelitian relevan yang telah dipaparkan mengenai variabel independen (kualitas sekolah dan budaya sekolah) serta variabel dependen (kepuasan pelanggan (wali murid)), maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran penelitian seperti gambar konstilasi penelitian berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Teori



F. Hipotesis Penelitian

Menurut Syofian Siregar bahwa hipotesis adalah pernyataan atau dugaan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Sedangkan Taniredja mengatakan bahwa hipotesis adalah dugaan jawaban yang paling memungkinkan walaupun masih harus dibuktikan dengan penelitian. kegunaannya memberikan arah kepada penelitian dan memberikan suatu pernyataan hubungan yang langsung dapat diuji dalam penelitian.

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara mengenai rumusan masalah penelitian.³¹ Dari penjabaran kerangka teori serta untuk menjawab identifikasi masalah, sehingga dirumuskan beberapa hipotesis, yaitu :

- H₁: Terdapat pengaruh kualitas sekolah terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) kelas IV di MI Salafiyah Candigugur.
- H₂: Terdapat pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) kelas IV di MI Salafiyah Candigugur.
- H₃: Terdapat pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) kelas IV di MI Salafiyah Candigugur.

³¹ sugiyono, *Metodologi Penelitian Manajemen* (bandung: ALFABETA, 2016).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MI Salafiyah Candigugur yang beralamat di Jl.Klawen, RT.17/RW.07, Bantir, Candigugur, Kec. Bawang, Kab. Batang, Jawa Tengah 51274. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2024 – Februari 2025.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara atau teknik ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara atau teknik ilmiah yang dimaksud adalah dimana kegiatan penelitian itu dilaksanakan berdasarkan ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis.¹

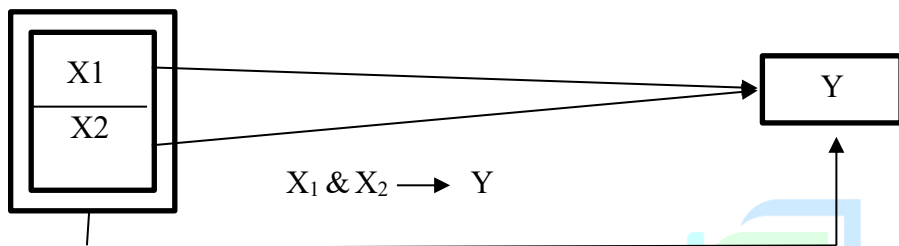
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, metode survei, menggunakan analisis regresi ganda. Pendekatan kuantitatif menggunakan data yang diperoleh berupa angka-angka dan analisis statistik.² Metode survei dilakukan untuk memperoleh data dari tempat tertentu, dalam penelitian ini, peneliti melakukan tindakan pengumpulan data dengan cara menyebar angket kuesioner sebagai alat untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu kualitas sekolah (variabel X1), budaya sekolah (variabel X2), kepuasan walimurid (variabel Y) yang akan dicari regresi serta korelasinya.

¹ Untung Lasiyono, *Penelitian Kuantitatif, Metode Penelitian Kuantitatif*, Google Books (MEGA PRESS NUSANTARA, 2013), <https://books.google.co.id/books?id=Udj-EAAAQBAJ>.

² Djoko Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Penerbit Alfabeta, 2016.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel penelitian yaitu dua variabel bebas (X_1) dan (X_2) dan satu variabel terikat (Y) yang akan digunakan uji statistik dengan metode korelasi dan regresi ganda. Pengaruh dua variabel bebas yang mempengaruhi satu variabel tidak bebas dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 3. 1
Korelasi X_1 dan X_2 Terhadap Y



1. Variabel independen (terikat), variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain. Yaitu kepuasan wali murid yang dilambangkan dengan huruf Y (variabel Y)
2. Variabel dependen (bebas), variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain. Yaitu kualitas sekolah yang dilambangkan dengan huruf X_1 (variabel X_1)
3. Variabel dependen (bebas), variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain. Yaitu budaya sekolah yang dilambangkan dengan huruf X_2 (variabel X_2)

C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Suharsimi Arikunto ialah kumpulan keseluruhan objek yang ada dalam penelitian.³ Sedangkan menurut Wiratna Sujarweni populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Ed. Revisi (Jakarta: Rineka Cipta, 2014).

yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁴

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik sampel jenuh, karena jumlah populasi kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁵ Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini adalah wali murid kelas VI MI Salafiyah Candigugur yang berjumlah 35 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berupa angket. Teknik angket adalah penyebaran kuisioner kepada responden untuk mengetahui kualitas sekolah, budaya sekolah dan kepuasan wali murid. Angket yang digunakan bersifat tertutup, dimana jawaban telah disediakan dan responden hanya boleh memilih satu jawaban yang telah disediakan yang berjumlah 4 indikator mengenai kualitas sekolah, 4 indikator mengenai budaya sekolah dan 5 indikator mengenai kepuasan pelanggan (wali murid). Angket ini disusun berdasarkan indikator yang terdapat dalam variabel kualitas sekolah, budaya sekolah dan kepuasan pelanggan (wali murid).

1. Instrumen Variabel Terikat Y (Kepuasan Pelanggan/Wali Murid)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atas harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang

⁴ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian. Cetakan 1* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014).

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Cet. 13* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

dirasakan dan harapan yang dimiliki. Jika kinerja di bawah harapan pelanggan maka pelanggan tidak merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan sangat merasa puas.

b. Definisi Operasional

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan dari produk maupun pelayanan yang telah diberikan, yang dapat diukur dengan indikator seperti, bukti terukur (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

c. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen variabel (Y) kepuasan pelanggan (wali murid) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 1
Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

Variabel	Indikator	No Pertanyaan		Jumlah		
		+	-	+	-	Σ
Kepuasan Pelanggan	<i>Tangibles</i> (bukti terukur)	1,2,3	4,5,6	3	3	6
	<i>Reliability</i> (keandalan)	7,8,9	10,11,12	3	3	6
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	13,14,15	16,17,18	3	3	6
	<i>Assurance</i> (jaminan)	19,20,21	22,23,24	3	3	6

Kepuasan Pelanggan	<i>Empathy</i> (empati)	25,26,27	28,29,30	3	3	6
TOTAL		15	15	15	15	30

d. Jenis Instrumen

Dalam penelitian ini, jenis instrumen yang digunakan adalah angket. Dalam penelitian, angket digunakan untuk mendapatkan skor kepuasan pelanggan (wali murid). Instrumen kepuasan pelanggan (wali murid) disusun dengan menggunakan skala frekuensi verbal (skala likert) serta membuat jawaban dengan menggunakan model skala frekuensi verbal. Pada instrumen kepuasan pelanggan (wali murid) dengan 5 alternatif jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Pembobotan kategori pernyataan positif dan negatif pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 2

Skor Skala Variabel Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

Pernyataan	Positif	Pernyataan	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	4	Setuju (S)	2
Ragu-Ragu (RR)	3	Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

e. Pengujian Validitas dan Penghitungan Reliabilitas

1) Pengujian Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kebenaran angket yang akan disebrakan kepada responden sebagai pengumpulan data. Syofian Siregar mengatakan bahwa validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur bahan yang diukur.⁶

Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa instrumen akan valid jika mempunyai validitas tinggi, dan instrumen dikatakan kurang valid apabila memiliki validitas rendah.

Untuk memastikan kevalidan instrumen penelitian, dilakukan uji coba menggunakan rumus Product Moment dengan bantuan program SPSS versi 22.

Hasil perolehan tiap variabel akan dikonsultasikan dengan “r” tabel, dengan ketentuan jika “r” hitung lebih besar dari “r” tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$) maka butir pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid dan dapat dipakai untuk menyaring data yang diperlukan.

⁶ Syofian Siregar, *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (kencana prenada, 2017), <https://books.google.co.id/books?id=IjTMDwAAQBAJ>.

Tabel 3. 3
Hasil Perhitungan Uji Coba Y

Nama Variabel	Item Pernyataan	
	Valid	Tidak Valid
Variabel Y	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	14
Total	29	1

Dari hasil validitas variabel kepuasan pelanggan (wali murid) diatas, yang telah di uji cobakan kepada wali murid kelas VI SD Islam Darunnajah Jakarta, dari total 30 butir pernyataan, mendapatkan hasil 29 valid dan 1 tidak valid (drop).

Tabel 3. 4
Hasil Perhitungan Setelah Uji Coba Y

Nama Variabel	Item Pernyataan	
	Valid	Tidak Valid
Variabel Y	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29	0
Total	29	0

Dari hasil validitas variabel kepuasan pelanggan (wali murid) diatas yang telah di ujikan kepada wali murid kelas VI MI Salafiyah Candigugur, dari total 29 butir pernyataan

mendapatkan hasil 29 pernyataan yang valid dan tidak terdapat pernyataan yang drop (tidak valid).

2) Penghitungan Reabilitas

Penghitungan reabilitas merupakan pengukuran mengenai kestabilan dan konsisten responden ketika menjawab pernyataan yang merupakan indikator dari variabel ada pada kuesioner. Dapat dikatakan realibel apabila hasil dari penelitian ada kesamaan data walaupun adanya perbedaan waktu.⁷

Uji reliabilitas tidak sama dengan uji validitas. Uji reliabilitas lebih berfokus pada ketepatan dan konsistensi dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha koefisien* yang diukur mempunyai nilai yang beragam antara 0 sampai dengan 10. Koefisien alpha dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai 0,60.⁸

Tabel 3. 5

Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	29

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015), H. 267.

⁸ Suharsimi Dalam Asriel Aziz, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Persero))*, (Skripsi- Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), H. 32 .

Dari hasil statistik diatas menyatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan (wali murid) lolos dalam uji reliabilitas. Dengan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,60, Yaitu 0,926.

2. Instrumen Variabel X1 (Kualitas Sekolah)

a. Definisi Konseptual

kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kebutuhannya. Selera konsumen terhadap produk atau jasa selalu berubah dan cenderung meningkat. Hal ini tentu mempengaruhi ekspektasi konsumen terhadap produk atau jasa yang menjadi kebutuhannya yaitu kualitas yang baik, sehingga kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan.

b. Definisi Operasional

Kualitas sekolah atau pendidikan adalah kemampuan sistem pendidikan dalam mengelola dan memproses pendidikan secara berkualitas dan efektif untuk meningkatkan nilai tambah agar menghasilkan output yang berkualitas. Dapat diukur dengan indikator seperti, prestasi akademik, kualitas pengajaran, lingkungan belajar, dan kurikulum.

c. Kisi- kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen variabel kualitas sekolah (X1) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 6***Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Sekolah***

Variabel	Indikator	No Pertanyaan		Jumlah		
		+	-	+	-	Σ
Kualitas Sekolah	prestasi akademik	1,2,3	4,5,6	3	3	6
	kualitas pengajaran	7,8,9	10,11,12	3	3	6
Kualitas Sekolah	lingkungan belajar	13,14,15	16,17,18	3	3	6
	kurikulum	19,20,21	22,23,24	3	3	6
TOTAL		12	12	12	12	24

d. Jenis Instrumen

Dalam penelitian ini, jenis instrumen yang digunakan adalah angket. Dalam penelitian, angket digunakan untuk mendapatkan skor kualitas sekolah. Instrumen kualitas sekolah disusun dengan menggunakan skala frekuensi verbal (skala likert) serta membuat jawaban dengan menggunakan model skala frekuensi verbal. Pada instrumen kualitas sekolah dengan 5 alternatif jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Pembobotan kategori pernyataan positif dan negatif pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 7
Skor Skala Variabel Kualitas Sekolah

Pernyataan	Positif	Pernyataan	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	4	Setuju (S)	2
Ragu-Ragu (RR)	3	Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

e. Pengujian Validitas dan Penghitungan Reliabilitas

1) Pengujian Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kebenaran angket yang akan disebrakan kepada responden sebagai pengumpulan data. Syofian Siregar mengatakan bahwa validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur bahan yang diukur.

Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa instrumen akan valid jika mempunyai validitas tinggi, dan instrumen dikatakan kurang valid apabila memiliki validitas rendah.

Untuk memastikan kevalidan instrumen penelitian, dilakukan uji coba menggunakan rumus Product Moment dengan bantuan program SPSS versi 22

Hasil perolehan tiap variabel akan dikonsultasikan dengan “r” tabel, dengan ketentuan jika “r” hitung lebih besar dari “r” tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$) maka butir pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid dan dapat dipakai untuk menyaring data yang diperlukan.

Tabel 3. 8**Hasil Perhitungan Uji Coba Validitas X1**

Nama Variabel	Item Pernyataan	
	Valid	Tidak Valid
Variabel X1	1,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,15,16,17,18,20,22,23, 24	2,14,19,21
Total	20	4

Dari hasil validitas variabel kualitas sekolah diatas, yang telah di uji cobakan kepada wali murid kelas VI SD Islam Darunnajah Jakarta, dari total 24 butir pernyataan, mendapatkan hasil 20 valid dan 4 tidak valid (drop).

Tabel 3. 9**Hasil Perhitungan Setelah Uji Coba Validitas X1**

Nama Variabel	Item Pernyataan	
	Valid	Tidak Valid
Variabel X1	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	0
Total	20	0

Dari hasil validitas variabel kualitas sekolah diatas yang telah di ujikan kepada wali murid kelas VI MI Salafiyah Candigugur, dari total 20 butir pernyataan mendapatkan hasil 20 pernyataan yang valid dan tidak terdapat pernyataan yang drop (tidak valid).

2) Penghitungan Reabilitas

Penghitungan reabilitas merupakan pengukuran mengenai kestabilan dan konsisten responden ketika menjawab pernyataan yang merupakan indikator dari variabel pada kuesioner. Dapat dikatakan realibel apabila hasil dari penelitian ada kesamaan data walaupun adanya perbedaan waktu.⁹

Uji Reliabilitas tidak sama dengan uji validitas. Uji reliabilitas lebih berfokus pada ketepatan dan konsistensi dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha koefisien* yang diukur mempunyai nilai yang beragam antara 0 sampai dengan 10. Koefisien alpha dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai 0,60.¹⁰

Tabel 3. 10

Uji Reabilitas Variabel Kualitas Sekolah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	20

Dari hasil statistik diatas menyatakan bahwa variabel kualitas sekolah lolos dalam uji reliabilitas. Dengan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,60, Yaitu 0,908.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015), H. 267.

¹⁰ Suharsimi Dalam Asriel Aziz, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Persero))*", (Skripsi- Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), H. 32 .

3. Instrumen Variabel X2 (Budaya Sekolah)

a. Definisi Konseptual

Budaya sekolah adalah sistem pengelolaan yang berdasarkan norma dan nilai yang baik dalam mengembangkan sikap dan perilaku siswa yang bertujuan untuk membentuk kepribadian yang baik dalam diri siswa.

b. Definisi Operasional

Budaya sekolah adalah nilai-nilai yang digunakan sebagai acuan dalam berperilaku, yang dapat diukur dengan indikator seperti disiplin, bertanggung jawab, menghormati orang lain, dan berperilaku jujur.

c. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen variabel budaya sekolah (X2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 11

Kisi-Kisi Instrumen Budaya Sekolah

Variabel	Indikator	No Pertanyaan		Jumlah		
		+	-	+	-	Σ
Budaya Sekolah	Disiplin	1,2,3	4,5,6	3	3	6
	Bertanggung jawab	7,8,9	10,11,12	3	3	6
	Menghormati orang lain	13,14,15	16,17,18	3	3	6
	Berperilaku jujur	19,20,21	22,23,24	3	3	6
TOTAL		12	12	12	12	24

d. Jenis Instrumen

Dalam penelitian ini, jenis instrumen yang digunakan adalah angket. Dalam penelitian, angket digunakan untuk mendapatkan skor budaya sekolah. Instrumen budaya sekolah disusun dengan menggunakan skala frekuensi verbal (skala likert) serta membuat jawaban dengan menggunakan model skala frekuensi verbal. Pada instrumen kualitas sekolah dengan 5 alternatif jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Pembobotan kategori pernyataan positif dan negatif pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 12
Skor Skala Variabel Budaya Sekolah

Pernyataan	Positif	Pernyataan	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	4	Setuju (S)	2
Ragu-Ragu (RR)	3	Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

e. Pengujian Validitas dan Penghitungan Reliabilitas

1) Pengujian Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kebenaran angket yang akan disebrakan kepada responden sebagai pengumpulan data. Syofian Siregar mengatakan bahwa validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur bahan yang diukur.

Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa instrumen akan valid jika mempunyai validitas tinggi, dan instrumen dikatakan kurang valid apabila memiliki validitas rendah.

Untuk memastikan kevalidan instrumen penelitian, dilakukan uji coba menggunakan rumus Product Moment dengan bantuan program SPSS versi 22

Hasil perolehan tiap variabel akan dikonsultasikan dengan “r” tabel, dengan ketentuan jika “r” hitung lebih besar dari “r” tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ table}$) maka butir pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid dan dapat dipakai untuk menyaring data yang diperlukan.

Tabel 3. 13
Hasil Perhitungan Uji Coba Validitas X2

Nama Variabel	Item Pernyataan	
	Valid	Tidak Valid
Variabel X2	1,2,3,4,6,7,8,9,10,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22, 23, 24	5,11
Total	22	2

Dari hasil validitas variabel budaya sekolah diatas, yang telah di uji cobakan kepada wali murid kelas VI SD Islam Darunnajah Jakarta, dari total 24 butir pernyataan, mendapatkan hasil 22 valid dan 2 tidak valid (drop).

Tabel 3. 14
Hasil Perhitungan Setelah Uji Coba Validitas X2

Nama Variabel	Item Pernyataan	
	Valid	Tidak Valid
Variabel X2	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16, 17,18.19,20,21,22	0
Total	22	0

Dari hasil validitas variabel budaya sekolah diatas yang telah di ujikan kepada wali murid kelas VI MI Salafiyah Candigugur, dari total 22 butir pernyataan mendapatkan hasil 22 pernyataan yang valid dan tidak terdapat pernyataan yang drop (tidak valid).

2) Penghitungan Reabilitas

Penghitungan reabilitas merupakan pengukuran mengenai kestabilan dan konsisten responden ketika menjawab pernyataan yang merupakan indikator dari variabel ada pada kuesioner. Dapat dikatakan realibel apabila hasil dari penelitian ada kesamaan data walaupun adanya perbedaan waktu.¹¹

Uji reliabilitas tidak sama dengan uji validitas. Uji reliabilitas lebih berfokus pada ketepatan dan konsistensi dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha koefisien* yang diukur mempunyai nilai yang beragam antara 0 sampai dengan

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015), H. 267.

10. Koefisien alpha dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai 0,60.¹²

Tabel 3. 15

Hasil Uji Reabilitas Variabel Budaya Sekolah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.891	22

Dari hasil statistik diatas menyatakan bahwa variabel budaya sekolah lolos dalam uji reliabilitas. Dengan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,60, Yaitu 0,891.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses penyederhanaan data yang sudah terkumpul, sehingga dapat dianalisis kemudian diambil kesimpulan, serta mudah dibaca dan diinterpretasikan. Pendekatan statistika, baik statistik deskriptif maupun inferensial, digunakan untuk menganalisis data.

Statistik deskriptif adalah statistik yang menggunakan cara penyusunan serta penyajian data yang dikumpulkan. Sedangkan statistik inferensial adalah statistik yang mempelajari cara penarikan kesimpulan yang valid mengenai populasi berdasarkan

¹² Suharsimi Dalam Asriel Aziz, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Persero)), (Skripsi- Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), H. 32 .

data sampel.¹³

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang menggambarkan suatu data yang akan dibuat baik sendiri maupun kelompok. Tujuan analisis deskriptif adalah untuk membuat gambaran dengan sistematis dan akurat mengenai fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Analisis data penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan diagram batang. Adapun beberapa langkah yang dilakukan yaitu mencari nilai rata-rata (mean), nilai tengah (median), nilai yang sering muncul (modus), varian dan simpangan baku, dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS Statistic 22.

Data yang telah disediakan digunakan untuk menghitung persentase skor dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Total skor yang diperoleh dari tiap item} \times 100}{\text{Skor ideal (skor maksimal)}}$$

Dari hasil perhitungan item soal, peneliti mengklasifikasikannya dengan kriteria interpretasi sebagai berikut:

¹³ Amos Nelolaka, *Metode Penelitian Dan Statistic* (bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014).

Tabel 3. 16**Interpretasi Perhitungan Persentase**

Persentase	Kriteria
76%-100%	Sangat Tinggi
51%-75%	Tinggi
26%-50%	Sedang
0%-25%	Rendah

2. Uji Prasyarat Analisis**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah pengujian data untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal akan memperkecil kemungkinan terjadinya bias. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kenormalan distribusi data menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test melalui program SPSS 22 for windows.

Apa bila nilai Asymp. Sig. suatu variabel lebih besar dari level of significant 0,05 maka variabel tersebut terdistribusi normal, sedangkan jika nilai Asymp. Sig. suatu variabel lebih kecil dari level of significant 0,05 maka variabel tersebut tidak terdistribusi dengan normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas di gunakan untuk memilih model regresi yang akan digunakan. Uji linearitas adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan secara linear antara variabel dependen terhadap setiap variabel independen yang hendak diuji. Jika suatu model tidak memenuhi syarat linearitas maka model regresi linear tidak bisa digunakan. Kriteria yang berlaku

adalah jika nilai signifikansi pada linearity $> 0,05$, maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.⁴²

c. Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah suatu cara atau metode untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antar variabel. Analisis ini digunakan dalam penelitian yaitu uji korelasi Product Moment.

Uji korelasi Product Moment ini digunakan untuk mencari Hubungan Kualitas Sekolah (X1) dan variabel Budaya Sekolah (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) (Y). Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui keeratn antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Untuk mempermudah dalam menganalisis korelasi, peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS Statistic versi 22.

d. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y) secara bersama-sama yang dapat diindikasikan dengan nilai *Adjusted R Square* dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

e. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial yaitu uji statistika secara individu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus uji parsial (Uji T) dilakukan

dengan bantuan program SPSS Statistic 22.

f. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier ganda merupakan sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya.

Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan non linear, perubahan variabel X tidak diikuti dengan variabel Y secara proposional. Seperti pada model kuadratik, perubahan X diikuti oleh kuadrat dari variabel X. Hubungan demikian tidak bersifat linier, Untuk mempermudah dalam hitungan maka peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS Statistic 22.

F. Hipotesis Statistika

Hipotesis adalah suatu usulan yang akan dipertimbangkan selama pelaksanaan atau mungkin merupakan jawaban atas pernyataan yang dilakukan oleh peneliti.¹⁴ Hipotesis dalam statistika adalah lambang yang menggambarkan suatu pernyataan tentang karakteristik populasi yang dijadikan tolak ukur dalam menjawab suatu pernyataan penelitian. Pernyataan tersebut berbentuk kerangka teoritis hipotesis.

1. $H_0 = \beta_{y.1} \leq 0$

Tidak terdapat pengaruh kualitas sekolah terhadap kepuasan

¹⁴ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2016th ed. (Surabaya: Zifatama, 2016).

wali murid kelas IV di MI Salafiyah Candigugur Bawang.

$$H_a = \beta_{y.1} > 0$$

Terdapat pengaruh kualitas sekolah terhadap kepuasan wali murid kelas IV di MI Salafiyah Candigugur Bawang.

2. $H_0 = \beta_{y.2} \leq 0$

Tidak terdapat pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan wali murid kelas IV di MI Salafiyah Candigugur Bawang.

$$H_a = \beta_{y.2} > 0$$

Terdapat pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan wali murid kelas IV di MI Salafiyah Candigugur Bawang.

3. $H_0 = \beta_{y.12} \leq 0$

Tidak terdapat pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah secara simultan terhadap kepuasan wali murid kelas IV di MI Salafiyah Candigugur Bawang.

$$H_a = \beta_{y.12} > 0$$

Terdapat pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah secara simultan terhadap kepuasan wali murid kelas IV di MI Salafiyah Candigugur Bawang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum MI Salafiyah Candigugur Bawang

1. Profil MI Salafiyah Candigugur Bawang

Nama Madrasah	: MI Salafiyah Candigugur
Tahun Pendirian	: 1955
Yayasan Penyelenggara	: Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Kabupaten Batang
NPSN	: 60713187
NPWP	: 00.489.357.4-513.000
NSM	: 111233250006
Alamat Lengkap	: Dk.Klawen RT.17/RW.7, Ds.Candigugur, Kec. Bawang, Kab. Batang Jawa Tengah
Kode Pos	: 51274
Status Tanah	: Wakaf
Luas	: 1980 m ²
Status Akreditasi	: A (Unggul)
Email	: miscandigugur@gmail.com
Website	: https://miscan.sch.id

2. Sejarah Singkat MI Salafiyah Candigugur Bawang

MI Salafiyah Candigugur didirikan pada tahun 1955 sebagai Madrasah Wajib Belajar (MWB) oleh para tokoh masyarakat dukuh klawen, yaitu K.H. Sulaiman Arif, Mbah Banun, dan Mbah Mansur. Madrasah ini berdiri atas dasar kepedulian terhadap

pendidikan islam dan kebutuhan masyarakat akan lembaga pendidikan yang berbasis keagamaan.

Sejak awal berdirinya, MI Salafiyah Candigugur berada di bawah naungan Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Kabupaten Batang. Madrasah ini memiliki status tanah wakaf dengan luas 1.980 m², berlokasi di Dukuh Klawen, Desa Candigugur, Kecamatan Bawang, Kabupaten Batang, Jawa Tengah.

Pada periode kepemimpinan K.H. Suudi Sulaiman tahun 1955–1986, madrasah ini mengalami perkembangan pesat dalam membangun dasar-dasar pendidikan islam serta menanamkan kesadaran kepada para siswa dan masyarakat untuk menuntut ilmu dalam berbagai disiplin ilmu.

Seiring berjalannya waktu, MI Salafiyah Candigugur terus berkembang hingga akhirnya memperoleh status akreditasi A (Unggul), menegaskan kualitas pendidikan yang diberikan. Dengan semangat mencetak generasi yang berakhlak mulia dan berilmu, madrasah ini tetap menjadi salah satu lembaga pendidikan slam yang berkontribusi besar dalam dunia pendidikan di Kecamatan Bawang.¹

3. Visi dan Misi MI Salafiyah Candigugur Bawang

a. Visi MI Salafiyah Candigugur adalah sebagai berikut:

“Bertaqwa, Berprestasi, Berbudi Pekerti”.

1. Terwujudnya peserta didik yang mampu membaca Al-Qur'an dengan baik dan benar.
2. Terwujudnya peserta didik yang tekun melaksanakan ibadah wajib maupun sunnah.

¹ “Profil MI Salafiyah Candigugur,” n.d., <https://sekolah.data.kemdikbud.go.id>. di akses pada 12 Desember 2024.

3. Terwujudnya peserta didik yang santun dalam bertutur dan berperilaku.
4. Terwujudnya peserta didik yang unggul dalam prestasi akademik dan non akademik sebagai bekal melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi dan atau hidup mandiri.

b. Misi MI Salafiyah Candigugur Bawang

Sedangkan Misi MI Salafiyah Candigugur, sebagai perwujudan visi di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Peningkatan penghayatan, pemahaman dan pengamalan ilmu agama.
- 2) Peningkatan kualitas pembelajaran dan bimbingan.
- 3) Peningkatan kualitas penghayatan, pemahaman dan pengalaman moral dan etika keagamaan.

4. Tujuan MI Salafiyah Candigugur Bawang

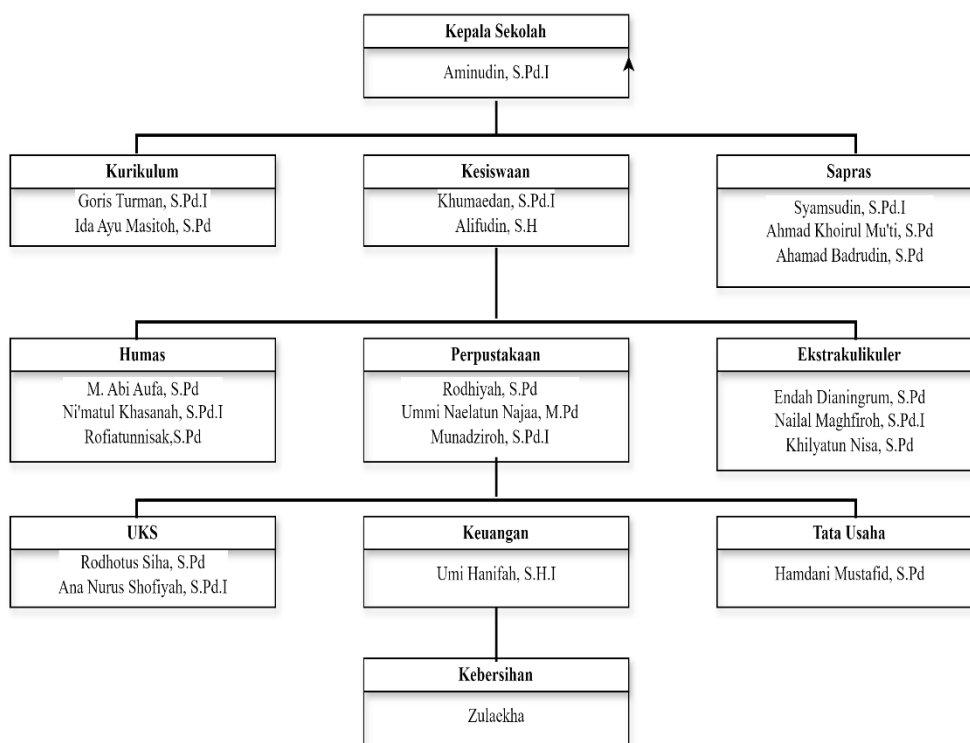
Secara Umum, tujuan pendidikan Madrasah Ibtidaiyah Salafiyah Candigugur Bawang adalah meletakkan dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut. Bertolak dari tujuan umum pendidikan dasar tersebut, Madrasah Ibtidaiyah Salafiyah Candigugur Bawang mempunyai tujuan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kuantitas dan kualitas tenaga pendidik dan kependidikan.
- 2) Meningkatkan pencapaian standar minimal hasil belajar.
- 3) Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai.
- 4) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pendidikan.

- 5) Meningkatkan kegiatan ekstra kulikuler dan usaha kesehatan sekolah.
- 6) Meningkatkan disiplin dan tanggung jawab warga madrasah.
- 7) Menciptakan fungsi perpustakaan dan penguasaan teknologi informal.
- 8) Meningkatkan kesadaran kepedulian sosial.
- 9) Meningkatkan pengalaman ajaran islam sesuai dengan aqidah ahlussunah wal jama'ah.²

5. Struktur Organisasi MI Salafiyah Candigugur Bawang

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi MI Salafiyah Candigugur



² Staff Tu, Data (n.d.).

B. Deskriptif Data

Pada penelitian ini, data diperoleh dari angket yang sudah disebarkan ke 35 responden yaitu wali murid kelas VI MI Salafiyah Candigugur. Dengan jumlah item untuk setiap variabel yaitu kepuasan pelanggan (wali murid) sebanyak 29 butir pernyataan, kualitas sekolah 20 butir pernyataan, dan budaya sekolah sebanyak 22 butir pernyataan, yang selanjutnya data tersebut akan disajikan dengan menggunakan rumus perhitungan persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Total skor yang diperoleh dari tiap item} \times 100}{\text{Skor ideal (skor maksimal)}}$$

Setelah angket disebarkan kepada 35 responden penelitian yang terdiri dari 29 butir pernyataan variabel kepuasan pelanggan (wali murid), 20 butir pernyataan variabel kualitas sekolah dan 22 butir pernyataan variabel budaya sekolah, hasil analisis data dari setiap butir pernyataan dapat dilihat secara rinci pada lampiran di halaman 122-129.

Hasil dari pengujian statistik deskriptif dari variabel kepuasan pelanggan (wali murid) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan

Statistics		
Kepuasan Pelanggan		
N	Valid	35
	Missing	0
Mean		115.43
Std. Error of Mean		2.238
Median		116.00
Mode		118
Std. Deviation		13.238
Variance		175.252

Range	63
Minimum	80
Maximum	143
Sum	4040

Berdasarkan data yang didapatkan dari 35 pelanggan (wali murid). bahwa N adalah jumlah data. Terdapat 35 data yang valid, dan tidak ada data yang hilang (*Missing*). Nilai rata-rata (*Mean*) 115,43, *Standar Error of Mean* 2,238, nilai *Median* 116, nilai yang sering muncul 118, *standar deviasi* (simpangan baku) 13.238, *varian* 175,252, *Range* 63, nilai *Minimum* 80, dan nilai *Maximum* 143, *Sum* 4040.

Data skor Kepuasan Pelanggan (wali murid) dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut:

Tabel 4. 2
Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

Kelas	Interval	Frekuensi	Presentase
1	80-90	3	9%
2	91-101	1	3%
3	102-113	7	20%
4	114-124	16	46%
5	125-135	6	17%
6	136-146	2	6%

Hasil dari pengujian statistik deskriptif dari variabel kualitas sekolah dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Sekolah

Statistics		
Kualitas Sekolah		
N	Valid	35
	Missing	0
Mean		80.26
Std. Error of Mean		1.454
Median		79.00
Mode		78 ^a
Std. Deviation		8.603
Variance		74.020
Range		44
Minimum		54
Maximum		98
Sum		2809

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Berdasarkan data yang didapatkan dari 35 pelanggan (wali murid). bahwa N adalah jumlah data. Terdapat 35 data yang valid, dan tidak ada data yang hilang (*Missing*). Nilai rata-rata (*Mean*) 80,26, *Standar Error of Mean* 1,454, nilai *Median* 79, nilai yang sering muncul 78, *standar deviasi* (simpangan baku) 8,603, *varian* 74.020, *Range* 44, nilai *Minimum* 54, dan nilai *Maximum* 98, *Sum* 2809.

Data skor Kualitas Sekolah dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut:

Tabel 4. 4
Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Sekolah

Kelas	Interval	Frekuensi	Presentase
1	54-61	2	6%
2	62-69	0	0%
3	70-77	8	23%
4	78-85	18	51%
5	86-93	4	11%
6	94-101	3	9%

Hasil dari pengujian statistik deskriptif dari variabel budaya sekolah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 5
Hasil Uji Statistik Deskriptif Budaya Sekolah

Statistics

Budaya Sekolah

N	Valid	35
	Missing	0
Mean		90.23
Std. Error of Mean		1.482
Median		88.00
Mode		88
Std. Deviation		8.765
Variance		76.829
Range		37
Minimum		69

Maximum	106
Sum	3158

Berdasarkan data yang didapatkan dari 35 pelanggan (wali murid). bahwa N adalah jumlah data. Terdapat 35 data yang valid, dan tidak ada data yang hilang (*Missing*). Nilai rata-rata (*Mean*) 90,23, *Standar Error of Mean* 1,482, nilai *Median* 88, nilai yang sering muncul 88, *standar deviasi* (simpangan baku) 8,765, *varian* 76,829, *Range* 37, nilai *Minimum* 69, dan nilai *Maximum* 106, *Sum* 3158.

Data skor Budaya Sekolah dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut:

Tabel 4. 6
Tabel Distribusi Frekuensi Budaya Sekolah

Kelas	Interval	Frekuensi	Presentase
1	69-75	2	6%
2	76-82	3	9%
3	83-89	13	37%
4	90-96	7	20%

5	97-103	9	26%
6	104-110	1	3%

C. Pengujian Persyaratan Analisis Data

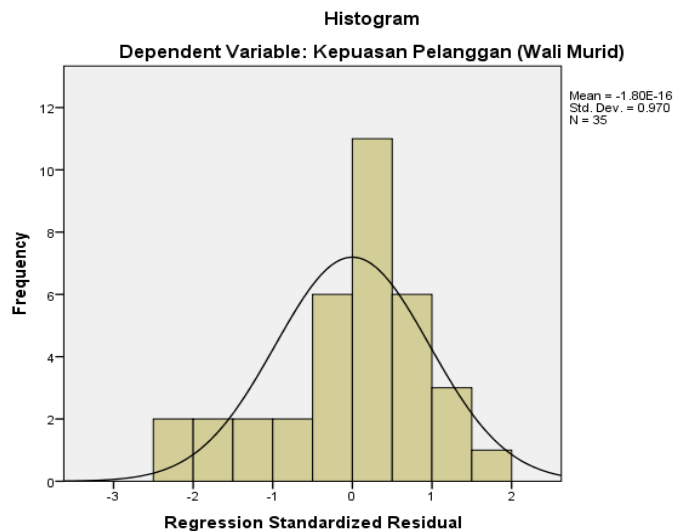
1. Uji Normalitas (X1), (X2) dan (Y)

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Jika variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan.

Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan Test of Normality yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 0,05 maka data tersebut terdistribusi normal. Sedangkan jika hasil Test of Normality menunjukkan nilai signifikan dibawah 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

a. Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan (Y)

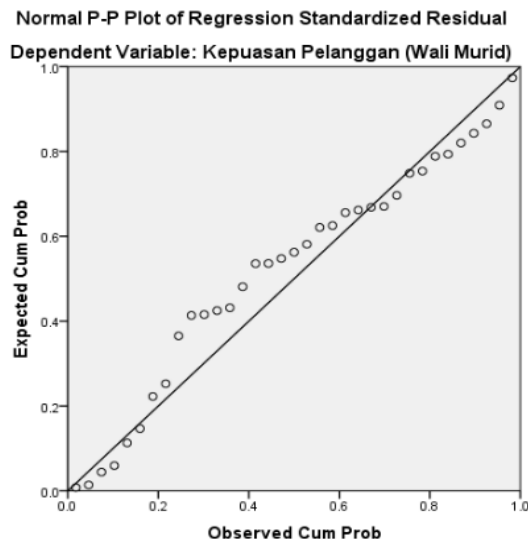
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)



Berdasarkan histogram yang ditampilkan, distribusi data residual terstandar cenderung mengikuti bentuk kurva normal (lonceng). Hal ini mengindikasikan bahwa asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

Histogram residual terstandar pada gambar menunjukkan distribusi data yang mendekati bentuk kurva normal. Puncak kurva berada di sekitar nilai 0 dan data menyebar secara simetris ke kiri dan kanan. Bentuk distribusi ini mendukung asumsi normalitas dalam analisis regresi, yang merupakan salah satu syarat penting untuk menghasilkan model regresi yang valid.

Gambar 4.3 Grafik Normal Probability Plot Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)



Berdasarkan grafik P-P Plot, titik-titik data umumnya mengikuti garis diagonal. Hal ini mengindikasikan bahwa residual dari model regresi berdistribusi normal, sehingga memenuhi salah satu asumsi penting dalam analisis regresi.

Uji normalitas residual menggunakan grafik P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal, mengindikasikan bahwa asumsi normalitas terpenuhi. Hal ini berarti bahwa persamaan regresi dalam grafik P-P plot tersebut sudah berdistribusi normal.

Tabel 4. 7
Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	115.43
	Std. Deviation	13.238
Most Extreme Differences	Absolute	.144
	Positive	.109
	Negative	-.144
Test Statistic		.144
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063 ^c

a. Test distribution is Normal.

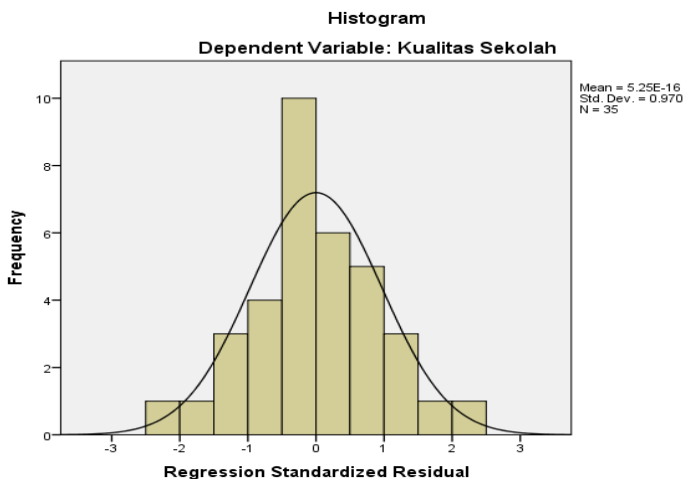
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan pada kolom Kolmogorov-Smirnov bagian sig (signifikan) 0,63 yang berarti $0,63 > 0,05$ artinya data berdistribusi normal.

b. Uji Normalitas Kualitas Sekolah (X1)

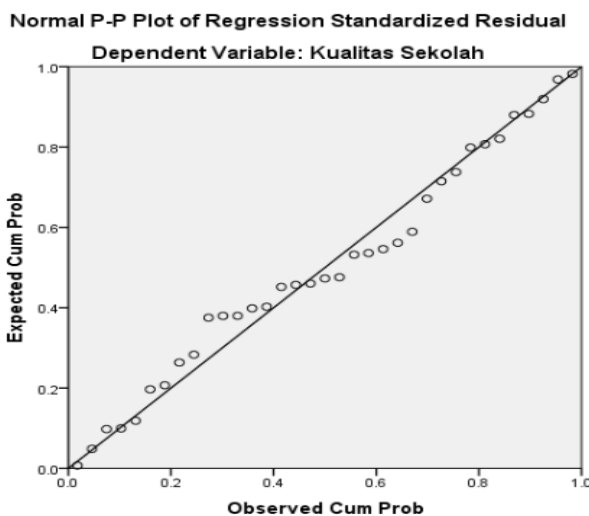
Gambar 4. 4 Grafik Histogram Kualitas Sekolah



Berdasarkan histogram yang ditampilkan, distribusi data residual terstandar cenderung mengikuti bentuk kurva normal (lonceng). Hal ini mengindikasikan bahwa asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

Histogram residual terstandar pada gambar menunjukkan distribusi data yang mendekati bentuk kurva normal. Puncak kurva berada di sekitar nilai 0 dan data menyebar secara simetris ke kiri dan kanan. Bentuk distribusi ini mendukung asumsi normalitas dalam analisis regresi, yang merupakan salah satu syarat penting untuk menghasilkan model regresi yang valid.

Gambar 4. 5
Grafik Normal Probability Plot Kualitas Sekolah



Berdasarkan grafik P-P Plot, titik-titik data umumnya mengikuti garis diagonal. Hal ini mengindikasikan bahwa residual dari model regresi berdistribusi normal, sehingga memenuhi salah satu asumsi penting dalam analisis regresi.

Uji normalitas residual menggunakan grafik P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal, mengindikasikan bahwa asumsi normalitas terpenuhi. Hal ini berarti bahwa persamaan regresi dalam grafik P-P plot tersebut sudah berdistribusi normal.

Tabel 4. 8
Hasil Uji Normalitas Kualitas Sekolah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Kualitas Sekolah (X1)
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	80.26
	Std. Deviation	9.274
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.061
	Negative	-.120
Test Statistic		.120
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

a. Test distribution is Normal.

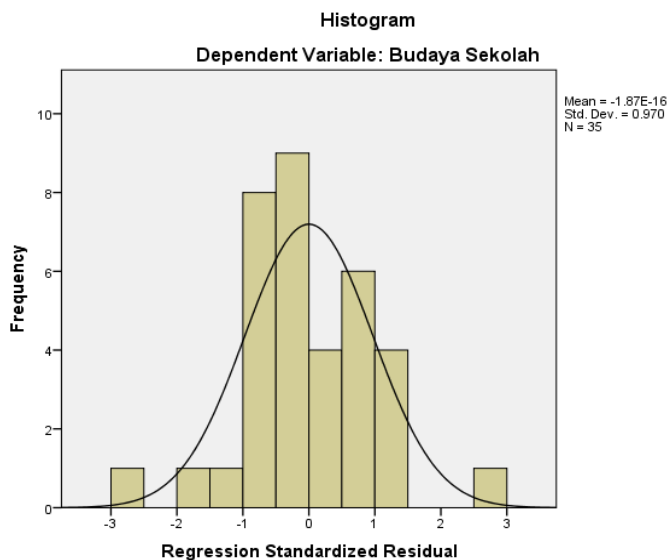
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan pada kolom Kolmogorov-Smirnov bagian sig (signifikan) 0,38 yang berarti $0,38 > 0,05$ artinya data berdistribusi normal.

c. Uji Normalitas Budaya Sekolah (X2)

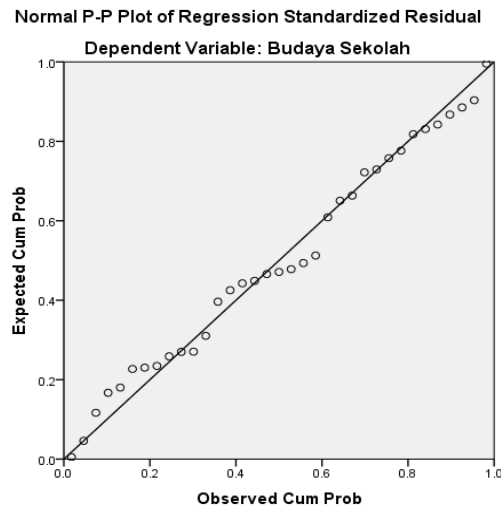
Gambar 4. 6 Grafik Histogram Budaya Sekolah



Berdasarkan histogram yang ditampilkan, distribusi data residual terstandar cenderung mengikuti bentuk kurva normal (lonceng). Hal ini mengindikasikan bahwa asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

Histogram residual terstandar pada gambar menunjukkan distribusi data yang mendekati bentuk kurva normal. Puncak kurva berada di sekitar nilai 0 dan data. menyebar secara simetris ke kiri dan kanan. Bentuk distribusi ini mendukung asumsi normalitas dalam analisis regresi, yang merupakan salah satu syarat penting untuk menghasilkan model regresi yang valid.

Gambar 4. 7 Grafik Normal Probability Plot Budaya Sekolah



Berdasarkan grafik P-P Plot, titik-titik data umumnya mengikuti garis diagonal. Hal ini mengindikasikan bahwa residual dari model regresi berdistribusi normal, sehingga memenuhi salah satu asumsi penting dalam analisis regresi.

Uji normalitas residual menggunakan grafik P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal, mengindikasikan bahwa asumsi normalitas terpenuhi. Hal ini berarti bahwa persamaan regresi dalam grafik P-P plot tersebut sudah berdistribusi normal.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Budaya Sekolah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Budaya Sekolah
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	90.23
	Std. Deviation	8.765
Most Extreme Differences	Absolute	.143
	Positive	.115
	Negative	-.143
Test Statistic		.143
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan pada kolom Kolmogrov-Smirnov bagian sig (signifikan) 0,66 yang berarti $0,66 > 0,05$ artinya data berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

a. Pengaruh Kualitas Sekolah (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan/Wali Murid (Y)

Tabel 4. 10 Hasil Uji Linieritas X1 Terhadap Y**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) * Kualitas Sekolah	Between Groups	(Combined)	5092.905	20	254.645	4.118	.005
		Linearity	3755.079	1	3755.079	60.729	.000
		Deviation from Linearity	1337.826	19	70.412	1.139	.409
		Within Groups	865.667	14	61.833		
Total			5958.571	34			

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas variabel kualitas sekolah (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y). Hal ini terlihat dari nilai *Sig. deviation from linearity* $0,409 > 0,05$. Maka terdapat hubungan yang linear antara variabel kualitas sekolah (X1) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y)

b. Pengaruh Budaya Sekolah (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) (Y)

Tabel 4. 11
Hasil Uji Linieritas X2 terhadap Y

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) * Budaya Sekolah	Between Groups	(Combined)	5113.105	19	269.111	4.774	.002
		Linearity	3032.654	1	3032.654	53.804	.000
		Deviation from Linearity	2080.451	18	115.581	2.051	.083
	Within Groups		845.467	15	56.364		
Total			5958.571	34			

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas variabel budaya sekolah (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y). Hal ini terlihat dari nilai *Sig. deviation from linearity* $0,083 > 0,05$. Maka terdapat hubungan yang linear antara variabel budaya sekolah (X2) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y)

c. Pengaruh Kualitas Sekolah (X1) dan Budaya Sekolah (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan/Wali Murid (Y)

Tabel 4. 12
Hasil Uji Linieritas X1 dan X2 terhadap Y
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Budaya Sekolah *	Between Groups (Combined)	2071.505	20	103.575	2.682	.032
Kualitas Sekolah	Linearity	1467.750	1	1467.750	38.006	.000
	Deviation from Linearity	603.755	19	31.777	.823	.660
	Within Groups	540.667	14	38.619		
	Total	2612.171	34			

Berdasarkan tabel *coefficients* diatas bahwa uji linearitas (X1) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap (Y) dan uji linearitas (X2) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap (Y). Hal ini terlihat dari nilai *Sig. deviation from linearity* $0,660 > 0,05$. Maka terdapat hubungan yang linear antara variabel kualitas sekolah (X1) dan budaya sekolah (X2) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y)

3. Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) serta untuk mengetahui besarnya pengaruh yang akan terjadi, maka peneliti menguji dengan menggunakan rumus korelasi product moment, untuk output hasil perhitungan uji korelasi dengan bantuan SPSS dapat dilihat pada gambar tabel berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Uji Korelasi

		Correlations		
		Kualitas Sekolah	Budaya Sekolah	Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)
Kualitas Sekolah	Pearson Correlation	1	.750**	.794**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	35	35	35
Budaya Sekolah	Pearson Correlation	.750**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	35	35	35
Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)	Pearson Correlation	.794**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	35	35	35

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

Berdasarkan tabel *correlations* di atas, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas sekolah (X1) dengan kepuasan pelanggan (wali murid) (Y) sebesar 0,794. Sedangkan variabel budaya sekolah (X2) dengan kepuasan pelanggan (wali murid) (Y) terdapat pengaruh sebesar 0,713.

Berdasarkan tabel koefisien korelasi dengan rentang 0,600 – 0,799 yang artinya antara X1, X2 dan Y terdapat pengaruh yang kuat.

4. Uji Koefisien Determinasi

Setelah mengetahui adanya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, selanjutnya uji koefisiensi determinasi yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel independen yakni kualitas sekolah dan budaya sekolah terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (wali murid).

a. Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Sekolah (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan/Wali Murid (Y)

Untuk output hasil perhitungan uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 14
Hasil Uji Koefisiensi Determinasi X1 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.630	.619	8.171

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sekolah

Untuk mencari koefisien determinasi variabel kualitas sekolah (X1) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y) menggunakan *R Square* dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,630 \times 100 \\ &= 63\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan koefisien didapatkan sebesar 63% hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan (wali murid) ditentukan oleh kualitas sekolah dan 37% ditentukan oleh faktor lain yaitu fasilitas sekolah dan biaya sekolah.

b. Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Budaya Sekolah (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan/Wali Murid (Y)

Untuk output hasil perhitungan uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 15
Hasil Uji Koefisiensi Determinasi X2 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.509	.494	9.416

a. Predictors: (Constant), Budaya Sekolah

Untuk mencari koefisien determinasi variabel budaya sekolah (X2) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y) menggunakan *R Square* dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,509 \times 100 \\ &= 50,9\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan koefisien didapatkan sebesar 50,9% hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan (wali murid) ditentukan oleh budaya sekolah dan 49,1% ditentukan oleh faktor lain yaitu lingkungan sekolah dan reputasi sekolah.

c. Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Sekolah (X1) dan Budaya Sekolah (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) (Y)

Untuk output hasil perhitungan uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 16
Hasil Uji Koefisiensi Determinasi X1 dan X2 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.662	.641	7.931

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sekolah, Budaya Sekolah

Untuk mencari koefisien determinasi variabel kualitas sekolah (X1) dan budaya sekolah (X2) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y) menggunakan *R Square* dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,662 \times 100 \\ &= 66,2\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan koefisien didapatkan sebesar 66,2% hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan (wali murid) ditentukan oleh kualitas sekolah dan budaya sekolah serta 33,8% ditentukan oleh faktor lain yaitu fasilitas sekolah, biaya sekolah, lingkungan sekolah dan reputasi sekolah.³

5. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial yaitu uji statistika secara individu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk output hasil perhitungan uji t dengan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.588	2.601		2.148	.039
	Kualitas Sekolah	.910	.043	.721	21.164	.000
	Budaya Sekolah	.408	.042	.329	9.668	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

³ Maya Diaz Restarie, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Orang Tua Terhadap Minat Memilih Sekolah Dasar Swasta : Systematic Literature Review" 07, no. 02 (2025): 8948–56.

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas, pada variabel kualitas sekolah diperoleh nilai t hitung sebesar 21,164 dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) untuk uji dua pihak df atau dk (derajat kebebasan) dihitung sesuai jumlah data dikurangi 2, yaitu $35 - 2 = 33$. Dengan demikian, nilai t tabel adalah 1,692. Karena nilai t hitung ($21,164 > t$ tabel (1,692)), maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak. Jadi kualitas sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (wali murid).

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas, pada variabel budaya sekolah diperoleh nilai t hitung sebesar 9,668 dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) untuk uji dua pihak df atau dk (derajat kebebasan) dihitung sesuai jumlah data dikurangi 2, yaitu $35 - 2 = 33$. Dengan demikian, nilai t tabel adalah 1,692. Karena nilai t hitung ($9,668 > t$ tabel (1,692)), maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak. Jadi budaya sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (wali murid).

6. Uji Regresi Ganda

Uji regresi ganda dilakukan untuk mengetahui bagaimana pola variabel dependen diprediksikan melalui variabel independen, maka perlu dicari persamaan regresinya. Rumus persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Untuk output hasil perhitungan uji regresi linear ganda dengan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Ganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.588	2.601		2.148	.039
	Kualitas Sekolah	.910	.043	.721	21.164	.000
	Budaya Sekolah	.408	.042	.329	9.668	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

1. Variabel kualitas sekolah (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y). Hal ini terlihat dari signifikan kualitas sekolah $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas, dapat diketahui bahwa pada bagian kualitas sekolah terhadap nilai konstanta (a) = 5,588 dan β 0,721 serta jumlah t hitung = 21,164 dan tingkat signifikansi 0,05. Dari tabel di atas diperoleh persamaan perhitungan adalah $\hat{Y} = 5,588 + 0,721 X1$.

2. Variabel budaya sekolah (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y). Hal ini terlihat dari signifikan budaya sekolah $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas, dapat diketahui bahwa pada bagian Kualitas Sekolah terhadap nilai konstanta (a) = 5,588 dan β 0,329 serta jumlah t hitung = 9,668 dan tingkat signifikansi 0,05. Dari tabel di atas diperoleh persamaan perhitungan adalah $\hat{Y} = 5,588 + 0,329 X2$.

3. Berdasarkan tabel *coefficients* diatas menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan kepuasan pelanggan (wali murid) yang dipengaruhi oleh kualitas sekolah dan budaya sekolah adalah $\hat{Y} = 5,588 + 0,721 X_1 + 0,329 X_2$.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3945.572	2	1972.786	967.924	.000 ^b
	Residual	65.221	32	2.038		
	Total	4010.794	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

b. Predictors: (Constant), Budaya Sekolah, Kualitas Sekolah

Berdasarkan tabel ANOVA di atas, nilai probabilitas (sig) = $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak. Nilai F hitung = $967,924 >$ nilai F tabel = $3,28$ pada tingkat signifikansi $0,05$.

Dengan demikian, model regresi yang digunakan dapat dianggap signifikan secara statistic, yang artinya terdapat bukti yang cukup kuat untuk menyatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan (wali murid) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas, yaitu kualitas sekolah dan budaya sekolah.

D. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan analisis data di atas, dapat diketahui bahwa:

1. Untuk mengetahui pengaruh X_1 terhadap Y dilakukan uji regresi sederhana hasil perhitungan diperoleh persamaan $\hat{Y} = 5,588 + 0,721 X_1$. Persamaan berikut diketahui $\beta > 0$, yang berarti tolak H_0 dan terima H_1 berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara

X1 terhadap Y pada kepuasan pelanggan (wali murid) kelas VI di MI Salafiyah Candigugur.

Hasil koefisien uji parsial (t) t hitung $>$ t tabel atau $21,164 > 1,692$ maka H_0 ditolak H_a diterima pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ yang berarti signifikan. Hasil koefisien determinasi dari $R^2 = 0,630$ mengandung makna bahwa 63% kepuasan pelanggan (wali murid) ditentukan oleh kualitas sekolah dan 37% ditentukan oleh faktor lain yaitu fasilitas sekolah dan biaya sekolah.

2. Untuk mengetahui pengaruh X2 terhadap Y dilakukan uji regresi sederhana hasil perhitungan diperoleh persamaan $\hat{Y} = 5,588 + 0,329 X_2$. Persamaan berikut diketahui $\beta > 0$, yang berarti tolak H_0 dan terima H_1 berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara X2 terhadap Y pada kepuasan pelanggan (wali murid) kelas VI di MI Salafiyah Candigugur. ($9,668 > t$ tabel ($1,692$))

Hasil koefisien uji parsial (t) t hitung $>$ t tabel atau $9,668 > 1,692$ maka H_0 ditolak H_a diterima pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ yang berarti signifikan. Hasil koefisien determinasi dari $R^2 = 0,713$ mengandung makna bahwa 50,9% kepuasan pelanggan (wali murid) ditentukan oleh budaya sekolah dan 49,1% ditentukan oleh faktor lain yaitu lingkungan sekolah dan reputasi sekolah.

3. Model persamaan regresi berganda digunakan untuk memperkirakan kepuasan pelanggan (wali murid) dipengaruhi oleh kualitas sekolah dan budaya sekolah adalah $Y = 5,588 + 0,721 X_1 + 0,329 X_2$, $R^2 = 0,662$.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

Adanya pengaruh kualitas sekolah (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y). Berdasarkan hasil normalitas perhitungan Kolmogorov – Smirnov yang terdapat pada lampiran jika $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima, jika $p\text{-value} < 0,05$ maka H_0 ditolak. Data Kualitas Sekolah nilai $p\text{-value} > 0,05$ ($0,200 > 0,05$). Maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data kualitas sekolah berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil pengujian linearitas tabel *coefficients* di atas, konstanta dan koefisien persamaan regresi linear diperoleh nilai konstanta $\hat{Y} = 5,588 + 0,721 X_1$. Dari hasil analisis diperoleh t hitung = 21,164 dan nilai Sig. = 0,000 < 0,05. Maka dengan ini kualitas sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) kelas VI di MI Salafiyah Candigugur.

Hasil pengujian korelasi dengan menggunakan korelasi *product moment*, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas sekolah (X_1) dengan kepuasan pelanggan (wali murid) (Y) dengan metode dua sisi (sig. [2-tailed]) dari output nilai sig. sebesar 0,000 dibandingkan dengan probabilitas 0,05 ternyata [$0,000 < 0,05$] maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Terbukti bahwa kualitas sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) kelas VI di MI Salafiyah Candigugur.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi variabel kualitas sekolah (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y) menggunakan *R Square* dan hasil perhitungan koefisien didapatkan sebesar 63% hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (wali

murid) ditentukan oleh kualitas sekolah dan 37% ditentukan oleh faktor lain yaitu fasilitas dan biaya sekolah.

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kualitas sekolah, indikator prestasi akademik memperoleh persentase tertinggi dalam tanggapan responden, dapat dilihat dari seringnya siswa di sekolah ini memenangkan berbagai lomba atau kompetisi akademik maupun non akademik, yang menunjukkan bahwa sekolah telah berhasil menciptakan lingkungan yang kompetitif dan mendukung potensi intelektual siswa secara optimal. Tetapi, masih ditemukan hambatan dalam menjaga kestabilan proses belajar siswa sehari-hari, yang menunjukkan bahwa tidak semua siswa mampu mempertahankan performa akademiknya secara konsisten.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Hesti Umiyati dan Ricky Hartono dengan judul jurnal “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga Paud Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid di Kota Tangerang” Jurnal Sekretaris & Administrasi (Serasi), Volume 19, No.2, Oktober 2021. Dari hasil penelitian diketahui persamaan regresi linier berganda $Y = 0,084 + 0,130 X_1 + 0,064 X_2 - 0,128 X_3 - 0,172 X_4 + 1,090 X_5$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh informasi bahwa ditinjau dari segi kelompok umur dan tingkat pendidikan, tingkat kepuasan responden mayoritas berada pada kategori sedang. Tampak bahwa responden dengan pendidikan

yang tinggi tidak ada yang sangat puas dengan kualitas layanan lembaga PAUD Kota Tangerang.⁴

2. Pengaruh Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

Adanya pengaruh budaya sekolah (X2) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y). Berdasarkan hasil normalitas perhitungan Kolmogorov – Smirnov yang terdapat pada lampiran jika p-value > 0,05 maka Ho diterima, jika p-value < 0,05 maka Ho ditolak. Data Kualitas budaya sekolah nilai p-value > 0,05 (0,66 > 0,05). Maka Ha diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data budaya sekolah berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil pengujian linearitas tabel *coefficients* di atas, konstanta dan koefisien persamaan regresi linear diperoleh nilai konstanta $\hat{Y} = 5,588 + 0,329 X_2$. Dari hasil analisis diperoleh t hitung = 9,668 dan nilai Sig. = 0,000 < 0,05. Maka dengan ini budaya sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) kelas IV di MI Salafiyah Candigugur.

Hasil pengujian korelasi dengan menggunakan korelasi *product moment*, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara variabel budaya sekolah (X2) dengan kepuasan pelanggan (wali murid) (Y) dengan metode dua sisi (sig. [2-tailed]) dari output nilai sig. sebesar 0,000 dibandingkan dengan probabilitas 0,05 ternyata [0,000 < 0,05] maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan. Terbukti bahwa budaya sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) kelas VI di MI Salafiyah Candigugur.

⁴ Hesti Umiyati and Ricky Hartono, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid," Jurnal Serasi 19, no. 2 (2021): 87, <https://doi.org/10.36080/js.v19i2.1542>.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi variabel budaya sekolah (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y) menggunakan *R Square* dan hasil perhitungan koefisien didapatkan sebesar 50,9% hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (wali murid) ditentukan oleh budaya sekolah dan 49,1% ditentukan oleh faktor lain yaitu lingkungan sekolah dan reputasi sekolah.

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel budaya sekolah, indikator kejujuran memperoleh persentase tertinggi dalam tanggapan responden, yang menunjukkan bahwa budaya kejujuran telah tertanam dengan baik di lingkungan sekolah. Sedangkan pada indikator disiplin memperoleh persentase terendah yang menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek kedisiplinan dan tanggung jawab siswa terhadap tugas sekolah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Nurmi Indah Sari dengan judul skripsi “Pengaruh Budaya Sekolah Terhadap Kinerja Guru di SMPN 3 Baso”. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurmi Indah Sari menyatakan bahwa hasil pengujian hipotesis ditemukan terdapat korelasi yang signifikan antara budaya sekolah terhadap kinerja guru di SMPN 3 Baso, dengan korelasi sebesar 0,609 atau 60,9%. Dengan taraf signifikan uji T sebesar 3,258 dimana kesimpulannya bahwa budaya sekolah berkorelasi kuat dengan kinerja guru. Adapun besarnya pengaruh yang diberikan oleh budaya sekolah terhadap kinerja guru di SMPN 3 Baso adalah 37,1% dan 62,9% dari faktor lain. Artinya budaya sekolah memberikan pengaruh terhadap kinerja guru sebesar 37,1 % dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel yang belum diteliti oleh peneliti.⁵

⁵ Sari, “Pengaruh Budaya Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di SMPN 3 Baso.”

3. Pengaruh Kualitas Sekolah (X1) dan Budaya Sekolah (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) (Y)

Adanya pengaruh kualitas sekolah (X1) dan budaya sekolah (X2) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y). Berdasarkan hasil normalitas perhitungan Kolmogorov – Smirnov yang terdapat pada lampiran jika p-value > 0,05 maka HO diterima, jika p-value < 0,05 maka HO ditolak. kepuasan pelanggan (wali murid) nilai p-value > 0,05 (0,63 > 0,05). Maka Ha diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa data kepuasan pelanggan (wali murid) berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil tabel *coefficients* menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan kepuasan pelanggan (wali murid) yang dipengaruhi oleh kualitas sekolah dan budaya sekolah adalah $\hat{Y} = 5,588 + 0,721 X1 + 0,329 X2$. Maka dengan ini kualitas sekolah dan budaya sekolah berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) kelas VI di MI Salafiyah Candigugur.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi variabel kualitas sekolah (X1) dan budaya sekolah (X2) terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y) menggunakan *R Square* dan hasil perhitungan koefisien didapatkan sebesar 66,2% hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan (wali murid) ditentukan oleh kualitas sekolah, budaya sekolah dan 33,8% ditentukan oleh faktor lain yaitu fasilitas sekolah, biaya sekolah, lingkungan sekolah dan reputasi sekolah.

Dari pembahasan tersebut membuktikan bahwa penerapan kualitas sekolah (X1) dan budaya sekolah (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (wali murid) (Y) di MI Salafiyah Candigugur.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto dan Mila Paseleng yang berjudul

“Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua”. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nobita Triwijayanti dkk menyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, citra sekolah terhadap kepuasan orang tua yaitu berpengaruh positif. Berdasarkan data R Square diperoleh 0,607 atau 60,7%, yang berarti kontribusi dari Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Orang Tua sebesar 60,77%. Sisanya sebesar 39,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti oleh peneliti.⁶



⁶ Triwijayanti, Sanoto, and Paseleng, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua.”

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang diperoleh dari penelitian dan dipadukan dengan teori serta dibuktikan dengan beberapa pengukuran secara sistematis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh antara kualitas sekolah (X1) dengan kepuasan pelanggan (wali murid) (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil normalitas perhitungan Kolmogorov-Smirnov data kualitas sekolah nilai signifikan $0,200 > 0,05$. Linieritas dengan hasil t hitung = $21,164 > t$ tabel = $1,692$. Uji Korelasi $0,000 < 0,05$ maka artinya signifikan dan hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 63% kepuasan pelanggan (wali murid) dipengaruhi oleh kualitas sekolah dan 37% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yaitu fasilitas sekolah dan biaya sekolah.
2. Terdapat pengaruh antara budaya sekolah (X2) dengan kepuasan pelanggan (wali murid) (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil normalitas perhitungan Kolmogorov-Smirnov data kualitas sekolah nilai signifikan $0,066 > 0,05$. Linieritas dengan hasil t hitung = $9,668 > t$ tabel = $1,692$. Uji Korelasi $0,000 < 0,05$ maka artinya signifikan dan hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 50,9% kepuasan pelanggan (wali murid) dipengaruhi oleh budaya sekolah dan 49,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yaitu lingkungan sekolah dan reputasi sekolah.
3. Terdapat pengaruh kualitas sekolah (X1) dan budaya sekolah (X2) secara simultan (bersama-sama) terhadap dengan kepuasan

pelanggan (wali murid) (Y) di MI Salafiyah Candigugur Bawang. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil normalitas perhitungan Klomogorov-Smirnov $0,063 > 0,05$ dan hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 66,2% kepuasan pelanggan (wali murid) dipengaruhi oleh kualitas sekolah dan budaya sekolah. Sedangkan 33,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yaitu fasilitas sekolah, biaya sekolah, lingkungan sekolah dan reputasi sekolah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak Sekolah

- a. Diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pendidikan, khususnya dalam hal prestasi akademik, kualitas pengajaran, lingkungan belajar, dan kurikulum, karena terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid. Budaya sekolah juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan, terutama pada nilai-nilai disiplin, saling menghormati, dan kejujuran, karena budaya ini menjadi landasan penting dalam mendukung perkembangan siswa.
- b. Sekolah perlu menambah fasilitas olahraga dengan memperbarui atau melengkapi peralatan yang ada, serta menyediakan bimbingan belajar rutin bagi siswa. Selain itu, penguatan budaya tanggung jawab dapat dilakukan melalui pemantauan tugas harian dan peran aktif wali kelas.

2. Guru dan Tenaga Pendidik

- a. Agar meningkatkan profesionalisme melalui pelatihan dan evaluasi berkala guna memberikan pengajaran yang berkualitas dan sesuai harapan wali murid.

- b. Guru juga diharapkan dapat menjadi teladan dalam membentuk budaya sekolah yang positif melalui sikap dan perilaku sehari-hari di lingkungan sekolah.
3. Wali Murid
 - a. Diharapkan dapat memberikan masukan secara konstruktif kepada pihak sekolah demi peningkatan mutu layanan pendidikan.
 - b. Tetap menjaga komunikasi yang baik dengan pihak sekolah dan berperan aktif dalam mendukung program-program yang telah dirancang.
 4. Pembaca dan Peneliti Selanjutnya

Bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (wali murid). Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan cakupan yang lebih luas dan mendalam. Misalnya, penelitian dapat dilakukan dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, atau dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti metode campuran (mixed method) agar memperoleh data yang lebih mendalam dari segi kuantitatif dan kualitatif agar mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUS TAKA

- Abdullah Thamrin dan Tantri Francis. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo persada, 2012.
- Ali, Mohammad. *Pendidikan Untuk Pembangunan Nasional: Menuju Bangsa Indonesia Yang Mandiri Dan Berdaya Saing Tinggi*. Bandung: imtima, 2009. <http://books.google.com/books?id=g3ZUyBYo94YC&pgis=1>.
- Allandia Zahra. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Di Satu Tujuan Coffee & Bistro." universitas islam indonesia, 2011.
- Arham, Suhartono. *Sekolah Berkualitas Di Era Merdeka Belajar. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar Dan Pendidikan Menengah Direktorat Sekolah Menengah Atas*. Jl. RS Fatmawati Cipete Jakarta Selatan: Direktorat SMA, 2021. www.sma.kemdikbud.go.id.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Ed. Revisi. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cet. 13. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- dan Haryati, Budiyanto. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Peningkatan Mutu Pendidikan." *Jurnal Pendidikan Terintegrasi* volume 4, no. 1 (2023): 31–38.
- Daryanto. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2013.
- Departemen Agama RI. "Al-Qur'an. Terjemahan Departemen Agama Republik Indonesia." Jakarta, 2025.
- Dkk, Elfrianto. *Buku Ajar Manajemen Pendidikan*. Umsu Press, 2023.

<https://books.google.co.id/books?id=c7itEAAAQBAJ>.

Dkk, Zubairi. *Modernisasi Pendidikan Agama Islam*. Penerbit Adab, n.d.

<https://books.google.co.id/books?id=j-etEAAAQBAJ>.

Dwi Febryyani Alfiningsih. “Pengaruh Pembiayaan Pendidikan Terhadap Kualitas Pendidikan Di SMK Satria Jakarta Barat.” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.

Frisca Windiarti. “Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Di MTS N 2 Semarang.” Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018.

Hendro Widodo. “Manajemen Perubahan Budaya Sekolah.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* volume 2, no. 2 (2017): 287–306.

Herni Justiana Astuti. “Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model Dan Important Performance Analysis Model).” *Jurnal Media Ekonomi* volume 7, no. 1 (2007): 1–20.
<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>.

Hidayat, W N. “Kepuasan Orang Tua Siswa Atas Layanan Pendidikan Di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas.” *Repository IAIN*, 2018, 1–38.
<http://repository.iainpurwokerto.ac.id/5023/>.

Hopia, Melati, Hastuti Rifayani, and Sri Ernawati. “Kepuasan Wali Siswa Terhadap Pelayanan Sekolah Di TK Mawarsari Pada Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Asosiatif* 2, no. 1 (2023): 34–40.
<https://doi.org/10.47942/asosiatif.v2i1.1068>.

I Made Darsana dkk. *Manajemen Operasional*. CV. Intelektual Manifes Media, 2023. <https://books.google.co.id/books?id=nTDaEAAAQBAJ>.

Intan Dameria. “Loyalitas Konsumen Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan Pada Gerai Indomaret Di Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk.” *Jurnal Aplikasi Administrasi* Vol.19, no. 2 (2016): 100–109.

<https://doi.org/10.30649/aamama.v19i2.61>.

J Shapier dan M king. "Good Seed In Strong Culture." *Editorial Leadership Journal*, 1983.

Khamdan Rifa'i. *Kepuasan Konsumen. Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. Februari 2. jember: UIN KHAS Press, 2020. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf).

Kurniawan Ho, Peter, and Drs Sugiono Sugiharto. "Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening CELEBRITY FITNESS CENTER SURABAYA." *Jurnal Strategi Pemasaran* 4 (2017): 2.

Lasiyono, Untung. *Penelitian Kuantitatif, Metode Penelitian Kuantitatif*. Google Books. MEGA PRESS NUSANTARA, 2013. <https://books.google.co.id/books?id=Udj-EAAAQBAJ>.

Maryamah, Eva, Mahasiswa Jurusan, Manajemen Pendiidkan, Islam Ftk, and Iain Smh Banten. "Pengembangan Budaya Sekolah." *Tarbawi* Volume 2, no. 02 (2016): 86–96.

Mustaqim, Muhammad. "Sekolah/Madrasah Berkualitas Dan Berkarakter." *Jurnal Nadwa* volume 6, no. 1 (2012): 154.

Nelolaka, Amos. *Metode Penelitian Dan Statistic*. bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.

Presiden Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Tentang Standar Nasional Pendidikan, Pub. L. No. 57 (2021).

Priyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2016th ed. Surabaya: Zifatama, 2016. "Profil MI Salafiyah Candigugur," n.d. <https://sekolah.data.kemdikbud.go.id>.

Purwanto, R. "Kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah Terhadap Mutu Dan Kualitas Sekolah Di SD Negeri Soko." *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 1, no. 4 (2021): 151–60. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.26>.

Rasyidin, Al. *Falsafah Pendidikan Islami : Membangun Kerangka*

- Ontologi, Epistemologi Dan Aksiologi Praktik Pendidikan*. Bandung: Citspustaka Media Perintis, 2008.
- Restarie, Maya Diaz. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Orang Tua Terhadap Minat Memilih Sekolah Dasar Swasta : Systematic Literature Review” 07, no. 02 (2025): 8948–56.
- Ridoanto, Totok, Mislinawati, and Glarian Triaudi. *Kepuasan Konsumen. Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. Jl. Mataram No. 1 Mangli Jember, Jawa Timur 68136: UIN KHAS Press, 2020. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf).
- Saini, Ahmad. “Manajemen Mutu Dalam Peningkatan Profesional Tenaga Pendidik Di MTS Al-Washilah Bandar Solo.” Universitas Islam Negri Sumatera Utara Medan, 2019.
- Sari, cahaya fitria. *101 Trik Berpikir Kreatif Ala Steve Jobs*. Anak Hebat Indonesia, 2022.
- Sari, Nurmi Indah. “Pengaruh Budaya Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di SMPN 3 Baso.” *IAIN Batusangkar*, 2018.
- Siregar, Syofian. *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. kencana prenatal, 2017. <https://books.google.co.id/books?id=IjTMDwAAQBAJ>.
- Sitinjak, Toni. *Model Matriks Konsumen Utk Mcpt.Spv*. Gramedia Pustaka Utama, n.d. <https://books.google.co.id/books?id=SPQdixIwYh4C>.
- sugiyono. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Bandung: ALFABETA, 2016.
- Sugiyono, Djoko. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit Alfabeta, 2016.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian. Cetakan 1*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Triwijayanti, Nobita, Herry Sanoto, and Mila Paseleng. “Pengaruh Kualitas

Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua.” *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 12, no. 1 (2022): 74–80. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>.

Tu, Staff. Data (n.d.).

Umiyati, Hesti, and Ricky Hartono. “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid.” *Jurnal Serasi* 19, no. 2 (2021): 87. <https://doi.org/10.36080/js.v19i2.1542>.

Wahyudin, Fajar. “Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Bengkel Fajar Motor Temanggung.” Universitas Muhammadiyah Magelang, 2019.

Universitas
Darunnajah



LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Instrumen Penelitian

Pengantar Kuisisioner

***"Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) di MI Salafiyah Candigugur
Bawang Jawa Tengah"***

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Responden

di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir, saya bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuisisioner ini.

Adapun 5 alternatif jawaban, yaitu: SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Beberapa hal yang perlu Bapak/Ibu ketahui:

1. Pengisian kuisisioner ini memerlukan waktu sekitar 10-15 menit
2. Tidak ada jawaban benar atau salah, kami mengharapkan jawaban yang sesuai dengan pengalaman dan pendapat anda
3. Seluruh informasi yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis

4. Data akan diolah secara agregat dan tidak akan mengidentifikasi responden secara individual

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum, Wr:Wb

Hormat Saya,

La'la Himatul Ulya (Mahasiswi Universitas Darunnajah Jakarta)

B. Uji Coba Penelitian

Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

Variabel	Indikator	No Pertanyaan		Jumlah		
		+	-	+	-	Σ
Kepuasan Pelanggan	<i>Tangibles</i> (bukti terukur)	1,2,3	4,5,6	3	3	6
	<i>Reliability</i> (keandalan)	7,8,9	10,11,12	3	3	6
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	13,14,15	16,17,18	3	3	6
	<i>Assurance</i> (jaminan)	19,20,21	22,23,24	3	3	6
	<i>Empathy</i> (empati)	25,26,27	28,29,30	3	3	6
TOTAL		15	15	15	15	30

Kuisiomer Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Tangible (Bukti Fisik)					
1	Fasilitas di sekolah anak saya sangat baik.					
2	Ruang kelas anak saya dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai.					
3	Kondisi bangunan sekolah anak saya terawat.					
4	Fasilitas olahraga di sekolah anak saya kurang memadai					
5	Toilet di sekolah anak saya sering kotor					
6	kantin di sekolah anak saya kotor dan kurang menyediakan makanan yang sehat.					
	Reliability (keandalan)					
7	Guru di sekolah anak saya selalu hadir tepat waktu.					
8	Sekolah anak saya selalu menindaklanjuti keluhan dengan cepat					
9	Sekolah anak saya selalu memberikan laporan perkembangan siswa secara berkala.					
10	Sekolah anak saya kurang efektif dalam menindaklanjuti keluhan.					
11	Sekolah sering memberikan informasi yang kurang jelas					
12	Jadwal pelajaran anak saya sering berubah-ubah.					
	Responsiveness (daya tanggap)					
13	Staf administrasi di sekolah anak saya ramah dan responsif terhadap kebutuhan orang tua.					
14	Sekolah anak saya terbuka terhadap masukan dan kritik dari orang tua.					
15	Sekolah anak saya memiliki sistem komunikasi yang baik dengan orang tua.					
16	Guru di sekolah anak saya kurang memberikan perhatian kepada setiap siswa.					

17	Sekolah anak saya jarang menyediakan waktu untuk berdiskusi dengan orang tua mengenai perkembangan anak.					
18	Staff sekolah anak saya sulit dihubungi saat diperlukan					
	Assurance (jaminan)					
19	Sekolah anak saya memiliki program evaluasi yang efektif untuk mengukur kemajuan belajar siswa.					
20	Sekolah anak saya memiliki tim pengajar yang berkualifikasi tinggi.					
21	Sekolah anak saya memastikan keamanan dan keselamatan siswa selama jam sekolah.					
22	Penanganan masalah di sekolah anak saya kurang memuaskan.					
23	Guru di sekolah anak saya kurang profesional dan tidak ramah.					
24	Program ekstrakurikuler di sekolah anak saya kurang diminati para siswa					
	Empathy (empati)					
25	Guru di sekolah anak saya bersikap sabar dan pengertian terhadap setiap siswa.					
26	Sekolah anak saya memahami kekhawatiran orang tua dan memberikan solusi yang memuaskan.					
27	Sekolah anak saya memberikan dukungan dan motivasi kepada siswa.					
28	Sekolah anak saya kurang memberikan dukungan emosional kepada siswa.					
29	Sekolah anak saya kurang menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan siswa.					
30	Guru di sekolah anak saya jarang menyambut siswa dengan senyum dan sikap ramah.					

Kisi-kisi Instrumen Kualitas Sekolah

Variabel	Indikator	No Pertanyaan		Jumlah		
		+	-	+	-	Σ
Kualitas Sekolah	prestasi akademik	1,2,3	4,5,6	3	3	6
	kualitas pengajaran	7,8,9	10,11,12	3	3	6
	lingkungan belajar	13,14,15	16,17,18	3	3	6
	kurikulum	19,20,21	22,23,24	3	3	6
TOTAL		12	12	12	12	24

Kuisisioner Kualitas Sekolah

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Prestasi Akademik					
1	Siswa di sekolah ini sering memenangkan berbagai kompetisi akademik.					
2	Nilai rata-rata siswa di sekolah ini selalu di atas standar nasional					
3	Program bimbingan belajar di sekolah ini sangat membantu meningkatkan prestasi akademik siswa.					
4	Banyak siswa di sekolah ini yang mengalami kesulitan dalam mencapai nilai standar.					
5	Siswa kesulitan mempertahankan nilai yang baik secara konsisten					
6	Kegiatan pembelajaran kurang memotivasi siswa untuk mencapai hasil akademik yang optimal					
	Kualitas Pengajaran					

7	Guru di sekolah ini memiliki metode pengajaran yang menarik dan mudah dipahami.					
8	Guru selalu siap memberikan bantuan tambahan kepada siswa yang memerlukannya					
9	Guru di sekolah ini selalu siap membantu siswa di luar jam pelajaran.					
10	Banyak guru yang mengajar dengan metode yang membosankan.					
11	Materi yang disampaikan oleh guru sering membingungkan siswa					
12	Guru kurang berinteraksi dengan siswa di luar kelas.					
	Lingkungan Belajar					
13	Sekolah ini memiliki fasilitas belajar yang lengkap					
14	Lingkungan sekolah mendukung suasana belajar yang kondusif dan nyaman.					
15	Hubungan antar siswa, guru dan staff sekolah terjalin dengan baik					
16	Fasilitas belajar di sekolah ini terbatas.					
17	Lingkungan sekolah sering mengganggu proses belajar.					
18	Sering terjadi konflik antar siswa di sekolah ini.					
	Kurikulum					
19	Kurikulum yang diterapkan di sekolah ini sangat relevan dengan kebutuhan siswa.					
20	Kurikulum di sekolah ini selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan zaman.					
21	Kurikulum memberikan fleksibilitas kepada siswa untuk mengembangkan minat dan bakatnya.					
22	Kurikulum di sekolah ini kurang relevan dengan kebutuhan siswa					
23	Siswa merasa terbebani dengan kurikulum yang diterapkan.					
24	Kurikulum kurang memberikan ruang bagi siswa untuk berinovasi dan berkreasi.					

Kisi-kisi Instrumen Budaya Sekolah

Variabel	Indikator	No Pertanyaan		Jumlah		
		+	-	+	-	Σ
Budaya Sekolah	Disiplin	1,2,3	4,5,6	3	3	6
	Bertanggung jawab	7,8,9	10,11,12	3	3	6
	Menghormati orang lain	13,14,15	16,17,18	3	3	6
	Berperilaku jujur	19,20,21	22,23,24	3	3	6
TOTAL		12	12	12	12	24

Kuisisioner Budaya Sekolah

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Disiplin					
1	Siswa di sekolah ini selalu datang tepat waktu.					
2	Guru selalu memberikan contoh disiplin dalam kegiatan sehari-hari.					
3	Sekolah memiliki aturan yang jelas dan ditegakkan secara konsisten.					
4	Siswa sering datang terlambat tanpa konsekuensi yang jelas.					
5	Guru selalu masuk kelas 15 menit setelah bel masuk					
6	Aturan sekolah sering diabaikan					
	Tanggung Jawab					
7	Siswa di sekolah ini selalu menyelesaikan tugas tepat waktu.					

8	Guru memberikan tanggung jawab dan membimbing mereka.						
9	Sekolah mendorong siswa untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka.						
10	Banyak siswa yang lalai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka .						
11	Guru jarang memberikan bimbingan tentang tanggung jawab kepada siswa.						
12	Siswa sering menghindari tanggung jawab atas tindakan mereka.						
	Menghormati Orang Lain						
13	Siswa di sekolah ini selalu menghormati guru dan staf sekolah.						
14	Guru menghargai pendapat dan perasaan siswa.						
15	Siswa saling menghormati dan membantu satu sama lain.						
16	Banyak siswa yang berperilaku kurang sopan kepada guru dan staff sekolah						
17	Guru tidak memperhatikan pendapat dan perasaan siswa.						
18	Banyak siswa yang memperlakukan satu sama lain dengan buruk						
	Berperilaku Jujur						
19	Siswa di sekolah ini selalu bertindak jujur dalam setiap situasi.						
20	Guru mengajarkan pentingnya kejujuran dalam kehidupan sehari-hari.						
21	Kejujuran dijadikan sebagai salah satu nilai utama di sekolah.						
22	Banyak siswa yang berbohong dan menyontek saat ujian						
23	Guru jarang membahas pentingnya kejujuran dengan siswa						
24	Banyak siswa yang menyembunyikan kesalahan yang mereka buat.						

C. Hasil Uji Coba Penelitian

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) (Y)

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,456	0,355	valid
2	0,442	0,355	valid
3	0,576	0,355	valid
4	0,566	0,355	valid
5	0,643	0,355	valid
6	0,608	0,355	valid
7	0,604	0,355	valid
8	0,579	0,355	valid
9	0,437	0,355	valid
10	0,725	0,355	valid
11	0,808	0,355	valid
12	0,657	0,355	valid
13	0,493	0,355	valid
14	0,031	0,355	drop
15	0,602	0,355	valid
16	0,716	0,355	valid
17	0,731	0,355	valid
18	0,706	0,355	valid
19	0,429	0,355	valid
20	0,463	0,355	valid
21	0,317	0,355	valid
22	0,654	0,355	valid
23	0,560	0,355	valid
24	0,535	0,355	valid
25	0,496	0,355	valid
26	0,374	0,355	valid
27	0,532	0,355	valid
28	0,648	0,355	valid
29	0,672	0,355	valid
30	0,578	0,355	valid

Hasil Uji Validitas Kualitas Sekolah (X1)

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,402	0,355	valid
2	0,254	0,355	drop
3	0,504	0,355	valid
4	0,461	0,355	valid
5	0,432	0,355	valid
6	0,359	0,355	valid
7	0,618	0,355	valid
8	0,547	0,355	valid
9	0,355	0,355	valid
10	0,715	0,355	valid
11	0,717	0,355	valid
12	0,578	0,355	valid
13	0,520	0,355	valid
14	0,024	0,355	drop
15	0,505	0,355	valid
16	0,552	0,355	valid
17	0,696	0,355	valid
18	0,631	0,355	valid
19	0,273	0,355	drop
20	0,490	0,355	valid
21	0,305	0,355	drop
22	0,572	0,355	valid
23	0,533	0,355	valid
24	0,484	0,355	valid

Hasil Uji Validitas Budaya Sekolah (X2)

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,453	0,355	valid
2	0,675	0,355	valid
3	0,751	0,355	valid
4	0,585	0,355	valid
5	0,179	0,355	drop
6	0,577	0,355	valid
7	0,488	0,355	valid
8	0,618	0,355	valid
9	0,584	0,355	valid
10	0,689	0,355	valid
11	0,258	0,355	drop
12	0,470	0,355	valid
13	0,547	0,355	valid
14	0,404	0,355	valid
15	0,430	0,355	valid
16	0,441	0,355	valid
17	0,674	0,355	valid
18	0,686	0,355	valid
19	0,379	0,355	valid
20	0,401	0,355	valid
21	0,371	0,355	valid
22	0,654	0,355	valid
23	0,588	0,355	valid
24	0,768	0,355	valid

D. Hasil Uji Reliabilitas**Uji Raealibilitas Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) (Y)****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	104.4516	170.056	.406	.925
Y.2	104.3871	168.645	.395	.926
Y.3	104.5484	165.789	.545	.924
Y.4	105.3548	163.237	.523	.924
Y.5	105.9677	158.632	.582	.923
Y.6	105.5806	161.185	.549	.924
Y.7	104.5161	163.658	.572	.923
Y.8	104.6774	166.426	.545	.924
Y.9	104.5484	170.323	.390	.926
Y.10	105.5161	156.725	.690	.921
Y.11	105.0968	162.090	.789	.921
Y.12	104.9355	162.196	.630	.922
Y.13	104.4839	170.325	.470	.925
Y.15	104.4516	165.389	.565	.924
Y.16	104.9355	162.596	.688	.922
Y.17	105.2903	156.613	.699	.921
Y.18	105.0000	157.733	.678	.922
Y.19	104.5806	170.785	.378	.926
Y.20	104.8065	170.761	.432	.925
Y.21	104.4839	172.591	.277	.927
Y.22	105.2581	162.731	.621	.923
Y.23	104.8387	163.806	.516	.924
Y.24	104.9355	165.596	.491	.924
Y.25	104.4839	169.591	.458	.925
Y.26	104.5806	170.785	.333	.926
Y.27	104.3871	169.178	.498	.925
Y.28	105.3548	158.370	.596	.923
Y.29	105.3226	158.426	.630	.922
Y.30	105.2903	159.146	.513	.925

Uji Realibilitas Kualitas Sekolah (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	68.9333	89.099	.320	.909
X1.3	68.8667	90.189	.254	.910
X1.4	69.4667	83.568	.549	.904
X1.5	69.6667	82.299	.648	.901
X1.6	69.2000	82.648	.798	.898
X1.7	68.8333	85.592	.497	.905
X1.8	68.8333	87.730	.542	.905
X1.9	68.9667	83.689	.647	.901
X1.10	69.2667	85.099	.523	.905
X1.11	69.4000	79.972	.737	.898
X1.12	69.2667	82.754	.618	.902
X1.13	68.8000	93.269	.006	.914
X1.15	68.6000	87.283	.529	.905
X1.16	69.4333	80.047	.736	.898
X1.17	69.2667	83.513	.519	.905
X1.18	69.2333	85.426	.574	.903
X1.20	68.9000	88.369	.433	.907
X1.22	69.4333	79.771	.787	.897
X1.23	69.3000	85.252	.512	.905
X1.24	69.5333	83.568	.590	.903

Uji Reabilitas Variabel Budaya Sekolah (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	82.2258	80.847	.419	.888
X2.2	82.1935	79.495	.652	.883
X2.3	82.3871	79.045	.711	.882
X2.4	82.6129	79.845	.496	.886
X2.6	82.4194	79.585	.532	.885
X2.7	82.2903	81.546	.458	.887
X2.8	82.4194	81.852	.618	.885
X2.9	82.3548	82.303	.567	.886
X2.10	82.9032	76.490	.599	.883
X2.12	83.0000	80.133	.367	.890
X2.13	82.2258	80.714	.553	.885
X2.14	82.1935	83.028	.363	.889
X2.15	82.1290	82.583	.385	.889
X2.16	82.8710	79.983	.342	.892
X2.17	82.7097	77.813	.589	.883
X2.18	82.7419	75.398	.629	.882
X2.19	82.4194	82.052	.338	.890
X2.20	82.0968	81.557	.320	.891
X2.21	82.3226	82.559	.290	.891
X2.22	82.5806	77.318	.628	.882
X2.23	82.8387	76.606	.523	.886
X2.24	82.8710	73.316	.748	.877

E. Uji Lapangan

Kuisisioner Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) (Y)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Tangible (Bukti Fisik)					
1	Fasilitas di sekolah anak saya sangat baik.					
2	Ruang kelas anak saya dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai.					
3	Kondisi bangunan sekolah anak saya terawat.					
4	Fasilitas olahraga di sekolah anak saya kurang memadai					
5	Toilet di sekolah anak saya sering kotor					
6	kantin di sekolah anak saya kotor dan kurang menyediakan makanan yang sehat.					
	Reliability (keandalan)					
7	Guru di sekolah anak saya selalu hadir tepat waktu.					
8	Sekolah anak saya selalu menindaklanjuti keluhan dengan cepat					
9	Sekolah anak saya selalu memberikan laporan perkembangan siswa secara berkala.					
10	Sekolah anak saya kurang efektif dalam menindaklanjuti keluhan.					
11	Sekolah sering memberikan informasi yang kurang jelas					
12	Jadwal pelajaran anak saya sering berubah-ubah.					
	Responsiveness (daya tanggap)					
13	Staf administrasi di sekolah anak saya ramah dan responsif terhadap kebutuhan orang tua.					
14	Sekolah anak saya memiliki sistem komunikasi yang baik dengan orang tua.					
15	Guru di sekolah anak saya kurang memberikan perhatian kepada setiap siswa.					
16	Sekolah anak saya jarang menyediakan waktu untuk berdiskusi dengan orang tua mengenai perkembangan anak.					

17	Staff sekolah anak saya sulit dihubungi saat diperlukan					
	Assurance (jaminan)					
18	Sekolah anak saya memiliki program evaluasi yang efektif untuk mengukur kemajuan belajar siswa.					
19	Sekolah anak saya memiliki tim pengajar yang berkualifikasi tinggi.					
20	Sekolah anak saya memastikan keamanan dan keselamatan siswa selama jam sekolah.					
21	Penanganan masalah di sekolah anak saya kurang memuaskan.					
22	Guru di sekolah anak saya kurang profesional dan tidak ramah.					
23	Program ekstrakurikuler di sekolah anak saya kurang diminati para siswa					
	Empathy (empati)					
24	Guru di sekolah anak saya bersikap sabar dan pengertian terhadap setiap siswa.					
25	Sekolah anak saya memahami kekhawatiran orang tua dan memberikan solusi yang memuaskan.					
26	Sekolah anak saya memberikan dukungan dan motivasi kepada siswa.					
27	Sekolah anak saya kurang memberikan dukungan emosional kepada siswa.					
28	Sekolah anak saya kurang menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan siswa.					
29	Guru di sekolah anak saya jarang menyambut siswa dengan senyum dan sikap ramah.					

Kuisisioner Kualitas Sekolah (X1)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Prestasi Akademik					
1	Siswa di sekolah ini sering memenangkan berbagai kompetisi akademik.					
2	Program bimbingan belajar di sekolah ini sangat membantu meningkatkan prestasi akademik siswa.					
3	Banyak siswa di sekolah ini yang mengalami kesulitan dalam mencapai nilai standar.					
4	Siswa kesulitan mempertahankan nilai yang baik secara konsisten					
5	Kegiatan pembelajaran kurang memotivasi siswa untuk mencapai hasil akademik yang optimal					
	Kualitas Pengajaran					
6	Guru di sekolah ini memiliki metode pengajaran yang menarik dan mudah dipahami.					
7	Guru selalu siap memberikan bantuan tambahan kepada siswa yang memerlukannya					
8	Guru di sekolah ini selalu siap membantu siswa di luar jam pelajaran.					
9	Banyak guru yang mengajar dengan metode yang membosankan.					
10	Materi yang disampaikan oleh guru sering membingungkan siswa					
11	Guru kurang berinteraksi dengan siswa di luar kelas.					
	Lingkungan Belajar					
12	Sekolah ini memiliki fasilitas belajar yang lengkap					
13	Hubungan antar siswa,guru dan staff sekolah terjalin dengan baik					
14	Fasilitas belajar di sekolah ini terbatas.					

15	Lingkungan sekolah sering mengganggu proses belajar.					
16	Sering terjadi konflik antar siswa di sekolah ini.					
	Kurikulum					
17	Kurikulum di sekolah ini selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan zaman.					
18	Kurikulum di sekolah ini kurang relevan dengan kebutuhan siswa					
19	Siswa merasa terbebani dengan kurikulum yang diterapkan.					
20	Kurikulum kurang memberikan ruang bagi siswa untuk berinovasi dan berkreasi.					

Kuisisioner Budaya Sekolah (X2)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Disiplin					
1	Siswa di sekolah ini selalu datang tepat waktu.					
2	Guru selalu memberikan contoh disiplin dalam kegiatan sehari-hari.					
3	Sekolah memiliki aturan yang jelas dan ditegakkan secara konsisten.					
4	Siswa sering datang terlambat tanpa konsekuensi yang jelas.					
5	Aturan sekolah sering diabaikan					
	Tanggung Jawab					
6	Siswa di sekolah ini selalu menyelesaikan tugas tepat waktu.					
7	Guru memberikan tanggung jawab dan membimbing mereka.					
8	Sekolah mendorong siswa untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka.					
9	Banyak siswa yang lalai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka .					

10	Siswa sering menghindari tanggung jawab atas tindakan mereka.					
	Menghormati Orang Lain					
11	Siswa di sekolah ini selalu menghormati guru dan staf sekolah.					
12	Guru menghargai pendapat dan perasaan siswa.					
13	Siswa saling menghormati dan membantu satu sama lain.					
14	Banyak siswa yang berperilaku kurang sopan kepada guru dan staff sekolah					
15	Guru tidak memperhatikan pendapat dan perasaan siswa.					
16	Guru tidak memperhatikan pendapat dan perasaan siswa.					
	Berperilaku Jujur					
17	Siswa di sekolah ini selalu bertindak jujur dalam setiap situasi.					
18	Guru mengajarkan pentingnya kejujuran dalam kehidupan sehari-hari.					
19	Kejujuran dijadikan sebagai salah satu nilai utama di sekolah.					
20	Banyak siswa yang berbohong dan menyontek saat ujian					
21	Guru jarang membahas pentingnya kejujuran dengan siswa					
22	Banyak siswa yang menyembunyikan kesalahan yang mereka buat.					

Budaya Sekolah (X2)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.20	X2.21	X2.22	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
2	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	99
3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	76
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
7	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	93
9	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	99
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	86
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	94
13	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	98
14	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	99
15	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	88
16	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	100
17	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
18	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	97
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	80
21	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	70
22	4	5	5	5	2	3	5	5	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	2	2	1	78
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	87
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	96
25	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	91
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	84
27	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	99
28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
29	3	5	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	3	3	69
30	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	96
31	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	4	5	100
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
34	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	87
35	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	86
r hitung	0,393	0,437	0,617	0,508	0,741	0,657	0,700	0,371	0,691	0,670	0,709	0,351	0,636	0,758	0,621	0,696	0,596	0,763	0,664	0,660	0,695	0,684	
r tabel	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	0,334	

G. Deskriptif Data

Analisis Butir Pernyataan Angket Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) Y

No	Pertanyaan	Total Skor	Presentase	Kriteria
1	Fasilitas di sekolah anak saya sangat baik.	140	80%	Sangat Tinggi
2	Ruang kelas anak saya dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai.	152	87%	Sangat Tinggi
3	Kondisi bangunan sekolah anak saya terawat	153	87%	Sangat Tinggi
4	Fasilitas olahraga di sekolah anak saya kurang memadai	122	70%	Tinggi
5	Toilet di sekolah anak saya sering kotor	125	71%	Tinggi
6	kantin di sekolah anak saya kotor dan kurang menyediakan makanan yang sehat.	130	74%	Tinggi
7	Guru di sekolah anak saya selalu hadir tepat waktu.	153	87%	Sangat Tinggi
8	Sekolah anak saya selalu menindaklanjuti keluhan dengan cepat	145	83%	Sangat Tinggi
9	Sekolah anak saya selalu memberikan laporan perkembangan siswa secara berkala	145	83%	Sangat Tinggi
10	Sekolah anak saya kurang efektif dalam menindaklanjuti keluhan.	128	73%	Tinggi
11	Sekolah sering memberikan informasi yang kurang jelas	136	78%	Sangat Tinggi
12	Jadwal pelajaran anak saya sering berubah-ubah.	133	76%	Sangat Tinggi
13	Staf administrasi di sekolah anak saya ramah dan responsif terhadap kebutuhan orang tua.	151	86%	Sangat Tinggi

14	Sekolah anak saya memiliki sistem komunikasi yang baik dengan orang tua.	152	87%	Sangat Tinggi
15	Guru di sekolah anak saya kurang memberikan perhatian kepada setiap siswa.	134	77%	Sangat Tinggi
16	Sekolah anak saya jarang menyediakan waktu untuk berdiskusi dengan orang tua mengenai perkembangan anak.	126	72%	Tinggi
17	Staff sekolah anak saya sulit dihubungi saat diperlukan	134	77%	Sangat Tinggi
18	Sekolah anak saya memiliki program evaluasi yang efektif untuk mengukur kemajuan belajar siswa.	149	85%	Sangat Tinggi
19	Sekolah anak saya memiliki tim pengajar yang berkualifikasi tinggi.	154	88%	Sangat Tinggi
20	Sekolah anak saya memastikan keamanan dan keselamatan siswa selama jam sekolah.	143	82%	Sangat Tinggi
21	Penanganan masalah di sekolah anak saya kurang memuaskan.	135	77%	Sangat Tinggi
22	Guru di sekolah anak saya kurang profesional dan tidak ramah.	139	79%	Sangat Tinggi
23	Program ekstrakurikuler di sekolah anak saya kurang diminati para siswa	134	77%	Sangat Tinggi
24	Guru di sekolah anak saya bersikap sabar dan pengertian terhadap setiap siswa.	146	83%	Sangat Tinggi
25	Sekolah anak saya memahami kekhawatiran orang tua dan memberikan solusi yang memuaskan	134	77%	Sangat Tinggi

26	Sekolah anak saya memberikan dukungan dan motivasi kepada siswa.	150	86%	Sangat Tinggi
27	Sekolah anak saya kurang memberikan dukungan emosional kepada siswa.	129	74%	Tinggi
28	Sekolah anak saya kurang menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan siswa	131	75%	Sangat Tinggi
29	Guru di sekolah anak saya jarang menyambut siswa dengan senyum dan sikap ramah.	137	78%	Sangat Tinggi

Hasil Uji Deskriptif Variabel Y

Statistics

Kepuasan Pelanggan

N	Valid	35
	Missing	0
Mean		115.43
Std. Error of Mean		2.238
Median		116.00
Mode		118
Std. Deviation		13.238
Variance		175.252
Range		63
Minimum		80
Maximum		143
Sum		4040

Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y

Kelas	Interval	Frekuensi	Presentase
1	80-90	3	9%
2	91-101	1	3%
3	102-113	7	20%
4	114-124	16	46%
5	125-135	6	17%
6	136-146	2	6%

Analisis Butir Pernyataan Kualitas Sekolah (X1)

No	Pertanyaan	Total Skor	Presentase	Kriteria
1	Siswa di sekolah ini sering memenangkan berbagai kompetisi akademik.	153	87%	Sangat Tinggi
2	Program bimbingan belajar di sekolah ini sangat membantu meningkatkan prestasi akademik siswa.	141	81%	Sangat Tinggi
3	Banyak siswa di sekolah ini yang mengalami kesulitan dalam mencapai nilai standar	132	75%	Tinggi
4	Siswa kesulitan mempertahankan nilai yang baik secara konsisten	130	74%	Tinggi
5	Kegiatan pembelajaran kurang memotivasi siswa untuk mencapai hasil akademik yang optimal	136	78%	Sangat Tinggi
6	Guru di sekolah ini memiliki metode pengajaran yang menarik dan mudah dipahami	147	84%	Sangat Tinggi

7	Guru selalu siap memberikan bantuan tambahan kepada siswa yang memerlukannya	152	87%	Sangat Tinggi
8	Guru di sekolah ini selalu siap membantu siswa di luar jam pelajaran.	145	83%	Sangat Tinggi
9	Banyak guru yang mengajar dengan metode yang membosankan.	134	77%	Sangat Tinggi
10	Materi yang disampaikan oleh guru sering membingungkan siswa	136	78%	Sangat Tinggi
11	Guru kurang berinteraksi dengan siswa di luar kelas.	138	79%	Sangat Tinggi
12	Sekolah ini memiliki fasilitas belajar yang lengkap	151	86%	Sangat Tinggi
13	Hubungan antar siswa, guru dan staff sekolah terjalin dengan baik	152	87%	Sangat Tinggi
14	Fasilitas belajar di sekolah ini terbatas.	134	77%	Sangat Tinggi
15	Lingkungan sekolah sering mengganggu proses belajar.	135	77%	Sangat Tinggi
16	Sering terjadi konflik antar siswa di sekolah ini.	138	79%	Sangat Tinggi
17	Kurikulum di sekolah ini selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan zaman.	148	85%	Sangat Tinggi
18	Kurikulum di sekolah ini kurang relevan dengan kebutuhan siswa	137	78%	Sangat Tinggi
19	Siswa merasa terbebani dengan kurikulum yang diterapkan.	135	77%	Sangat Tinggi
20	Kurikulum kurang memberikan ruang bagi siswa untuk berinovasi dan berkreasi	135	77%	Sangat Tinggi

Hasil Uji Deskriptif Variabel X1

Statistics

Kualitas Sekolah

N	Valid	35
	Missing	0
Mean		80.26
Std. Error of Mean		1.454
Median		79.00
Mode		78 ^a
Std. Deviation		8.603
Variance		74.020
Range		44
Minimum		54
Maximum		98
Sum		2809

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X1

Kelas	Interval	Frekuensi	Presentase
1	54-61	2	6%
2	62-69	0	0%
3	70-77	8	23%
4	78-85	18	51%
5	86-93	4	11%
6	94-101	3	9%

Analisis Butir Pernyataan Budaya Sekolah (X2)

No	Pertanyaan	Total Skor	Presentase	Kriteria
1	Siswa di sekolah ini selalu datang tepat waktu	145	83%	Sangat Tinggi
2	Guru selalu memberikan contoh disiplin dalam kegiatan sehari-hari.	154	88%	Sangat Tinggi
3	Sekolah memiliki aturan yang jelas dan ditegakkan secara konsisten	151	86%	Sangat Tinggi
4	Siswa sering datang terlambat tanpa konsekuensi yang jelas	135	77%	Sangat Tinggi
5	Aturan sekolah sering diabaikan	137	78%	Sangat Tinggi
6	Siswa di sekolah ini selalu menyelesaikan tugas tepat waktu.	144	82%	Sangat Tinggi
7	Guru memberikan tanggung jawab dan membimbing mereka.	153	87%	Sangat Tinggi
8	Sekolah mendorong siswa untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka	152	87%	Sangat Tinggi
9	Banyak siswa yang lalai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka .	131	75%	Tinggi
10	Siswa sering menghindari tanggung jawab atas tindakan mereka.	134	77%	Sangat Tinggi
11	Siswa di sekolah ini selalu menghormati guru dan staf sekolah.	154	88%	Sangat Tinggi
12	Guru menghargai pendapat dan perasaan siswa	150	86%	Sangat Tinggi
13	Siswa saling menghormati dan membantu satu sama lain.	154	88%	Sangat Tinggi
14	Banyak siswa yang berperilaku kurang sopan kepada guru dan staff sekolah	137	78%	Sangat Tinggi

15	Guru tidak memperhatikan pendapat dan perasaan siswa.	133	76%	Sangat Tinggi
16	Banyak siswa yang memperlakukan satu sama lain dengan buruk	138	79%	Sangat Tinggi
17	Siswa di sekolah ini selalu bertindak jujur dalam setiap situasi.	144	82%	Sangat Tinggi
18	Guru mengajarkan pentingnya kejujuran dalam kehidupan sehari-hari.	154	88%	Sangat Tinggi
19	Kejujuran dijadikan sebagai salah satu nilai utama di sekolah.	155	89%	Sangat Tinggi
20	Banyak siswa yang berbohong dan menyontek saat ujian	135	77%	Sangat Tinggi
21	Guru jarang membahas pentingnya kejujuran dengan siswa	137	78%	Sangat Tinggi
22	Banyak siswa yang menyembunyikan kesalahan yang mereka buat.	131	75%	Tinggi

Hasil Uji Deskriptif Variabel X2

Statistics

Budaya Sekolah

N	Valid	35
	Missing	0
Mean		90.23
Std. Error of Mean		1.482
Median		88.00
Mode		88
Std. Deviation		8.765
Variance		76.829
Range		37
Minimum		69

Maximum	106
Sum	3158

Hasil Distribusi Frekuensi Variabel

Kelas	Interval	Frekuensi	Presentase
1	69-75	2	6%
2	76-82	3	9%
3	83-89	13	37%
4	90-96	7	20%
5	97-103	9	26%
6	104-110	1	3%

H. Uji Normalitas

Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	115.43
	Std. Deviation	13.238
Most Extreme Differences	Absolute	.144
	Positive	.109
	Negative	-.144
Test Statistic		.144
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Normalitas Kualitas Sekolah (X1)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Sekolah (X1)
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	80.26
	Std. Deviation	9.274
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.061
	Negative	-.120
Test Statistic		.120
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Normalitas Budaya Sekolah (X2)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Budaya Sekolah
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	90.23
	Std. Deviation	8.765
Most Extreme Differences	Absolute	.143
	Positive	.115
	Negative	-.143
Test Statistic		.143
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

I. Uji Linieritas

Uji X1 Terhadap Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) * Kualitas Sekolah	Between Groups	(Combined)	5092.905	20	254.645	4.118	.005
		Linearity	3755.079	1	3755.079	60.729	.000
		Deviation from Linearity	1337.826	19	70.412	1.139	.409
	Within Groups		865.667	14	61.833		
Total			5958.571	34			

Uji X2 Terhadap Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) * Budaya Sekolah	Between Groups	(Combined)	5113.105	19	269.111	4.774	.002
		Linearity	3032.654	1	3032.654	53.804	.000
		Deviation from Linearity	2080.451	18	115.581	2.051	.083
	Within Groups		845.467	15	56.364		
Total			5958.571	34			

Uji X1 dan X2 Terhadap Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Budaya Sekolah * Kualitas Sekolah	Between Groups	(Combined)	2071.505	20	103.575	2.682	.032
		Linearity	1467.750	1	1467.750	38.006	.000
		Deviation from Linearity	603.755	19	31.777	.823	.660
	Within Groups		540.667	14	38.619		
Total			2612.171	34			

J. Uji Korelasi

		Kualitas Sekolah	Budaya Sekolah	Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)
Kualitas Sekolah	Pearson Correlation	1	.750**	.794**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	35	35	35
Budaya Sekolah	Pearson Correlation	.750**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	35	35	35
Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)	Pearson Correlation	.794**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	35	35	35

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

K. Uji Koefisiensi Determinasi

X1 Terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.630	.619	8.171

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sekolah

X2 Terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.509	.494	9.416

a. Predictors: (Constant), Budaya Sekolah

X1 dan X2 Terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.662	.641	7.931

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sekolah, Budaya Sekolah

L. Uji Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.588	2.601		2.148	.039
	Kualitas Sekolah	.910	.043	.721	21.164	.000
	Budaya Sekolah	.408	.042	.329	9.668	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

M. Uji Regresi Linear Ganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.588	2.601		2.148	.039
	Kualitas Sekolah	.910	.043	.721	21.164	.000
	Budaya Sekolah	.408	.042	.329	9.668	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3945.572	2	1972.786	967.924	.000 ^b
Residual	65.221	32	2.038		
Total	4010.794	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Wali Murid)

a. Predictors: (Constant), Budaya Sekolah, Kualitas Sekola

N. Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

O. Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	39.86	49.50	53.59	55.83	57.24	58.20	58.91	59.44	59.86	60.19	60.47	60.71	60.90	61.07	61.22
2	8.53	9.00	9.16	9.24	9.29	9.33	9.35	9.37	9.38	9.39	9.40	9.41	9.41	9.42	9.42
3	5.54	5.46	5.39	5.34	5.31	5.28	5.27	5.25	5.24	5.23	5.22	5.22	5.21	5.20	5.20
4	4.54	4.32	4.19	4.11	4.05	4.01	3.98	3.95	3.94	3.92	3.91	3.90	3.89	3.88	3.87
5	4.06	3.78	3.62	3.52	3.45	3.40	3.37	3.34	3.32	3.30	3.28	3.27	3.26	3.25	3.24
6	3.78	3.46	3.29	3.18	3.11	3.05	3.01	2.98	2.96	2.94	2.92	2.90	2.89	2.88	2.87
7	3.59	3.26	3.07	2.96	2.88	2.83	2.78	2.75	2.72	2.70	2.68	2.67	2.65	2.64	2.63
8	3.46	3.11	2.92	2.81	2.73	2.67	2.62	2.59	2.56	2.54	2.52	2.50	2.49	2.48	2.46
9	3.36	3.01	2.81	2.69	2.61	2.55	2.51	2.47	2.44	2.42	2.40	2.38	2.36	2.35	2.34
10	3.29	2.92	2.73	2.61	2.52	2.46	2.41	2.38	2.35	2.32	2.30	2.28	2.27	2.26	2.24
11	3.23	2.86	2.66	2.54	2.45	2.39	2.34	2.30	2.27	2.25	2.23	2.21	2.19	2.18	2.17
12	3.18	2.81	2.61	2.48	2.39	2.33	2.28	2.24	2.21	2.19	2.17	2.15	2.13	2.12	2.10
13	3.14	2.76	2.56	2.43	2.35	2.28	2.23	2.20	2.16	2.14	2.12	2.10	2.08	2.07	2.05
14	3.10	2.73	2.52	2.39	2.31	2.24	2.19	2.15	2.12	2.10	2.07	2.05	2.04	2.02	2.01
15	3.07	2.70	2.49	2.36	2.27	2.21	2.16	2.12	2.09	2.06	2.04	2.02	2.00	1.99	1.97
16	3.05	2.67	2.46	2.33	2.24	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.01	1.99	1.97	1.95	1.94
17	3.03	2.64	2.44	2.31	2.22	2.15	2.10	2.06	2.03	2.00	1.98	1.96	1.94	1.93	1.91
18	3.01	2.62	2.42	2.29	2.20	2.13	2.08	2.04	2.00	1.98	1.95	1.93	1.92	1.90	1.89
19	2.99	2.61	2.40	2.27	2.18	2.11	2.06	2.02	1.98	1.96	1.93	1.91	1.89	1.88	1.86
20	2.97	2.59	2.38	2.25	2.16	2.09	2.04	2.00	1.96	1.94	1.91	1.89	1.87	1.86	1.84
21	2.96	2.57	2.36	2.23	2.14	2.08	2.02	1.98	1.95	1.92	1.90	1.87	1.86	1.84	1.83
22	2.95	2.56	2.35	2.22	2.13	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.86	1.84	1.83	1.81
23	2.94	2.55	2.34	2.21	2.11	2.05	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87	1.84	1.83	1.81	1.80
24	2.93	2.54	2.33	2.19	2.10	2.04	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83	1.81	1.80	1.78
25	2.92	2.53	2.32	2.18	2.09	2.02	1.97	1.93	1.89	1.87	1.84	1.82	1.80	1.79	1.77
26	2.91	2.52	2.31	2.17	2.08	2.01	1.96	1.92	1.88	1.86	1.83	1.81	1.79	1.77	1.76
27	2.90	2.51	2.30	2.17	2.07	2.00	1.95	1.91	1.87	1.85	1.82	1.80	1.78	1.76	1.75
28	2.89	2.50	2.29	2.16	2.06	2.00	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79	1.77	1.75	1.74
29	2.89	2.50	2.28	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78	1.76	1.75	1.73
30	2.88	2.49	2.28	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77	1.75	1.74	1.72
31	2.87	2.48	2.27	2.14	2.04	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.77	1.75	1.73	1.71
32	2.87	2.48	2.26	2.13	2.04	1.97	1.91	1.87	1.83	1.81	1.78	1.76	1.74	1.72	1.71
33	2.86	2.47	2.26	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75	1.73	1.72	1.70
34	2.86	2.47	2.25	2.12	2.02	1.96	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.75	1.73	1.71	1.69
35	2.85	2.46	2.25	2.11	2.02	1.95	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74	1.72	1.70	1.69
36	2.85	2.46	2.24	2.11	2.01	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73	1.71	1.70	1.68
37	2.85	2.45	2.24	2.10	2.01	1.94	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.73	1.71	1.69	1.68
38	2.84	2.45	2.23	2.10	2.01	1.94	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72	1.70	1.69	1.67
39	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.72	1.70	1.68	1.67
40	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.87	1.83	1.79	1.76	1.74	1.71	1.70	1.68	1.66
41	2.83	2.44	2.22	2.09	1.99	1.92	1.87	1.82	1.79	1.76	1.73	1.71	1.69	1.67	1.66
42	2.83	2.43	2.22	2.08	1.99	1.92	1.86	1.82	1.78	1.75	1.73	1.71	1.69	1.67	1.65
43	2.83	2.43	2.22	2.08	1.99	1.92	1.86	1.82	1.78	1.75	1.72	1.70	1.68	1.67	1.65
44	2.82	2.43	2.21	2.08	1.98	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.70	1.68	1.66	1.65
45	2.82	2.42	2.21	2.07	1.98	1.91	1.85	1.81	1.77	1.74	1.72	1.70	1.68	1.66	1.64

P. Persetujuan Judul Penelitian



Rooted in Tradition, Leading in Education

UNIVERSITAS DARUNNAJAH JAKARTA FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

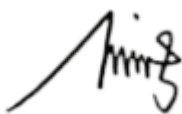
NAMA : LA'LA HIMATUL ULYA
NIM/NIRM : 2301029043
PRODI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SEKOLAH DAN BUDAYA SEKOLAH TERHADAP
KEPUASAN WALI MURID KELAS VI DI MI SALAFIYAH CANDIGUGUR,
BAWANG, JAWA TENGAH

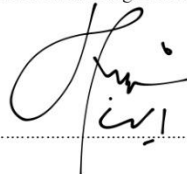
Jakarta, 21 Maret 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi



(.....)

Dosen Pembimbing Akademik



(.....)

Q. Persetujuan Kelayakan Seminar Proposal



Rooted in Tradition, Leading in Education

**UNIVERSITAS DARUNNAJAH JAKARTA FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)**

PERSETUJUAN KELAYAKAN SEMINAR PROPOSAL

NAMA : LA'LA HIMATUL ULYA

NIM/NIRM : 2301029043

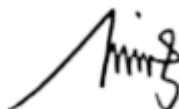
PRODI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SEKOLAH DAN BUDAYA SEKOLAH TERHADAP
KEPUASAN WALI MURID KELAS VI DI MI SALAFIYAH CANDIGUGUR,
BAWANG, JAWA TENGAH

Jakarta,

Mengetahui,
Ketua Program Studi


(.....)

Dosen Pembimbing Akademik


(.....)

R. Pengesahan Proposal



**UNIVERSITAS DARUNNAJAH JAKARTA FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)**

PENGESAHAN PROPOSAL

NAMA : LA'LA HIMATUL ULYA
 NIM/NIRM : 2301029043
 PRODI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
 JUDUL : Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap Kepuasan
 Pelanggan (Wali Murid) Kelas VI di MI Salafiyah Candigugur Bawang
 Tengah

NO	NAMA PENGUJI	TGL PENGESAHAN	TANDA TANGAN
1	Rika Handayani, M.Pd	12 Juli 2024	
2	Idham, M.Pd	12 Juli 2024	

Menyetujui untuk mendapatkan Pembimbing Skripsi

Ketua Program Studi

.....

S. Surat Keterangan Pembimbing



KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS DARUNNAJAH
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI PROGRAM S1
Nomor : 177/UDN.FAI/B/VII/2024
DEKAN FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS DARUNNAJAH JAKARTA

- MENIMBANG:**
- 1 bahwa dalam pembuatan skripsi sarjana S1 bagi mahasiswa Universitas Darunnajah Jakarta, perlu mendapat bimbingan sebaik-baiknya.
 - 2 bahwa untuk itu, perlu diangkat 1(satu) atau 2 (dua) orang pembimbing dalam penulisan skripsi.
 - 3 bahwa saudara yang tersebut dalam surat keputusan ini dianggap mampu melaksanakan bimbingan tersebut.

- MENINGAT:**
1. Undang-Undang nomor: 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Pendidikan nomor 57 tahun 2021
 3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang SNPT
 4. Undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 5. SK Ketua Umum Yayasan Darunnajah Nomor: 2676/YDN/IX/2014
 6. Pedoman Akademik Universitas Darunnajah tahun 2022/2023

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN: Tertanggal mulai: 16 Juli 2024 mengangkat saudara :

1. Muchammad Ibnu Muzakir, M.Pd.
2. Rokimin, M.Pd.

Sebagai pembimbing skripsi mahasiswa:

Nama : La'la Himatul Ulya
NIM/NIMKO : 2301029043
Judul Skripsi : *Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Wali Murid Kelas VI di MI Salafiyah Candigugur, Bawang, Jawa Tengah*

1. Keputusan ini berlaku sampai skripsi tersebut lulus diuji di hadapan sidang/Munaqosyah Skripsi.
2. Kepada mereka akan diberikan honorarium menurut peraturan yang berlaku di Universitas Darunnajah.
3. Judul yang diajukan bukanlah final, oleh karena itu, apabila ada perbaikan seperlunya diserahkan kepada para pembimbing.
4. Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

SALINAN : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diindahkan.

Pada tanggal: 16 Juli 2024

Dekan FAI,



Dina Izfanna, M.Ed.,Ph.D.

NIDN: 2128097801



T. Surat Uji Coba Penelitian



Nomor: 133/ FAI.UDN/K/XII/2024

Jakarta, 16 Januari 2025

Lamp : -

Hal : Pengantar Penelitian Penulisan Skripsi

Kepada Yth

Kepala Sekolah Sd Islam Darunnajah

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat, Bersama ini kami sampaikan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir studi Starata Satu (S1) mahasiswa Fakultas Agama Islam:

Nama : La'la Himatul Ulya
 NIM : 2301029043
 Semester : VII (Tujuh)
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Akan mengadakan penelitian (berupa pengumpulan data, wawancara dan keterangan) di instansi yang Bapak/Ibu pimpin untuk kepentingan skripsi yang diajukan dengan judul ***Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap Kepuasan Pelanggan (Wali Murid) Kelas VI di SD Islam Darunnajah Jakarta.***

Sehubungan dengan hal itu, dengan hormat, kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memandu mahasiswa tersebut untuk kepentingan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kerja sama ini, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dekan Fakultas Agama Islam



Dunna Zfanna, M.Ed., Ph.D.

NIDN : 2128097801



Fakultas
Agama Islam

📍 Jalan Ciledug Raya No. 01
Ulujami, Pesanggrahan Jakarta Selatan
Indonesia

✉️ rektorat@darunnajah.ac.id
☎️ Telp 021-2254-4277
🌐 www.darunnajah.ac.id

U. Surat Pengantar Penelitian



Nomor : 134/ FAIUDN/K/XII/2024
Lamp : -
Hal : Pengantar Penelitian Penulisan Skripsi

Jakarta, 3 Desember 2024

Kepada

Kepala Sekolah MI Salafiyah

Candigugur (Jl. Klawen, RT.17/RW.7, Bantir, Candigugur, Kec. Bawang, Kab. Batang, Jawa Tengah 51274)

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat, Bersama ini kami sampaikan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir studi Starata Satu (S1) mahasiswa Fakultas Agama Islam:

Nama : La'la Himatul Ulya
NIM : 2301029043
Semester : VII (Tujuh)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Akan mengadakan penelitian (berupa pengumpulan data, wawancara dan keterangan) di instansi yang Bapak/Ibu pimpin untuk kepentingan skripsi yang diajukan dengan judul

Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap Kepuasan Wali Murid (Pelanggan) Kelas VI di MI Salafiyah Candigugur, Bawang, Jawa Tengah.

Sehubungan dengan hal itu, dengan hormat, kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memandu mahasiswa tersebut untuk kepentingan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kerja sama ini, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dekan Fakultas Agama Islam

Purnia Lailinna, M.Ed.,Ph.D.
NIDN: 2128097801



V. Surat Balasan dari Sekolah



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF NU KABUPATEN BATANG
MI SALAFIYAH CANDIGUGUR

TERAKREDITASI : A , NSM : 111233250006, NPSN : 60713187

Alamat : Dk. Klawen RT.17 / RW. 07 Desa Candigugur Kecamatan Bawang
Kabupaten Batang 51274, Phone. 081327308570, email : miscandigugur@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 40/MI.006/LPMNU/III/2025

Dasar: Surat dari Universitas Darunnajah Jakarta Perihal Pengantar Penelitian Penulisan Skripsi
Nomor: 134/FAI.UDN/K/XII/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aminudin, S.Pd.I
NIP : 197601122007011018
Jabatan : Kepala Madrasah

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : La'la Himatul Ulya
NIM : 2301029043
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Agama Islam

Diberikan izin untuk melaksanakan penelitian yang berjudul ***"Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap Kepuasan Wali Murid (Pelanggan) Kelas VI di MI Salafiyah Candigugur, Bawang, Jawa Tengah"*** di MI Salafiyah Candigugur pada tanggal 10 Desember 2024 sampai tanggal 20 Maret 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Madrasah,

Aminudin, S.Pd.I
197601122007011018



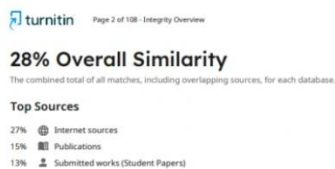
W. Surat Keterangan Bebas Plagiasi



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini telah dinyatakan bebas plagiasi untuk mendaftar sidang skripsi.

Nama Mahasiswa : La'la Himatul Ulya
 NIM : 2301029043
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Agama Islam
 Persentase Plagiasi : 28%



Jakarta, 3 Juni 2025

Mengetahui:

Perpustakaan Universitas Darunnajah



(Alfiani Syahidah Rohmah, S.IP)



X. Daftar Riwayat Hidup



Nama Lengkap : La'la Himatul Ulya
Tempat Tanggal Lahir : Batang, 22 September 2003
Alamat : Jl. Kesrug Rt.02/Rw.02 Ds. Wonosari,
 Kec. Bawang, Kab. Batang, Jawa
 Tengah
Nomor Telepon : 085694929661
Email : lalahimatululya@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

No	Jenjang Pendidikan	Nama Lembaga	Derah	Tahun Tamatan
1	TK	Mekarsari	Batang	2009
2	SD	SDN Wonosari 01	Batang	2015
3	MTs	Pondok Pesantren Darul Amanah	Kendal	2018
4	MA	Pondok Pesantren Darul Amanah	Kendal	2021

Pengalaman Organisasi:

No	Pengalaman Organisasi	Tahun
1	Organisasi Santri Darul Amanah	2020-2021