

DAPATKAH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, MOTIVASI GURU DAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN MEMPENGHARUHI KEPUASAN ORANG TUA SISWA

Tika Nirmala Sari, Muhammad Novan Prasetya

Program Studi Manajemen Potensi Utama, Medan, Indonesia

Jl. Kol.Yos Sudarso, Tanjung Mulia No. 3A Medan 20241

Email: tika_nurmala@potensi-utama.ac.id

Abstrak

Kepuasan orang tua siswa merupakan hal yang penting untuk diketahui oleh lembaga pengelola layanan pendidikan. Pengetahuan mengenai kepuasan para orang tua siswa merupakan kegiatan yang seharusnya cukup penting dilaksanakan, sebagai usaha lembaga pendidikan untuk mengetahui sejauh mana kinerja komponen dalam lingkungan internal sekolah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan di lingkungan sekolah yang bertujuan untuk menghasilkan kepuasan terhadap orang tua siswa. Berdasarkan hasil penelitian, kepemimpinan kepala sekolah, motivasi guru, dan kualitas pelayanan pendidikan secara simultan dan parsial tidak mempengaruhi kepuasan orang tua siswa secara signifikan. Hanya variabel kualitas pelayanan pendidikan yang secara parsial berpengaruh positif pada kepuasan orang tua siswa.

Kata Kunci: *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Satisfaction of parents is important to know by the Institution of Education. Information about parent's satisfaction should be important to be held as the effort Educational Institution to find out how extent is performance of components in the school environment contribute to an increase of Education Service Quality in School, in the aim to raise parent's satisfaction. This study found that Principal's leadership, Teacher's Motivation and Education Service Quality simultaneously and partially was not significant effected parent's satisfaction. But Education Service Quality was only variabel that partially had positive correlation to parent's satisfaction.

Keywords: *Principal Leadership, Teacher's Motivation, Service Quality, Customer Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu pemangku kepentingan primer yaitu orang tua siswa, memiliki peran yang penting pada bidang pendidikan. Dalam hal pengambil keputusan dan mempengaruhi pendapat anak selaku siswa, khususnya bagi siswa sekolah tingkat dasar. Untuk itu para pengusaha dalam bidang pendidikan sebaiknya memperlakukan orang tua sebagai pelanggan yang memiliki kekuatan untuk mengambil keputusan dalam memilih lembaga pendidikan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan para orang tua. Kepuasan para orang tua siswa merupakan hal patut diperhitungkan untuk meningkatkan kualitas lembaga pendidikan yang diharapkan turut mampu meningkatkan pendapatan lembaga itu sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Nasib (2017) bila suatu Perusahaan mampu memberikan kepuasan yang berbeda kepada para pelanggannya maka perusahaan tersebut bisa mendapatkan keuntungan yang lebih tinggi untuk membiayai pengeluaran perusahaan serta meningkatkan kemakmuran pihak-pihak yang memangku kepentingan jabatan pada perusahaan (*Stakeholder*).

Kepuasan Pelanggan merupakan satu diantara parameter yang unggul dalam

memproyeksikan profit untuk masa mendatang (Kotler, 2008). Kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai penilaian yang dilakukan oleh pelanggan setelah pembelian barang/jasa, yaitu kesan yang didapatkan oleh pelanggan antar kinerja produk atau jasa yang telah ditentukan apakah mampu memberikan atau bahkan mampu diatas harapan pelanggan sebelum membeli produk. Bila kesan terhadap hasil kerja produk tidak mampu memberikan kepuasan sesuai harapan, maka akan menimbulkan rasa tidak puas di benak pelanggan. Namun terjadi sebaliknya bila hasil kerja produk sesuai bahkan mampu melebihi keinginan pelanggan, sehingga dapat menciptakan rasa puas di benak pelanggan (Tjiptono, 2018). Kepuasan merupakan manfaat yang dirasakan atas perbedaan antara hasil kerja produk yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2011).

Kualitas jasa merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan, yaitu persyaratan pelanggan (Munawaroh, 2000). Diperlukan penilaian akan kualitas jasa agar dapat dikendalikan, Skala SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan skala yang dikembangkan dari model SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan jasa yang terdiri atas lima hal penentu kualitas jasa, adapun lima hal tersebut

antara lain: keandalan(*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Terjamin (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan keberwujudan (*Tangible*) (Kotler, 2008). Lima unsur tersebut juga merupakan acuan dalam menilai tingkat kepuasan pelanggan dalam penelitian ini.

Lembaga Pendidikan Pelangi setiap tahunnya menghadapi permasalahan dengan menurunnya jumlah siswa baru yang masuk. Kondisi ini diduga adanya persaingan yang ketat mengenai kualitas layanan pendidikan di lembaga-lembaga pendidikan seputar lokasi keberadaan Lembaga pendidikan Pelangi. Data yang didapat dari Pusat Data dan Statistik Pendidikan dan Kebudayaan (PDSPK) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Lembaga Pendidikan Pelangi yang berlokasi di

Kecamatan Medan Tembung bersaing dengan 42 satuan pendidikan dasar yang berlokasi dalam satu kecamatan dan 5 satuan pendidikan dasar yang berlokasi dalam satu Kelurahan yaitu Kelurahan Indra Kasih. Sedangkan untuk Satuan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Lembaga Pendidikan Pelangi yang berlokasi di Kecamatan Medan Tembung bersaing dengan 50 Satuan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) yang berlokasi pada satu Kecamatan dan 10 Satuan Pendidikan Anak Usia Dini yang berlokasi pada satu Kelurahan yaitu Kelurahan Indra Kasih . Berikut data jumlah penerimaan siswa Play Group (PG) , Taman Kanak- Kanak(TK) dan Sekolah Dasar(SD) Lembaga pendidikan pelangi dalam lima tahun terakhir.



Gambar 1. Jumlah Penerimaan Siswa Play Group, Taman Kanak-kanak dan Sekolah Dasar Lembaga Pendidikan Pelangi (Sumber: Penelitian, 2019)

Membahas tentang kualitas pendidikan dan kepuasan orang tua siswa, tak luput dari peranan guru sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan para siswa. Guru yang memiliki motivasi tinggi dalam bekerja, menjadi penilaian para siswa yang nantinya akan disampaikan kepada orang tua mereka. Sehingga motivasi guru dalam bekerja perlu diperhatikan untuk menjangkau kepuasan para orang tua siswa. Seperti yang diungkapkan oleh Schneider (2017) yang menyatakan bahwa *“the more positive the experience for employees the more satisfied will be the customers”* yang artinya semakin positif pengalaman yang dirasakan oleh para karyawan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin bertambah. Wirawan (2013) menyatakan Kepemimpinan Pendidikan merupakan suatu proses bagi para pemimpin pendidikan dalam memberikan pengaruh kepada peserta didik dan para pemangku kepentingan pendidikan dan mewujudkan sinergi dalam mencapai tujuan

pendidikan. Motivasi merupakan suatu proses yang dimulai karena tidakseimbangannya antara fisiologis atau psikologis dengan kata lain karena terdapat kebutuhan yang menyebabkan seseorang terdorong atau mengarahkan kelakuan seseorang untuk mendapatkan tujuan atau insentif. Teori yang digunakan dalam menilai motivasi salah satunya adalah Teori Hirarki Kebutuhan yang dicetuskan oleh Abraham Maslow.

Kepemimpinan kepala sekolah merupakan penggerak motivasi dalam diri para bawahannya, termasuk para guru. Visi yang dibangun oleh kepala sekolah berpotensi memberikan pengaruh yang paling besar untuk motivasi para guru, karena visi yang dibangun kepala sekolah mampu membangun tujuan secara pribadi bagi para guru serta keinginan untuk melihat perubahan di masa yang akan datang (Eyal, 2011). Terdapat pertimbangan dalam diri para guru untuk meningkatkan motivasi mereka

dalam bekerja, termasuk didalamnya dukungan pemimpin terhadap bawahannya yang profesional serta pengembangan diri yang mampu meningkatkan persaingan, efisiensi dan juga motivasi mereka (Geijssel *et al*, 2003). Wirawan (2013) menyatakan Kepemimpinan Pendidikan merupakan proses bagi para pemimpin pendidikan dalam mempengaruhi para peserta didik dan para pemangku kepentingan pendidikan serta mewujudkan sinergi untuk mencapai tujuan pendidikan. *School leaders matter for school success* (Grissom, 2011), ungkapan ini menggambarkan betapa pentingnya peranan seorang kepala sekolah bagi keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Berdasarkan pemaparan yang telah dikemukakan pada latar belakang ini, diduga menurunnya jumlah penerimaan siswa baru baik TK maupun SD di Lembaga Pendidikan Pelangi diduga karena belum tercapainya kepuasan para orang tua siswa akan kualitas layanan pendidikan di Lembaga Pendidikan Pelangi yang berkaitan dengan Kepemimpinan serta Motivasi kerja guru sekiranya perlu dilakukan penelitian agar dapat membuktikan dugaan tersebut.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisa pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap Kepuasan

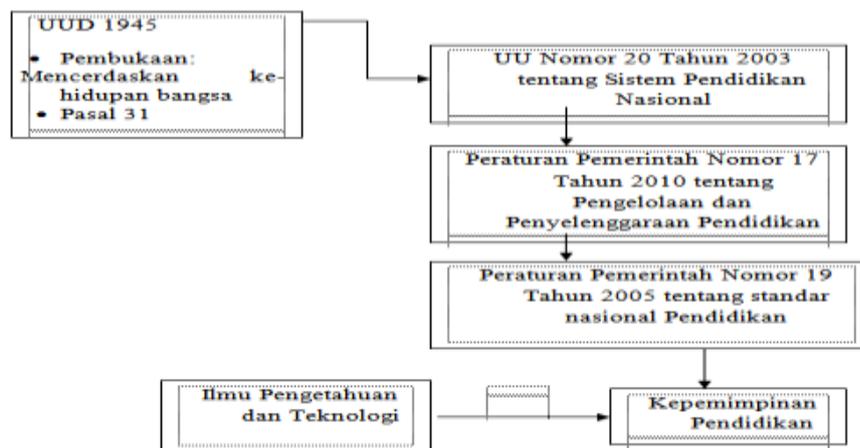
Orang Tua siswa di Lembaga Pendidikan Pelangi

2. Menganalisa pengaruh Motivasi guru dalam mengajar terhadap kepuasan orang tua siswa di Lembaga Pendidikan Pelangi
3. Menganalisa pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua di Lembaga Pendidikan Pelangi.
4. Menganalisa pengaruh kepemimpinan kepala sekolah dan motivasi guru dalam mengajar serta kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di Lembaga Pendidikan Pelangi

Kepemimpinan Pendidikan

Kepemimpinan Pendidikan disampaikan oleh Wirawan (2013) yang menyatakan Kepemimpinan Pendidikan merupakan proses bagi para pemimpin dalam dunia Pendidikan memberikan pengaruhnya kepada para peserta didik serta pemangku kepentingan dalam pendidikan.

Pemimpin pendidikan merupakan kepala sekolah. Selanjutnya Wirawan menambahkan karakteristik lain dari kepemimpinan kependidikan adalah kepemimpinan yang berdasarkan ketetapan undang-undang dan standar pendidikan. Adapun dasar kepemimpinan pendidikan di Indonesia ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Dasar Kepemimpinan Pendidikan (Sumber: Wirawan, 2013)

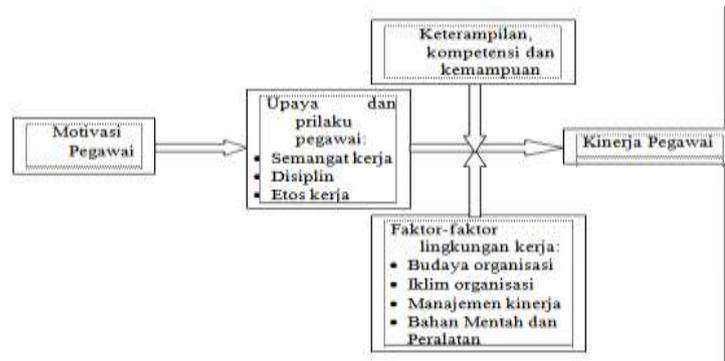
Dalam model Kepemimpinan Pendidikan terkandung dimensi serta indikator yang disusun untuk menentukan standar Kepemimpinan Pendidikan. Salah satu model Kepemimpinan Pendidikan adalah *Apapde's Educational Leadership Model (AELM)* yaitu model kepemimpinan Pendidikan yang dicetuskan oleh Asosiasi Kepala Sekolah Australia yang

menyatakan bahwa kepemimpinan Pendidikan harus memiliki beberapa kompetensi antara lain: Kepemimpinan kurikulum dan pedagogik, Kepemimpinan organisasi dan manajemen, Kepemimpinan kultural dan kebijakan, Kepemimpinan politik dan masyarakat serta optimalisasi pembelajaran dan pertumbuhan peserta didik (Wirawan, 201).

Motivasi

Luthans dalam Wirawan (2013) menyebutkan “*Motivation is an process that starts with a physiological or psychological deficiency or need that activate behavior or a drive that is aimed at a goal or incentive*”, yang berarti bahwa motivasi merupakan suatu tahapan yang dimulai karena tidakseimbangnya antara fisiologis atau psikologis dengan kata lain karena terdapat kebutuhan yang menyebabkan seseorang terdorong atau mengarahkan kelakuan seseorang

untuk mendapatkan tujuan atau insentif. Motivasi membahas cara bagaimana mengarahkan kemampuan serta daya yang dimiliki oleh para pekerja supaya dapat bekerja sama dengan baik sehingga mampu memenuhi serta merealisasikan sasaran yang telah rencanakan. Terdapat beberapa factor yang mempengaruhi tinggi atau rendahnya motivasi misalnya budaya organisasi, manajemen kinerja ,iklim organisasi, atau bahan mentah dan bahan kerja. Gambar 3 melukiskan model motivasi dalam bekerja.



Gambar. 3 Model Motivasi (Sumber: Wirawan, 2013)

Salah satu teori motivasi diungkapkan oleh Abraham Maslow tentang hierarki kebutuhan . Teori Abraham Maslow (1954) dalam Wirawan (2013) tentang hierarki kebutuhan menyebutkan bahwa terdapat suatu hierarki dari lima kebutuhan manusia antara lain:

- a). Kebutuhan fisik atau *physiological needs*. Merupakan kebutuhan dasar manusia, yaitu kebutuhan primer, seperti: pangan, minuman, tempat tinggal serta beragam tuntutan fisik lainnya.
- b). Kebutuhan akan rasa aman atau *Safety Needs*. Rasa aman serta rasa dapat terlindung dari hal yang membahayakan fisik dan emosi, serta jaminan bahwasannya kebutuhan fisik bahwasannya kebutuhan fisik tersebut dapat selalu terpenuhi.
- c). Kebutuhan social atau *Social Needs* atau Maslow juga menggunakan istilah *love needs* atau kebutuhan akan rasa sayang, kebutuhan untuk diakui menjadi anggota kelompok sosial adalah kebutuhan untuk merasa dibutuhkan. Kebutuhan ini dapat terpenuhi melalui interaksi sosial yaitu diterima pada persahabatan.
- d). Kebutuhan penghargaan diri atau *Esteem Needs* adalah kebutuhan manusia akan rasa bahwa dirinya merupakan seorang yang penting dan dirinya merupakan seorang yang penting tersebut mendapat pengakuan dari orang lain, contohnya kebutuhan akan kekuasaan , status dan prestasi. Kebutuhan ini juga dapat disebut dengan kebutuhan akan harga diri (*self esteem*) serta pengakuan harga diri dari orang lain.
- e). Kebutuhan Aktualisasi diri atau *Self Actualization Needs*. Maslow mendefenisikan *self*

actualization needs adalah keinginan untuk menjadi apapun mampu dicapai seseorang.

Kualitas Pelayanan

Sesuai dengan ISO 2000 mendefenisikan kualitas merupakan totalitas kerarakteristik suatu produk baik barang atau pun jasa yang mampu menunjang kelebihan produk tersebut dalam memberikan kepuasan akan kebutuhan yang telah dispesifikan atau ditetapkan. Fajar (2008) menyebutkan bahwa Kualitas terdiri atas berbagai keistimewaaan yang dimiliki oleh produk, yang dapat memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan, sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan terhadap produk yang digunakan. Implementasi kualitas sebagai ciri khas dari performansi produk atau kinerja menjadi hal yang penting dalam strategi perusahaan sebagai usaha untuk mendapatkan keunggulan yang terus menerus, menjadi pemimpin pasar atau pun menajdi strategi agar selalu dapat berkembang. Keunggulan suatu produk atau jasa tergantung pada keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh jasa tersebut, apakah telah mampu memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. (Supranto, 2011) . Penilaian kualitas jasa dalam penelitian berdasarkan skala SERVQUAL (*Service Quality*) yang memiliki 21 atribut. Skala ini merupakan pengembangan dari model yang dikembangkan oleh Parasuraman , Zethaml dan Berry (Tjiptono, 2018).

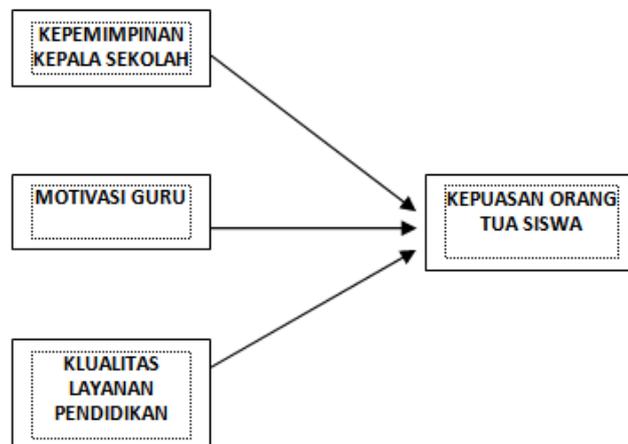
Berdasarkan Atribut skala SERVQUAL diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat lima hal yang menentukan kualitas jasa antara lain: Keandalan atau *Reliabilty* merupakan keahlian

untuk melakukan penyajian jasa sesuai layanan yang dijanjikan; Ketanggapan atau *Responsiveness* yaitu kemauan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan memberikan jasa secara sigap; Terjamin atau *Assurance* yaitu ilmu dan sikap menghargai pelanggan yang ditunjukkan oleh para karyawan dan keahlian para karyawan dalam membangun dan menjaga kepercayaan dari para pelanggan; Empati atau *Emphaty* yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan secara individu serta Keberwujudan atau *Tangible*, yaitu penampilan dalam bentuk fisik, personel, perlengkapan serta bahan untuk komunikasi. (Berry dalam Astuti, 2012).

Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi (2006) menyatakan bahwa Kepuasan merupakan pernyataan yang diberikan oleh seseorang tentang tingkatan perasaan mengenai perbandingan hasil kerja produk yang dirasakan dengan yang diharapkan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya seorang pelanggan setelah membuat perbandingan antara hasil kerja produk yang dinikmati dengan yang diharapkannya (Astuti, 2012). Jika kinerja produk tidak mampu memenuhi harapan sehingga dapat membuat pelanggan tidak merasa puas tetapi bila hasil kerja produk mampu melampaui harapan, maka pelanggan dapat merasa sangat puas atau senang.

Berikut adalah kerangka konseptual dalam penelitian ini:



Gambar 4. Kerangka Konseptual Penelitian

Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ = Kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Lembaga Pendidikan Pelangi;
- H₂ = Motivasi guru berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa pada Lembaga Pendidikan Pelangi;

Sedangkan Oliver (1980) dalam Supranto (2011) memberikan pernyataan bahwa kepuasan merupakan tingkatan perasaan satu individu setelah melakukan perbandingan antara hasil kerja yang dirasakan dengan harapan sehingga dapat disimpulkan jika jenjang kepuasan adalah kegiatan dalam membedakan hasil kerja produk yang telah dinikmati dengan yang diharapkan. Lovelock dan Wirtz (2007) menyatakan bahwa observasi yang berkaitan dengan hasil kinerja produk dan layanan serta perbandingan antara standar atau harapan dilakukan oleh konsumen, yang kemudian membentuk satu keputusan berupa rasa puas berdasarkan hasil perbandingan tersebut. Pada saat kegiatan pembelian yang dilakukan oleh konsumen mampu memenuhi hal yang dibutuhkan dan diharapkan konsumen, hal tersebut akan menciptakan rasa puas bagi konsumen. Menurut Tjiptono (2018) adapun factor- faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain strategi produk, harga, lokasi, promosi, pelayanan karyawan, fasilitas serta suasana yang merupakan bagian dari atribut- atribut perusahaan. Strategi ini adalah factor- factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen atau pelanggan. Menurut Kotler (2008) strategi dalam mempertahankan pelanggan adalah dengan menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

- H₃ = Kualitas Layanan Pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa pada Lembaga Pendidikan Pelangi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai variabel

kepemimpinan, motivasi, kualitas layanan Pendidikan dan kepuasan pelanggan serta hubungan antara variabel-variabel tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel intervening (penghubung). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh guru di Lembaga Pendidikan Pelangi Medan yang seluruhnya berjumlah 29 orang. Serta orang tua siswa pada Lembaga Pendidikan Pelangi yang seluruhnya berjumlah 466 orang. Sample dalam penelitian ini adalah para guru di Lembaga Pendidikan Pelangi dan Para orangtua siswa.

Berdasarkan rumus Slovin, sample orang tua siswa berjumlah 215 orang.

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Objek dalam penelitian ini digambarkan sesuai dengan kondisi sebenarnya berdasarkan fakta-fakta yang terjadi pada saat ini melalui survei yang kemudian ditelaah dan dijelaskan menggunakan Teknik statistic (Siregar, 2014). Peneliti ini menggunakan instrumen dengan skala 1 sampai dengan 5 yang memiliki jarak masing-masing 1 interval dan menggunakan 5 alternatif jawaban, yaitu:

Tabel 1. Alternatif Jawaban Instrumen

No	Pilihan Jawaban	Skala
1	Sangat Setuju (SS) / Sangat Puas (SP)	5
2	Setuju (S) / Puas (P)	4
3	Kurang Setuju (KS) / Cukup Puas (CP)	3
4	Tidak Setuju (TS) / Tidak Puas (TP)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS) / Sangat Tidak Puas (STP)	1

Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel yang terbagi menjadi 3 variabel bebas yaitu Kepemimpinan Kepala Sekolah (X_1), Motivasi Guru (X_2), Kualitas Layanan Pendidikan (X_3) dan 1 Variabel terikat yaitu Kepuasan Orang tua siswa (Y). Seluruh butir pertanyaan dalam penelitian sudah teruji validitas dan reliabilitasnya. Pada penelitian ini dilakukan penghitungan nilai variabel kepemimpinan, motivasi dan kualitas layanan pendidikan motivasi dan kualitas layanan Pendidikan serta hubungan antara variabel-variabel tersebut, baik secara langsung

ataupun tidak langsung melalui variabel intervening dengan teknik analisis jalur (*Path Analysis*) dengan model persamaan satu jalur untuk menghitung nilai pengaruh langsung (*Direct Effect*) dan pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*) melalui variabel intervening atau perantara. Variabel Intervening merupakan variabel yang menjadi media pada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat (Siregar, 2014). Terdapat satu persamaan struktural pada penelitian ini yaitu:

$$Y = \beta_{Y X_1} X_1 + \beta_{Y X_2} X_2 + \beta_{Y X_3} X_3 + \epsilon_1$$

Uji hipotesis dilaksanakan untuk mencari tahu pengaruh secara simultan dan parsial baik pada regresi struktural pertama dan kedua dilakukan dengan menghitung Koefisien Determinasi (R^2) dan dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel (uji F atau F-test). Analisis secara parsial dilaksanakan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel (uji t atau t-test).

Analisis korelasi dan Menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect/ DE*), pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect/ IE*) serta pengaruh total (*Total Effect/ TE*) berdasarkan Paradigma Penelitian dan Tabel Analisis Jalur.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian ini pada Lembaga Pendidikan Pelangi berlokasi di JL.Bhayangkara No.417 Kelurahan Indra Kasih, Kecamatan Medan Tembung, Medan, Sumatera Utara.

Dibawah Pengelolaan dari Yayasan Tri Putra Dhana, Lembaga Pendidikan Pelangi yang didirikan sejak tahun 2002, saat ini mengelola tiga jenjang pendidikan yaitu Play Group (PG), Taman Kanak-kanak (TK) dan Sekolah Dasar (SD). Pada penelitian ini terdapat dua pembagian objek responden, objek pertama yaitu para guru di Lembaga Pendidikan Pelangi yang berjumlah 22 orang sebagai Responden untuk mengukur variabel Kepemimpinan Kepala Sekolah (X_1) dan variabel Motivasi Guru (X_2). Sedangkan objek kedua yaitu orang tua siswa sebagai responden untuk mengukur variabel Kualitas Layanan Pendidikan (X_3) dan variabel Kepuasan Orang tua siswa (Y) yang berjumlah 215 orang.

Karakteristik Responden untuk guru sebagai objek responden pertama pada penelitian ini antara lain jenis kelamin, usia, tingkat Pendidikan serta masa kerja. Dari 29 kuesioner yang oleh peneliti kepada para guru, kuesioner

yang kembali kepada peneliti berjumlah 22 buah. Karakteristik responden untuk orang tua siswa sebagai objek responden kedua adalah jenis

kelamin, usia, tingkat Pendidikan, tingkat pendapatan dan jumlah tanggungan kepala keluarga.

Tabel 2. Karakteristik Responden Guru

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase	Usia	Frekuensi	Persentase	Pendidikan	Frekuensi	Persentase	Masa Kerja
PRIA	0	0				Akademi/Diploma	2	9.1	> 5 Tahun
WANITA	22	100	20 s.d 30 Tahun	14	63.6	Sarjana S1	19	86.4	11 s.d 15 Tahun
			31 s.d 40 Tahun	8	36.4	Sarjana S2	1	4.5	6 s.d 10 Tahun
TOTAL	22	100	Total	22	100	Total	22	100	Total

Berdasarkan Tabel 2 diatas terlihat bahwa jumlah responden keseluruhan berjenis kelamin wanita. Hal ini menunjukkan bahwa guru di Lembaga Pendidikan Pelangi didominasi oleh guru wanita . Usia responden yang paling dominan adalah yang berusia 20 s.d 30 tahun yaitu berjumlah 14 orang atau 63.6% dari keseluruhan responden dan responden dengan usia 31 s.d 40 tahun berjumlah 8 orang atau 36,4% dari keseluruhan responden. Guru yang menjadi responden dominan berpendidikan S1 sebanyak 19 orang atau 86.4% dari keseluruhan responden dan S2 sebanyak 1 orang atau 4,5%

dari keseluruhan responden. Guru yang menjadi responden berpendidikan Akademi/ Diploma berjumlah 2 orang atau 9,1% dari keseluruhan responden. Guru yang menjadi responden dengan masa kerja 6 sampai dengan 10 tahun berjumlah 8 orang atau 36,4 % dari keseluruhan responden dan guru dengan masa kerja 11 sampai dengan 15 tahun berjumlah 3 orang atau 13,6% dari keseluruhan responden. Guru dengan masa kerja >5 tahun berjumlah 11 orang atau 50% dari keseluruhan responden sekaligus menjadi jumlah responden yang mendominasi pada karakteristik masa kerja.

Tabel 3. Karakteristik Responden Orang Tua Siswa

JENISKELAMIN			USIA			TINGKATPENDIDIKAN			PENDAPATAN			TANGGUNGANKEPALA KELUARGA		
	Freq uency	Valid Percent		Freq uency	Valid Percent		Freq uency	Valid Percent		Freq uency	Valid Percent		Freq uency	Valid Percent
	6	2.8		7	3.3		10	4.7		17	7.9		22	10.2
Pria	82	38.1	< 20 Tahun	3	1.4	< SLTA	17	7.9	1-2 Juta	49	22.8	1	42	19.5
Wanita	127	59.1	> 60 Tahun	2	0.9	Akade mi/Di	28	13	2-4 Juta	75	34.9	2	93	43.3
			20 s.d 30	17	7.9	Sarjan a S1	68	31.6	4-6 Juta	45	20.9	3	46	21.4
			31 s.d 40	119	55.3	Sarjan a S2	5	2.3	6-8 Juta	10	4.7	4	9	4.2
			41 s.d 50	60	27.9	Sarjan a S3	1	0.5	8-10 Juta	9	4.2	5	2	0.9
			51 s.d 60	7	3.3	SLTA	86	40	Diatas 10	10	4.7	6	1	0.5
Total	215	100	Total	215	100	Total	215	100	Total	215	100	Total	215	100

Sumber: Data penelitian, 2019(Diolah)

Berdasarkan Tabel 3 terlihat jumlah responden berjenis kelamin sebanyak 82 orang atau 38,1 % dari keseluruhan responden. Responden berjenis kelamin wanita sebanyak 127 orang atau 59.1% dari keseluruhan respoden, sedangkan 6 orang atau 2.8 % tidak mengisi data jenis kelamin. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa respoden berjenis kelamin wanita mendominasi responden dalam penelitian . Pada karakteristik Umur, yang mendominasi adalah responden berusia 31 sampai dengan 40 tahun sebanyak 119 orang atau 55.8% dari

keseluruhan responden. Orang tua yang menjadi responden mayoritas berpendidikan SLTA yaitu berjumlah 86 orag atau 40% dari total responden. Pada karakteristik Pendapatan, orang tua siswa yang berpendapatan Rp. 2 s.d 4 Juta/bulan mendominasi responden pada penelitian yaitu berjumlah 75 orang atau 34.9 % dari keseluruhan responden. Pada karakteristik Jumlah Tanggungan Kepala Keluarga, orang tua siswa yang memiliki tanggungan sebanyak 2 orang mendominasi responden pada penelitian yaitu berjumlah 93 orang atau 43.3 % dari total responden.

Berikut hasil penghitungan dengan SPSS

Tabel 4. Rangkuman Hasil Penghitungan Analisis Regresi

Dari	Ke	Standard Coefficient Beta	t _{hitung}	F _{hitung}	Hasil Pengujian	R ²	€
X1	Y	-0,112	-0,482	0,186	H ₀ Diterima	0.03	0,814
X2		-0,085	-0.355		H ₀ Diterima		
X3		0,090	0, 378				

(Sumber: Output SPSS, Data diolah)

Didasari oleh rangkuman output SPSS pada Tabel 4 terlihat nilai *R-Square* atau uji koefisien deter, inasi (R^2) sebesar 0,186. Angka tersebut merupakan besarnya pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Layanan Pendidikan di Lembaga Pendidikan Pelangi secara bersamaan, berarti besarnya pengaruh variabel eksogen (Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Layanan Pendidikan) secara simultan terhadap variabel endogen (Kepuasan orang tua siswa) adalah sebesar 18,6 % sedangkan sisanya yaitu ($1 - 0.186 = 0.814$) atau 81,4 % diterangkan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

F_{hitung} sebesar 0,186 sementara F_{tabel} sebesar 3. 49 yang berarti $F_{hitung} < F_{tabel}$, dengan demikian H_a ditolak dan H_0 diterima, yaitu Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Layanan Pendidikan secara simultan/bersamaan tidak mempengaruhi

Kepuasan orang tua siswa secara signifikan di Lembaga Pendidikan Pelangi. Nilai t_{hitung} variabel eksogen Kepemimpinan sebesar $-0,482$ sedangkan nilai t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan ($dk = 20$) adalah 1,72. Hasil pengujian merunjukkan bahwa Motivasi berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan orang tua siswa. Variabel kualitas layanan, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0,378, sementara nilai t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan ($dk = 20$) adalah 1,72. Hasil perhitungan memperlihatkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan orang tua siswa. nilai ini berarti nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, yang berarti H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak, yang berarti Kepemimpinan, Motivasi Guru dan Kualitas Layanan Pendidikan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Lembaga Pendidikan Pelangi.

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi

		KEPEMIMPINAN	MOTIVASI	KUALITASLAYANAN
KEPEMIMPINAN	Pearson Correlation	1	-.073	.011
	Sig. (2-tailed)		.746	.961
	N	22	22	22
MOTIVASI	Pearson Correlation	-.073	1	-.244
	Sig. (2-tailed)	.746		.273
	N	22	22	22
KUALITASLAYANAN	Pearson Correlation	.011	-.244	1
	Sig. (2-tailed)	.961	.273	
	N	22	22	215

(Sumber: Output SPSS)

Tabel 6 memperlihatkan Nilai korelasi antara variabel Kepemimpinan dan Motivasi sebesar -0.073 yang artinya hubungasn (korelasi) antara variabel Kepemimpinan Kepala Sekolah dan

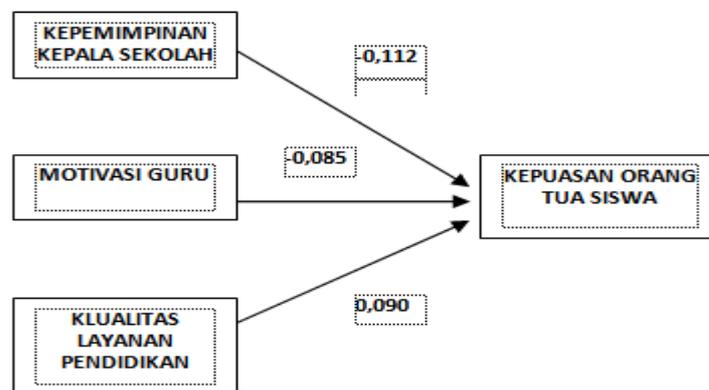
Motivasi Guru sangat lemah dan memiliki arah yang berlawanan (karena hasilnya negatif). Tidak searah artinya, kenaikan ataupun penurunan nilai variabel Kepemimpina Kepala Sekolah tidak

diikuti dengan kenaikan atau penurunan nilai variabel Motivasi Guru. Bila nilai signifikansi (sig) < 0.05 maka korelasi kedua variabel signifikan, namun bila nilai signifikansi (sig) > 0,05 maka korelasi kedua variabel tidak signifikan. Besar nilai signifikansi kedua variabel tersebut adalah 0.746 > Sig (0.05) artinya korelasi antara variabel Kepemimpinan dengan Motivasi tidak signifikan. Nilai koefisien korelasi antarvariabel kepemimpinan dengan motivasi tidak signifikan. Nilai koefisien korelasi antara variabel Kepemimpinan Kepala Sekolah dengan Kualitas Layanan sangat lemah namun searah (memiliki nilai positif) . dimana searah berarti kenaikan nilai Kepemimpinan Kepala Sekolah diikuti dengan kenaikan nilai Kualitas Layanan Pendidikan. Nilai signifikansi (Sig) antara variabel Kepemimpinan dengan Kualitas Layanan Pendidikan sebesar 0.961 artinya korelasi antara

kedua variabel tidak signifikan karena nilai signifikansi > 0.05. Nilai koefisien korelasi antara variabel Motivasi dengan Kualitas Layanan Pendidikan sebesar -0.244 artinya korelasi antara variabel Motivasi dengan Kualitas Layanan sangat lemah juga memiliki arah yang berlawanan (tidak searah) karena bernilai negatif. Tidak searah berarti kenaikan angka Motivasi Guru tidak diikuti dengan kenaikan nilai Kualitas Layanan Pendidikan. Nilai signifikansi (Sig) antara variabel Motivasi dengan Kualitas Layanan Pendidikan sebesar 0.273 artinya korelasi kedua variabel bersifat tidak signifikan, karena memiliki nilai signifikansi > 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka persamaan struktur untuk diagram jalur tersebut sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)} = -0,112 \text{ X}_1 - 0,085 \text{ X}_2 + 0,090 \text{ X}_3 + 0,814 \text{ E}_1$$

Berikut gambar koefisien Jalur dalam penelitian ini:



Pembahasan

Model Kepemimpinan kepala sekolah pada penelitian ini mengacu pada *Apapde's Educational Leadership Model (AELM)* yaitu model kepemimpinan pendidikan yang dirangkai oleh Asosiasi Kepala Sekolah Australia yang memiliki dimensi: Kepemimpinan kurikulum dan pedagogik, Kepemimpinan organisasi dan manajemen, Kepemimpinan kultural dan kebajikan, Kepemimpinan politik dan masyarakat serta optimalisasi pembelajaran dan pertumbuhan peserta didik. Dipadukan dengan kompetensi yang terdapat pada Standar Kompetensi Kepala Sekolah yang diatur oleh Ketetapan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2007 yang terdiri atas beberapa dimensi, antara lain: Kompetensi Kepribadian, Kompetensi Manajerial, Kompetensi Kewirausahaan, Kompetensi Sosial dan Kompetensi Supervisi. Sementara motivasi mengacu kepada teori motivasi diungkapkan oleh Abraham Maslow tentang hirarki

kebutuhan, antara lain: Kebutuhan Fisik (*Physiological Needs*), Kebutuhan akan Rasa Aman (*Safety Needs*), Kebutuhan Sosial (*Social Needs*) , Kebutuhan akan Penghargaan diri (*Esteem Needs*) dan Kebutuhan akan aktualisasi diri (*Self Actualization*).

Hipotesis yang menyatakan bahwa kepemimpinan kepala sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja para guru di Lembaga Pendidikan Pelangi ditolak, berdasarkan hasil penelitian, memperlihatkan jika kepemimpinan kepala sekolah tidak mempengaruhi secara signifikan Motivasi guru, hubungannya pun sangat lemah dan tidak searah yang artinya Peningkatan motivasi para guru di Lembaga Pendidikan Pelangi tidak dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala sekolah. Para guru termotivasi dalam melaksanakan kewajibannya dalam mengajar tidak disebabkan oleh pengaruh kepemimpinan dari kepala sekolah. Berdasarkan hasil kuesioner dari para guru menunjukkan bahwa hal paling memotivasi mereka dalam bekerja

adalah terpenuhinya dengan baik kebutuhan para guru diberikan hak dalam menentukan kelulusan, penghargaan dan atau sanksi kepada peserta didik yang disesuaikan dengan aturan pendidikan, kode etik guru serta aturan perundang-undangan. Hasil penelitian ini tidak mendukung pernyataan dari Wahyudi (2018) yang mengungkapkan bahwa fungsi kepala sekolah sebagai pemimpin adalah untuk memotivasi bawahannya untuk meningkatkan hasil kerja guru, membangun visi dan misi serta memperluas pengetahuan para guru. Hasil penelitian ini tidak mendukung pendapat Grenčíková (2017) yang menyebutkan bahwa tingkat motivasi secara langsung tergantung dari profesionalitas pemimpin dan manajer lini. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah bukanlah faktor utama yang memotivasi guru dalam meningkatkan kinerjanya. Terdapat faktor-faktor lain yang lebih mampu mempengaruhi motivasi para guru dalam bekerja di Lembaga Pendidikan Pelangi selain Kepemimpinan namun tidak dibahas dalam penelitian ini misalnya iklim organisasi, kompensasi, penilaian kinerja, kebijakan pemerintah atau budaya organisasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hipotesis yang menyatakan bahwa kepemimpinan kepala sekolah, motivasi guru dan kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa pada Lembaga Pendidikan Pelangi, ditolak, yang berarti kepemimpinan kepala sekolah, motivasi guru dan kualitas layanan pendidikan tidak mempengaruhi secara signifikan kepuasan orang tua siswa pada Lembaga Pendidikan Pelangi, baik secara parsial maupun simultan. Meskipun ketiga variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan, tetapi hasil perhitungan secara statistik menunjukkan bahwa nilai pengaruh secara parsial bernilai positif dibandingkan dua variabel lainnya. Hasil ini mengindikasikan bahwa dalam upaya peningkatan kepuasan orang tua siswa dapat melalui peningkatan kualitas layanan pendidikan pada lembaga pendidikan pelangi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Kepemimpinan kepala sekolah tidak berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa, hubungannya pun sangat lemah dan tidak searah yang artinya Peningkatan nilai Kepemimpinan kepala sekolah tidak diikuti oleh naiknya nilai Kepuasan orang

tua siswa di Lembaga Pendidikan Pelangi.

2. Motivasi guru tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa dan bernilai negatif yang berarti peningkatan atau penurunan Kepuasan orang tua siswa di Lembaga Pendidikan Pelangi tidak dipengaruhi oleh naik atau turunnya motivasi guru dalam bekerja.
3. Kualitas Layanan Pendidikan tidak memiliki pengaruh secara signifikan namun memiliki hubungan yang positif, yang berarti peningkatan kualitas layanan juga sejalan dengan peningkatan kepuasan orang tua siswa.
4. Kepemimpinan kepala sekolah, motivasi guru dan kualitas layanan pendidikan secara bersamaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di Lembaga Pendidikan Pelangi.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Sri Wahyuni. (2012). Manajemen Pemasaran. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Eyal, Ori dan Guy Roth. (2011). Principals's Leadership and Teacher's Motivation: Self Determination Theory Analysis. *Journal of Education Administration*, Vol.49, No.3, 256-275.
- Fajar, Laksana. (2008). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Geijsel, F., Sleengers, P., Leithwood, K dan Jantzi, D. (2003). Transformational Leadership Effect on Teacher's Commitment and Effort Toward School. Vol.41, No.3, 56-228.
- Grenčíková, Adriana., Guščinskienė, Jūratė., Španková, Jana. (2017). The Role Of Leadership In Motivating Employees In A Trading Company. Vol. 7, No. 2, 247-255.
- Grisson, Jason.A dan Susanna Loeb. (2011). Triangulating Principal Effectiveness: How Perspectives of Parents, Teachers and Assistant Principals Identify The Central Importance of Managerial Skill. *American Educational Research Journal*, Vol.48, No.5, 1091-1123.
- Ho, Chien-Wei dan Wu, Chi-Chuan. (2019). Using job design to motivate employees to improve high-quality service in the airline industry. *Journal of Air Transport Management*. Vol.77, 17-23.
- Kotler, Philip. (2008). Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Lovelock C dan Wirtz J. (2007). Service Marketing. Fifth Edition. New Jersey: Prentice Hall.

- Lupiyoadi, Rambat.(2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Munawaroh, Munjiati. (2000). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan DI Yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol.2. No.5. 119-134.
- Nasib. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kolam Renang Bengawan Solo Pangkalan Brandan). *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*. Vol.18, No.1, 30-44.
- Schneider, Benjamin. (2017). *How Companies Can Really Impact Service Quality*. *HR People & Strategy*. Vol.40, No.4, 20-25
- Siregar, Syofyan. (2014). Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17. Jakarta: Bumi Akasara.
- Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2018). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Wahyudi *at all*. (2018). The Leadership of the Head Madrasah Based Quality. *Jurnal Pendidikan Islam*. Vol. 12, No.1, 15-26.
- Wirawan. (2013). Kepemimpinan:teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi, dan Penelitian. Jakarta: Rajawali.