



PENGARUH NILAI ANAK, KETERLIBATAN ORANG TUA, KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH, DAN PREFERENSI TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID

ANINDYA SAVIRA



**PROGRAM STUDI ILMU KELUARGA DAN PERKEMBANGAN ANAK
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Pengaruh Nilai Anak, Keterlibatan Orang Tua, Kualitas Pelayanan Sekolah, dan Preferensi terhadap Kepuasan Orang Tua Murid” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2024

Anindya Savira
I2501211001

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

ANINDYA SAVIRA. Pengaruh Nilai Anak, Keterlibatan Orang Tua, Kualitas Pelayanan Sekolah, dan Preferensi terhadap Kepuasan Orang Tua Murid. Dibimbing oleh UJANG SUMARWAN dan ISTIQLALIYAH MUFLIKHATI.

Keluarga merupakan unit terkecil dalam masyarakat yang memiliki beberapa fungsi, salah satunya yakni fungsi pendidikan. Orang tua memiliki tanggung jawab untuk memilihkan lembaga pendidikan yang tepat untuk anak. Sekolah sebagai institusi pendidikan formal merupakan alternatif utama dalam membantu orang tua menyediakan pembelajaran sesuai kebutuhan di tahap perkembangan anak sejak tingkat dasar. Sayangnya, saat ini kualitas capaian belajar siswa di Indonesia masih jauh dari harapan. Sekolah sebagai pilar utama pendidikan di masyarakat harus memiliki kualitas yang terukur dan dapat dievaluasi berdasarkan kebutuhan masyarakat, khususnya orang tua dan siswa. Kepuasan orang tua merupakan salah satu indikator yang mampu memberi gambaran kualitas pembelajaran serta pertimbangan untuk pengambilan kebijakan berbasis data. Faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan orang tua murid antara lain keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, dan preferensi.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengidentifikasi karakteristik keluarga, nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, preferensi, dan kepuasan orang tua murid sekolah dasar, 2) menganalisis hubungan antara karakteristik keluarga, nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, preferensi, dan kepuasan orang tua murid sekolah dasar, dan 3) menganalisis pengaruh dari nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, dan preferensi orang tua terhadap kepuasan orang tua murid sekolah dasar.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Tipe survei yang digunakan adalah *cross-sectional survey*. Selanjutnya juga dilakukan *in-depth interview* untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas terkait subjek penelitian. Penelitian dilakukan di Kota Bekasi, Jawa Barat. Kota Bekasi dipilih secara *purposive* karena adanya keunikan pertumbuhan sekolah negeri yang cenderung berbanding terbalik dengan pertumbuhan sekolah swasta menurut Data Pokok Pendidikan Kemendikbudristek. Pengambilan data primer dilakukan mulai bulan Februari hingga April 2023. Contoh dalam penelitian ini adalah orang tua yang memiliki anak kelas 4-6 di SD Negeri di Kota Bekasi dengan ibu sebagai responden. Penentuan tempat pengambilan contoh dilakukan secara *purposive* di SDN Jatikramat VIII. Terdapat 160 siswa kelas 4-6 di SDN Jatikramat VIII dan semua diminta untuk mengisi kuesioner. Dari 160 kuesioner, 41 di antaranya tidak lengkap sehingga unit analisis yang dapat diolah datanya dalam penelitian ini adalah 119 orang tua murid.

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden dalam penelitian ini terkategori dewasa awal dan tingkat pendidikan sampai dengan tamat SMA. Hampir tiga per empat responden merupakan ibu rumah tangga. Lebih dari empat per lima pendapatan keluarga responden berada di bawah UMK Bekasi. Rata-rata nilai anak, kualitas pelayanan, serta preferensi berada dalam kategori sedang, artinya persepsi orang tua mengenai variabel-variabel tersebut sudah cukup baik. Rata-rata keterlibatan orang tua berada dalam kategori rendah, artinya intensitas orang tua untuk terlibat dengan kegiatan akademik anak cenderung jarang.

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa semakin tinggi pendidikan ibu maka

persepsi terhadap kualitas pelayanan sekolah semakin rendah. Ibu dengan pendapatan keluarga yang semakin tinggi memiliki nilai anak yang semakin rendah. Tidak ditemukan adanya korelasi antara usia ibu, status pekerjaan ibu, dan karakteristik anak dengan nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, preferensi orang tua, dan kepuasan orang tua murid.

Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan orang tua murid adalah kualitas pelayanan sekolah, disusul kemudian oleh preferensi. Keterlibatan orang tua berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan melalui kualitas pelayanan sekolah sebagai mediator. Hasil analisis ini juga membuktikan bahwa keterlibatan orang tua berpengaruh pada persepsi kualitas pelayanan sekolah, dan persepsi kualitas pelayanan sekolah berpengaruh langsung terhadap preferensi orang tua.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, saran yang dapat diberikan antara lain: 1) Bagi peneliti selanjutnya dapat memperbanyak jumlah sekolah yang dijadikan tempat pengambilan data serta mengambil contoh dari orang tua murid kelas rendah (1-3 SD), 2) bagi orang tua perlu untuk terlibat pada pendidikan anak dengan menjalin komunikasi yang baik dengan pihak sekolah, 3) bagi pihak sekolah, perlu disadari bahwa persepsi orang tua mengenai kualitas pelayanan yang diterima sangat memengaruhi kepuasan orang tua sehingga penting untuk secara berkala melakukan evaluasi agar proses serta *output* pendidikan semakin baik, 4) bagi dinas pendidikan, diharapkan dapat menyusun kebijakan yang dapat membuat ekosistem sekolah lebih kolaboratif sehingga orang tua terdorong untuk berperan aktif dalam mendukung pembelajaran anak di sekolah.

Kata kunci: keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, kepuasan orang tua, nilai anak, sekolah dasar

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



SUMMARY

ANINDYA SAVIRA. The Influence of Value of Children, Parent Involvement, School Service Quality and Preference on Parent's Satisfaction. Supervised by UJANG SUMARWAN and ISTIQLALIYAH MUFLIKHATI.

The family is the smallest unit in society that has several functions, one of which is the educational function. Parents have the responsibility to choose the right educational institution for their children. Schools as formal education institutions are the main alternative in helping parents provide learning according to the needs at the child's developmental stage since the primary level. Unfortunately, currently, the quality of student learning outcomes in Indonesia is still far from expectations. Schools as the main pillar of education in the community must have measurable quality and can be evaluated based on the needs of the community, especially parents and students. Parent satisfaction is one of the indicators that can provide an overview of the quality of learning and considerations for data-based policymaking. Factors that are thought to influence parental satisfaction include parental involvement, school service quality, and preferences.

This study aims to: 1) identify family characteristics, child value, parental involvement, school service quality, preferences, and parent satisfaction of elementary school students, 2) analyze the relationship between family characteristics, child value, parental involvement, school service quality, preferences, and parent satisfaction of elementary school students, and 3) analyze the influence of child value, parental involvement, school service quality, and parental preferences on parent satisfaction of elementary school students.

The approach used in this research is a quantitative approach with a survey method. The type of survey used is a cross-sectional survey. Furthermore, in-depth interviews were also conducted to get a clearer picture of the research subject. The research was conducted in Bekasi City, West Java. Bekasi City was purposively selected because of the unique growth of public schools which tends to be inversely proportional to the growth of private schools according to the Ministry of Education's Basic Education Data. Primary data collection was conducted from February to April 2023. The sample in this study are parents who have children in grades 4-6 in public elementary schools in Bekasi City with mothers as respondents. The determination of the sampling site was carried out using purposive sampling at SDN Jatikramat VIII. There were 160 students in grades 4-6 at SDN Jatikramat VIII and all were asked to complete the questionnaire. Of the 160 questionnaires, 41 of them were incomplete so the unit of analysis that could be processed in this study was 119 parents.

The results showed that the majority of respondents in this study were categorized as early adults and the education level was up to high school graduation. Almost three-quarters of the respondents were housewives. More than four-fifths of the respondents' family income was below the Bekasi minimum wage. The average value of children, service quality, and preferences are in the medium category, signifies that parental perception towards these variables is deemed sufficiently favorable. The average parental involvement is in the low category, it means that the intensity of parental involvement in child's academic activities tends to be infrequent.

@Anindya Savira | IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

The correlation test results show that the higher the mother's education, the lower the perception of school service quality. Mothers with higher family income have lower child value. There was no correlation between mother's age, mother's employment status, and children's characteristics with children's grades, parental involvement, school service quality, parents' preferences, and parents' satisfaction.

The results of the SEM analysis show that the variable that has the most direct effect on parents' satisfaction is the quality of school services, followed by preferences. Parental involvement indirectly affects satisfaction through school service quality as a mediator. The results of this analysis also prove that parental involvement affects the perception of school service quality, and the perception of school service quality has a direct effect on parent's preferences.

Based on the results obtained, suggestions that can be given include: 1) For future researchers, it can increase the number of schools used as research objects and take examples from parents of low-grade students (1-3 SD), 2) for parents it is necessary to be involved in their children's education by establishing good communication with the school, 3) for the school, it is necessary to realize that parents' perceptions of the quality of service received greatly affect parental satisfaction so it is important to periodically evaluate the quality of service received by parents, 4) for the department of education, it is expected to formulate policies that can make the school ecosystem more collaborative so that parents are encouraged to play an active role in supporting children's learning at school.

Keywords: elementary school, parental involvement, parental satisfaction, school service quality, the value of children.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENGARUH NILAI ANAK, KETERLIBATAN ORANG TUA, KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH, DAN PREFERENSI TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID

ANINDYA SAVIRA

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains pada
Program Studi Ilmu Keluarga dan Perkembangan Anak

**PROGRAM STUDI ILMU KELUARGA DAN PERKEMBANGAN ANAK
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, M.FSA

Dr. Irni Rahmayani Johan, SP., MM

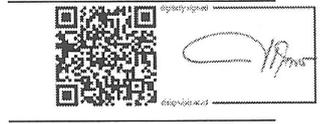
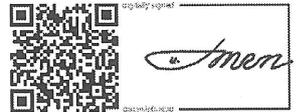


Judul Tesis : Pengaruh Nilai Anak, Keterlibatan Orang Tua, Kualitas Pelayanan Sekolah, dan Preferensi terhadap Kepuasan Orang Tua Murid
Nama : Anindya Savira
NIM : I2501211001

@Hak cipta milik IPB University

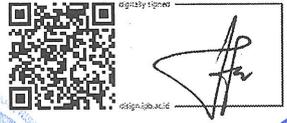
Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc
Pembimbing 2:
Dr. Ir. Istiqlaliyah Muflikhati, M.Si

Disetujui oleh



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Ilmu Keluarga dan Perkembangan Anak:
Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, M.FSA
196407181989032003
Dekan Fakultas Ekologi Manusia:
Dr. Sofyan Sjaf, S.Pt, M.Si
197810032009121003



Tanggal Ujian: 25 Maret 2024

Tanggal Lulus: 03 JUN 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanallahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini adalah kemitraan orang tua murid dengan sekolah, dengan judul “Pengaruh Nilai Anak, Keterlibatan Orang Tua, Kualitas Pelayanan Sekolah, dan Preferensi terhadap Kepuasan Orang Tua Murid”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing Bapak Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc dan Ibu Dr. Ir. Istiqlaliyah Muflikhati, M.Si yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Terima kasih pada Ibu Dr. Ir. Diah Krisnatuti, M.S selaku moderator pada kolokium dan seminar hasil yang telah memberikan banyak masukan pada tesis ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen, staf, dan teman-teman Program Studi Ilmu Keluarga dan Perkembangan Anak Angkatan 2021 yang telah membantu dan memberi dukungan dalam menyelesaikan tesis ini. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua, mertua, suami dan anak-anak penulis, kakak dan adik serta seluruh keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Mei 2024

Anindya Savira

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	i
DAFTAR LAMPIRAN	i
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Teori Struktural Fungsional	5
2.2 Teori Ekologi Keluarga	5
2.3 Teori Perilaku Konsumen	6
2.4 Nilai Anak	6
2.5 Keterlibatan Orang Tua	6
2.6 Kualitas Pelayanan	7
2.7 Preferensi Konsumen	8
2.8 Kepuasan Konsumen	8
2.9 Hubungan Antar Variabel	9
2.10 Kerangka Pemikiran	11
III METODE PENELITIAN	15
3.1 Desain, Lokasi, dan Waktu Penelitian	15
3.2 Populasi, Contoh, dan Teknik Penarikan Contoh	15
3.3 Teknik Pengumpulan Data	15
3.4 Variabel dan Cara Pengukuran Variabel	16
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	18
3.6 Definisi Operasional	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Karakteristik Keluarga	22
4.2 Karakteristik Anak	23
4.3 Nilai Anak	23
4.4 Keterlibatan Orang Tua	25
4.5 Kualitas Pelayanan Sekolah	26
4.6 Preferensi Orang Tua	27
4.8 Hubungan Karakteristik Keluarga dengan Nilai Anak, Keterlibatan Orang Tua, Kualitas Pelayanan, Preferensi Orang Tua, dan Kepuasan Orang Tua Murid	29
4.9 Pengaruh Nilai Anak, Keterlibatan Orang Tua, Kualitas Pelayanan Sekolah, dan Preferensi Orang Tua terhadap Kepuasan Orang Tua Murid	30
4.10 Pembahasan	35
V SIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Simpulan	40
5.2 Saran	40



**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP**

**42
50
64**

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

1	Tabel 1 Variabel, skala, dan pengkategorian data	17
2	Tabel 2 Sebaran contoh berdasarkan usia, pendidikan, status pekerjaan, dan pendapatan keluarga	22
3	Tabel 3 Sebaran contoh berdasarkan usia, jenis kelamin, dan tingkat kelas anak	23
4	Tabel 4 Sebaran contoh berdasarkan kategori variabel nilai anak	24
5	Tabel 5 Sebaran contoh berdasarkan kategori variabel keterlibatan orang tua	25
6	Tabel 6 Sebaran contoh berdasarkan kategori variabel kualitas pelayanan sekolah	27
7	Tabel 7 Sebaran contoh berdasarkan kategori variabel preferensi orang tua	28
8	Tabel 8 Sebaran contoh berdasarkan kategori variabel kepuasan orang tua murid	29
9	Tabel 9 Hasil uji korelasi karakteristik keluarga dengan variabel laten	29
10	Tabel 10 Hasil uji korelasi antar variabel laten	30
11	Tabel 11 Nilai construct reliability-validity	31
12	Tabel 12 Hasil uji SEM antar variabel	32
13	Tabel 13 Hasil uji kecocokan model	34

DAFTAR GAMBAR

1	Gambar 1 Kerangka Pemikiran	13
2	Gambar 2 Model awal rancangan SEM	19
3	Gambar 3 Model akhir pengaruh nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, dan prefrensi terhadap kepuasan orang tua murid	33

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Penelitian	51
2	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)	58
3	Inner VIF	58
4	<i>Direct Effect</i>	58
5	<i>Specific Indirect Effect</i>	59
6	Sebaran contoh berdasarkan jawaban variabel nilai anak	59
7	Sebaran contoh berdasarkan jawaban variabel keterlibatan orang tua	60
8	Sebaran contoh berdasarkan jawaban variabel kualitas pelayanan sekolah	61
9	Sebaran contoh berdasarkan jawaban variabel preferensi	62

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

I PENDAHULUAN

11 Latar Belakang

Pendidikan yang berkualitas merupakan salah satu Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*) yang menjadi kesepakatan global serta menjadi agenda pemerintah Indonesia. Hal ini juga sejalan dengan isi dari UUD 1945 Pasal 28C Ayat 1 yang berbunyi, “Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia”. Untuk mencapai tujuan ini berbagai pihak perlu untuk ikut terlibat, baik keluarga, sekolah, dan masyarakat.

Keluarga merupakan unit terkecil dalam masyarakat yang memiliki beberapa fungsi, salah satunya yakni fungsi sosialisasi dan pendidikan (BKKBN 2020). Bagi anak, keluarga merupakan lingkungan terdekat dan menjadi sumber pendidikan pertama dalam menanamkan nilai, karakter, dan keterampilan hidup. Orang tua juga memiliki tanggung jawab untuk memilih lembaga pendidikan yang tepat untuk anak. Sekolah sebagai institusi pendidikan formal merupakan alternatif utama dalam membantu orang tua menyediakan pembelajaran sesuai kebutuhan di tahap perkembangan anak.

Dalam memilih sekolah yang sesuai dengan kebutuhan, terdapat preferensi tertentu yang dimiliki oleh orang tua. Kecenderungan untuk memilih suatu produk atau jasa ditentukan oleh konsep diri dan gaya hidup (Hawkins *et al.* 2007). Salah satu nilai yang dapat mempengaruhi orang tua dalam memilih sekolah untuk anak adalah nilai anak (Grogan 2012). Nilai anak merupakan persepsi orang tua mengenai manfaat yang akan didapatkan serta biaya yang harus ditanggung oleh orang tua ketika memiliki anak (Hoffman 1975). Nilai anak berhubungan dengan perilaku investasi anak, di mana semakin baik nilai anak maka dorongan untuk melakukan investasi pada anak juga akan semakin tinggi (Villa *et al.* 2020), termasuk investasi pada pendidikan anak. Orang tua dengan nilai anak yang baik akan memiliki preferensi yang kuat pada layanan pendidikan sekolah yang diinginkan (Bosetti dan Pyryt 2007).

Sekolah memiliki peran sebagai penyedia jasa di mana orang tua membayarkan sejumlah biaya, kemudian sekolah melalui guru memberikan jasa berupa pendidikan pada anak. Meski begitu, orang tua tidak bisa hanya merasa cukup dengan memberi bayaran pada penyedia jasa, kemudian mengharapkan hasil yang berkualitas berupa anak yang cerdas, tanpa merasa perlu terlibat dalam prosesnya. Diperlukan kemitraan antara orang tua dengan guru untuk dapat mengoptimalkan capaian belajar anak, baik dari segi akademik, sosial, maupun emosional dengan adanya kesinambungan pembelajaran di sekolah dengan di rumah (Christenson 2004, Hattie 2010, Skinner *et al.* 2014).

Meski pendidikan disepakati sebagai tanggung jawab bersama antara orang tua dan sekolah, namun peran sekolah sebagai penyedia jasa dan orang tua sebagai konsumen tetap tidak dapat diabaikan. Dengan adanya hubungan tersebut, orang tua tentu memiliki ekspektasi tertentu atas pelayanan sekolah dan akan mencapai



tingkat kepuasan yang tinggi jika ekspektasi tersebut tercapai. Menurut Parasuraman *et al.* (1988) kualitas jasa dapat dilihat dari aspek atribut fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan kepercayaan bagi konsumen (*assurance*) serta kepedulian pada konsumen (*empathy*). Maka, sekolah perlu memperhatikan kualitas dari layanan pendidikan yang diberikan pada seluruh dimensi kualitas, sehingga kepuasan orang tua pada sekolah dapat terpenuhi serta dapat terjalin hubungan yang baik antara sekolah dan orang tua.

Kepuasan orang tua penting untuk dicapai karena hal tersebut dapat menjadi indikator yang mampu mengenali kondisi unik pada anak, kebutuhan belajar, serta perkembangan belajar yang tidak selalu dapat diungkapkan melalui indikator tradisional seperti nilai skor murid (Griffith 1997; Kittredge 2017). Kepuasan orang tua dapat menumbuhkan loyalitas serta kesediaan untuk memberikan pesan positif pada orang lain terkait jasa yang diterima, dan sebaliknya, ketidakpuasan orang tua dapat menjadi ‘serangan’ bagi pihak sekolah (Incesu dan Asikgil 2012). Dengan adanya pengetahuan mengenai kepuasan orang tua murid, sekolah dapat mengetahui kesenjangan antara kebutuhan orang tua murid dengan kondisi sekolah saat ini dan mengupayakan penyesuaian (Hoang *et al.* 2022). Tidak hanya mendorong timbulnya perasaan positif terhadap sekolah (Kaczan *et al.* 2014), tingkat kepuasan orang tua murid juga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta pengambilan kebijakan mengenai pendidikan berbasis data (Saeedi *et al.* 2019).

Saat ini, penelitian terkait kepuasan orang tua terhadap sekolah umumnya diteliti secara terpisah antara faktor internal dari orang tua seperti keterlibatan dan preferensi, dengan faktor eksternal dari sekolah seperti kualitas pelayanan. Persepsi nilai anak diduga akan mempengaruhi perilaku orang tua dalam menginvestasikan waktunya untuk terlibat dalam kegiatan pendidikan anak di sekolah, serta berpengaruh pada kecenderungan memilih sekolah yang paling sesuai dengan kebutuhan anak. Perlu diketahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua sehingga kualitas proses belajar anak dapat menjadi lebih baik. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan melakukan penelitian mengenai pengaruh nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, dan preferensi orang tua terhadap kepuasan orang tua murid.

12 Rumusan Masalah

Pendidikan berkualitas merupakan hak seluruh masyarakat, karena melalui pendidikan masyarakat dapat berkembang dan memiliki daya saing. Lebih jauh lagi, masyarakat dengan pendidikan yang baik dapat meningkatkan pembangunan bangsa (Ningrum 2016). Sekolah merupakan institusi formal yang memegang fungsi terbesar dalam mendidik siswa sejak tingkat dasar. Sayangnya, saat ini kualitas capaian belajar siswa masih jauh dari harapan.

Dalam asesmen global *Program for International Students Assessment* (PISA) tahun 2018, Indonesia menempati posisi 7 terbawah dari hampir 80 negara; hanya 1 dari 3 anak Indonesia memenuhi level minimal untuk kemampuan membaca. Pada Rapat Dengar Pendapat bersama Komisi V di DPR, Selasa (12/4/22) Menteri Pendidikan Nadiem Makarim juga menyampaikan hasil asesmen capaian literasi di mana 50% siswa belum mencapai minimum kompetensi literasi. Dari segi numerasi, menurut temuan dari RISE Indonesia, berdasarkan Survei

Kehidupan Keluarga Indonesia (IFLS) selama periode 2000–2014, masih banyak anak sekolah yang tidak memiliki kemampuan berhitung yang seharusnya telah dikuasai di jenjang kelas yang lebih rendah. Sekolah sebagai pilar utama pendidikan di masyarakat harus memiliki kualitas yang terukur dan dapat dievaluasi berdasarkan kebutuhan masyarakat, khususnya orang tua dan siswa.

Namun, untuk mencapai pendidikan sekolah yang berkualitas dan sesuai ekspektasi, tidak hanya pihak sekolah saja yang perlu berupaya. Orang tua juga perlu terlibat dalam proses pendidikan anak sehingga capaian akademik yang diharapkan dapat terwujud (Georgiou 1996; Menheere dan Hooze 2010; Durisic dan Bunijevac 2017; Meier dan Lemmer 2018). Sayangnya, orang tua tidak selalu berperan aktif untuk terlibat dalam pendidikan anak (Jeynes 2010) sehingga anak tidak mendapatkan pembelajaran yang efektif (Aini *et al.* 2016). Keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak sangat dibutuhkan, terutama pada anak usia sekolah dasar. Sekolah dasar merupakan masa pengembangan aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik sebagai modal penyelesaian masalah sehari-hari (Kenedi *et al.* 2019 dalam Zulvira *et al.* 2021). Sekolah dasar merupakan pondasi awal dalam membentuk sikap belajar yang baik. Oleh karena itu, selain meningkatkan kualitas pelayanan sekolah, sekolah juga perlu mendorong orang tua untuk aktif terlibat dalam menjalin kemitraan dengan sekolah.

Sekolah dasar di Indonesia terbagi menjadi sekolah dasar negeri dan sekolah dasar swasta. Masing-masing jenis sekolah memiliki karakteristik tersendiri. Orang tua murid di sekolah dasar negeri memiliki kecenderungan lebih baik dalam interaksi dan pendampingan belajar anak, sedangkan orang tua murid sekolah dasar swasta cenderung memiliki hubungan yang lebih baik dengan sekolah (Rizalie dan Aslamiah 2015). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rhinesmith (2017) ditemukan bahwa orang tua yang memilih sekolah swasta cenderung lebih puas dibanding orang tua yang memilih sekolah negeri, dan orang tua yang dapat memilih sekolah tanpa batasan kebijakan zonasi memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Selain itu, orang tua yang memiliki preferensi jenis sekolah negeri cenderung tidak melakukan survei mendalam untuk membandingkan keunggulan antar sekolah (Bosetti 2004).

Kota Bekasi merupakan salah satu kota dengan jumlah sekolah negeri dan sekolah swasta yang tidak jauh berbeda. Jumlah tersebut menunjukkan adanya keragaman minat pada orang tua murid di Kota Bekasi. Meski begitu, pertumbuhan sekolah dasar negeri di Kota Bekasi dapat dikatakan berbanding terbalik dengan sekolah dasar swasta berdasarkan data Dapodik Kemendikbudristek. Dilansir dari infobekasi.co.id, mulai tahun ajaran 2022-2023 puluhan sekolah dasar negeri melakukan *merger* dikarenakan kekurangan siswa dan efisiensi biaya operasional sehingga jumlahnya akan berangsur berkurang.

Dari permasalahan ini, penulis merumuskan pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana karakteristik keluarga, nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, preferensi, serta kepuasan orang tua murid sekolah dasar?
2. Bagaimana hubungan antara karakteristik keluarga, nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, preferensi, dan kepuasan orang tua murid sekolah dasar?
3. Bagaimana pengaruh nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, dan preferensi terhadap kepuasan orang tua murid sekolah dasar?

Tujuan

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, dan preferensi orang tua terhadap kepuasan orang tua murid sekolah dasar negeri. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi karakteristik keluarga, nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, preferensi, dan kepuasan orang tua murid sekolah dasar.
2. Menganalisis hubungan antara karakteristik keluarga, nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, preferensi, dan kepuasan orang tua murid sekolah dasar.
3. Menganalisis pengaruh dari nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, dan preferensi terhadap kepuasan orang tua murid sekolah dasar.

Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi orang tua murid: diharapkan dapat memberikan informasi bermanfaat terkait pengaruh nilai anak, preferensi orang tua, serta keterlibatan orang tua dalam mencapai kepuasan orang tua murid.
2. Bagi akademisi: diharapkan dapat menjadi bahan kepustakaan untuk penelitian selanjutnya, khususnya pada penelitian mengenai kepuasan orang tua murid.
3. Bagi institusi pendidikan: diharapkan menjadi referensi untuk dapat mendorong keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan, meningkatkan mutu pelayanan, serta meningkatkan kepuasan orang tua murid.
4. Bagi institusi pemerintah: diharapkan dapat menjadi referensi dalam membuat kebijakan khususnya bagi Dinas Pendidikan di Kota Bekasi.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada orang tua dari siswa sekolah dasar. Fokus penelitian ini ditujukan pada faktor-faktor seperti nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, dan preferensi orang tua serta pengaruhnya terhadap kepuasan orang tua murid tingkat sekolah dasar.

II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Struktural Fungsional

Teori struktural fungsional merupakan teori yang menjelaskan mengenai bentuk struktur dan pembagian fungsi yang terdapat dalam masyarakat. Seimbang, harmonis, dan berkelanjutan merupakan perspektif yang timbul dari penerapan teori ini (Puspitawati 2019). Masyarakat dinilai sebagai suatu kesatuan yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Jika salah satu mengalami perubahan maka akan berdampak pada yang lain, namun jika fungsi tidak berjalan maka akan mengakibatkan struktur menghilang (Juwita *et al.* 2020). Keluarga merupakan salah satu unit dalam masyarakat yang membentuk struktur dan fungsi dalam keberjalanannya. Struktur keluarga yang berfungsi dengan baik dapat dilihat dari empat hal, yaitu: (1) pembagian tugas; (2) peraturan perilaku; (3) peran atau fungsi keluarga; dan (4) hierarki kekuasaan (Ihinger *et al.* (1987) dalam Hastuti 2015).

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014, terdapat delapan fungsi pada keluarga, yaitu: fungsi keagamaan, sosial budaya, cinta kasih, perlindungan, reproduksi, sosialisasi dan pendidikan, ekonomi, serta pembinaan lingkungan. Dalam fungsi pendidikan, keluarga bertanggung jawab untuk mendidik kepribadian, sosial, serta sikap keagamaan yang baik pada anak (Baharun 2016). Keluarga juga merupakan tempat bermulanya pendidikan karakter, baik melalui keteladanan moral maupun etika (Sandowil *et al.* 2021).

Institusi lain yang memiliki fungsi pendidikan bagi anak dalam struktur masyarakat adalah sekolah. Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang berfungsi menanamkan nilai-nilai budaya masyarakat, pengembangan ilmu pengetahuan, serta sosialisasi. Kualitas sekolah dalam melaksanakan fungsinya dapat memberi dampak pada kualitas masyarakat (Jurumiah dan Saruji 2020).

2.2 Teori Ekologi Keluarga

Konsep ekologi manusia merupakan gambaran hubungan timbal balik yang saling berhubungan antara manusia dengan lingkungan sosial dan sumberdaya alam maupun buatan. Adanya ketetapan ekologi menimbulkan resiliensi pada masing-masing subsistem masyarakat yang saling mendukung satu sama lain (Soerjani, 2000 dalam Puspitawati 2019). Teori ekologi menekankan pada konteks lingkungan. Urie Bronfenbrenner, tokoh yang mengembangkan teori ekologi berpendapat bahwa perkembangan seseorang dipengaruhi oleh lima sistem lingkungan. Lima sistem tersebut adalah:

1. Mikrosistem: lingkungan di mana individu tinggal (keluarga, teman sebaya sekolah, tetangga)
2. Mesosistem: hubungan antar mikrosistem
3. Eksosistem: pengalaman dalam lingkungan sosial lain (di mana individu tidak punya peran aktif) namun memberi pengaruh pada individu
4. Makrosistem: budaya di mana seseorang tinggal
5. Kronosistem: pola kejadian lingkungan dan transisi sepanjang kehidupan (Santrock, 2007)

Kemudian dalam model ekosistem keluarga yang dibuat oleh Deacon dan Firebaugh (1988) dijelaskan bahwa keluarga merupakan lembaga sosial terkecil dalam masyarakat yang dipengaruhi oleh hubungan antar pribadi dan antar

lingkungan baik dalam lingkungan mikro (lingkungan fisik, sosial) hingga makro (politik, ekonomi, teknologi).

2.3 Teori Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan studi yang mempelajari mengenai proses memilih, memastikan, menggunakan, serta menentukan produk, jasa, pengalaman, atau ide yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi, untuk memenuhi kebutuhan sebagai konsumen (Hawkins *et al.* 2007). Konsumen menentukan produk atau jasa apa yang akan dibelanjakan dengan sumber daya yang dimiliki, baik sumber daya waktu, uang, serta tenaga (Schiffman dan Kanuk 2008). Perilaku konsumen dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya yakni motivasi dan gaya hidup (Adiwinata *et al.* 2021). Dalam konteks pendidikan, beberapa perilaku yang dilakukan oleh orang tua murid sebagai konsumen di antaranya adalah mencari informasi dan membandingkan sekolah yang akan dipilih (Cornman *et al.* 2007; Sterwart *et al.* 2009).

2.4 Nilai Anak

Nilai anak adalah pandangan yang diberikan untuk anak dari orang tua yang mengacu pada kebutuhan orang tua untuk memiliki anak-anak. Kagitchibasi (dalam Sam 2001), merangkum nilai anak menjadi tiga tipe yaitu nilai ekonomis yang berkaitan dengan kentungan materi dan rasa aman yang diberikan anak baik ketika anak masih muda maupun ketika anak dewasa, nilai psikologis yang berkaitan dengan kepuasan seperti kebahagiaan, kebanggaan, kasih sayang dan kebersamaan yang diberikan anak pada orang tua, dan nilai sosial yang mengacu pada penerimaan sosial yang didapatkan oleh pasangan yang menikah ketika memiliki anak.

Dalam berbagai budaya dan negara terdapat perbedaan nilai anak. Menurut Sam (2001), nilai anak merupakan konstruk psikologis yang membandingkan antara manfaat dengan beban biaya yang diakibatkan dari kehadiran anak. Faktor ekonomi, sosial dan budaya, serta psikologis menjadi penentu persepsi orang tua terhadap nilai anak. Orang tua yang melihat nilai anak secara ekonomi berharap anak akan menjadi investasi untuk masa tua orang tuanya, sedangkan orang tua yang berpegang pada nilai anak secara sosial melihat anak sebagai penerus keluarga (Khoiroh *et al.* 2021; Rizkianto *et al.* 2013). Omar (1990) memiliki sedikit perbedaan mengenai faktor nilai anak, yaitu faktor religiusitas. Menurutnya, memiliki anak khususnya bagi muslim merupakan suatu bentuk ketaatan pada Tuhan. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan Ruslan (2017) dalam penelitiannya, bahwa setiap agama di Indonesia memiliki konsep dan pedoman mengenai pembentukan keluarga termasuk nilai seorang anak dalam keluarga.

2.5 Keterlibatan Orang Tua

Keterlibatan konsumen (consumer involvement) merupakan bagian dari motivasi konsumen yang berasal dari persepsi konsumen bahwa produk atau merk atau suatu iklan relevan atau menarik. Keterlibatan konsumen penting karena dapat mempengaruhi beberapa perilaku konsumen, seperti: memberi perhatian khusus pada pesan pemasaran, berusaha mencari detail informasi produk atau jasa, hingga menjadi opinion leader (Hawkins *et al.* 2007). Tingkat

keterlibatan konsumen dipengaruhi oleh jenis produk atau jasa yang diterima konsumen, karakteristik komunikasi yang dilakukan oleh penyedia jasa, karakteristik situasi, serta kepribadian konsumen. Umumnya semakin mahal, bernilai sosial, dan berisiko pemilihan suatu jasa, maka keterlibatan konsumen akan semakin tinggi (Mowen dan Minor 2002).

Orang tua sebagai konsumen dari jasa sekolah memiliki keterlibatan sejak proses pemilihan sekolah hingga proses pembelajaran anak. Epstein dan Hollifield (1996) merumuskan enam kerangka keterlibatan orang tua yaitu pengasuhan, komunikasi, kegiatan sukarelawan di sekolah, belajar di rumah, terlibat dalam penentuan keputusan, dan kolaborasi dengan komunitas. Faktor-faktor seperti status sosial ekonomi, tingkat pendidikan serta kepercayaan yang dianut oleh orang tua dapat memiliki pengaruh pada keterlibatan orang tua (McNeal 2001; Ho 2003; Georgiou dan Tourya 2007; Jafarov 2015). Faktor lainnya yang berasal dari luar diri orang tua adalah sikap dan persepsi guru terhadap peran orang tua, jumlah penerimaan siswa dalam satu sekolah, serta tingkat prestasi anak juga memiliki pengaruh dalam keterlibatan orang tua murid (Walsh 2010; Jafarov 2015; Magwa dan Mugari 2017). Keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak dapat mengurangi dampak negatif yg diterima anak akibat kondisi finansial keluarga yang rendah (Hango 2007).

2.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa adalah sebuah tingkatan keunggulan dari suatu layanan dan upaya untuk memenuhi dan menjaga harapan serta kepuasan konsumen dengan menjaga tingkat keunggulan tersebut (Tjiptono 2009). Seringkali terdapat perbedaan antara ekspektasi konsumen dengan kondisi pelayanan yang tersedia, oleh karena itu langkah awal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas suatu jasa adalah mengidentifikasi dan memahami persepsi dan harapan konsumen (Zeithaml dan Bitner 2002). Keunggulan layanan bersumber dari empat hal yang memiliki keterkaitan erat, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan serta kenyamanan (Tjiptono dan Chandra 2009). Sementara itu, menurut Parasuraman (1988) terdapat lima penentu untuk dapat menilai tingkat kualitas pelayanan. Lima faktor tersebut adalah:

1. Bukti fisik (tangibility): perangkat fisik, penampilan penyedia jasa, serta peralatan yang digunakan.
2. Keandalan (reliability): kemampuan untuk memberi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat.
3. Daya tanggap (responsiveness): kesediaan untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan dengan segera.
4. Jaminan (assurance): sikap dan pengetahuan pemberi layanan yang menunjukkan bahwa mereka dapat dipercaya.
5. Empati (empathy): kepedulian, perhatian pada keunikan masing-masing konsumen.

Dalam konteks jasa yang diberikan oleh sekolah, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Incesu dan Asikgil (2012) hanya empat dimensi dari kualitas jasa yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid sebagai konsumen. Empat dimensi tersebut adalah *reliability*, *tangibility*, *assurance*, dan *empathy*. Kualitas akademik seperti kurikulum sekolah dan kompetensi guru juga berpengaruh pada kepuasan orang tua (Rohde *et al.* 2019;





Nguyen *et al.* 2021). Sikap dan perilaku sebagai bagian dari kualitas jasa pendidikan memiliki hubungan langsung terhadap loyalitas konsumen (Nguyen *et al.* 2021).

2.7 Preferensi Konsumen

Preferensi secara sederhana menurut Kotler (1997) adalah perasaan suka ataupun tidak suka pada suatu barang atau jasa. Preferensi merupakan hasil evaluasi seseorang, berdasarkan aspek kognitif, emosi, dan tindakan terhadap suatu obyek atau ide (Kotler dan Keller 2016). Preferensi merupakan penilaian dan evaluasi yang berdasar pada perbandingan tanpa memperhatikan faktor pendorong untuk melakukan pemilihan langsung (Engelen 2017). Pendekatan empiris dalam memperkirakan preferensi bergantung pada institusi spesifik yang menjadi pembahasan (Agarwal dan Somaini 2020).

Tidak seperti konsumen tradisional pada umumnya, bidang pendidikan tidak selalu menjadikan harga sebagai daya tarik utama agar dipilih oleh konsumen, contohnya pada sekolah negeri yang menerapkan biaya gratis bagi siswanya. Beberapa hal yang menjadi pertimbangan orang tua adalah aspek akademik seperti reputasi sekolah, hasil ujian, kualitas guru; aspek kenyamanan seperti jarak dari rumah dan dari tempat kerja orang tua, akses transportasi umum; karakteristik sekolah seperti ukuran sekolah, lingkungan, kesetaraan; serta aspek keamanan seperti keamanan dari dan ke sekolah serta keamanan di dalam sekolah (Cornman *et al.* 2007; Goldring dan Phillips 2008; Duman *et al.* 2018).

2.8 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul dari perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diterima konsumen dengan harapan saat melakukan pembelian, baik rasa senang maupun kecewa (Saladin 2003; Kotler dan Keller 2016) yang terjadi setelah proses pembelian (Sumarwan 2014). Kepuasan konsumen berpengaruh kepada pembelian ulang dan loyalitas konsumen. Konsumen yang merasa puas akan dengan senang hati membagikan pengalamannya pada orang lain, namun konsumen yang kecewa akan membagikan pengalamannya pada lebih banyak orang dibanding ketika ia merasa puas. Oleh karena itu, penting menjaga kepuasan konsumen, bahkan sekalipun penyedia layanan perlu mengeluarkan biaya tambahan, biaya tersebut tidak lebih besar dibanding biaya mencari konsumen baru (Zairi 2000).

Teori Diskonfirmasi merupakan teori yang menjelaskan mengenai faktor-faktor yang dapat membentuk kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen (Patterson 1993). Model dari teori ini mengartikan kepuasan pelanggan sebagai hasil evaluasi berdasarkan pengalaman yang dirasakan. Menurut Sumarwan (2014), perbandingan antara harapan dengan performa produk atau jasa ini terbagimenjadi tiga, yaitu:

1. Diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*): terjadi ketika produk atau jasa memiliki performa lebih baik dari yang diharapkan, sehingga menimbulkan perasaan puas secara emosional.
2. Konfirmasi harapan (*simple disconfirmation*): produk atau jasa berfungsi sesuai dengan harapan, tidak kurang dan tidak lebih. Konsumen memiliki perasaan netral terhadap produk atau jasa tersebut.

3. Diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*): produk atau jasa memiliki performa yang lebih buruk dibanding ekspektasi konsumen. Kondisi ini menimbulkan kekecewaan sehingga konsumen tidak merasa puas.

Menurut UK Customer Satisfaction Index (UKCSI) terdapat lima faktor kunci untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen. Lima faktor ini diyakini dapat memberikan kesuksesan jangka panjang dan berkelanjutan bagi penyedia produk atau jasa. Lima faktor tersebut meliputi:

1. Pengalaman: kualitas pengalaman yang didapatkan konsumen dari penyedia produk atau jasa
2. Penanganan keluhan: respon penyedia produk atau jasa dalam menyelesaikan masalah dan keluhan
3. Etos konsumen: sejauh mana konsumen meyakini kesungguhan penyedia produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen
4. Koneksi emosional: sejauh mana penyedia produk atau jasa mengusahakan timbulnya rasa percaya dari konsumen
5. Etika: reputasi, keterbukaan, dan transparansi bahwa penyedia produk atau jasa melakukan hal yang benar dan sesuai

Seperti kepuasan konsumen pada umumnya, orang tua murid yang merasa puas pada pelayanan sekolah juga dapat membuat orang tua bersedia memberikan opini positif mengenai sekolah tersebut pada orang disekitarnya (Incesu dan Asikgil, 2012). Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan orang tua murid di antaranya adalah kepuasan anak terhadap sekolah, kurikulum dan metode pembelajaran, hubungan pertemanan, kerja sama antara sekolah dan orang tua, harga, serta kinerja guru dan staf (Friedman, Bobrowski, dan Geraci 2006; Kaczan, Rycielski, dan Wasilewska 2014; Paccaud *et al.* 2021).

2.9 Hubungan Antar Variabel

2.9.1 Hubungan Nilai Anak dengan Keterlibatan Orang Tua

Nilai anak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan orang tua untuk melakukan investasi pada anak (Villa *et al.* 2020), baik dalam bentuk materi maupun non-materi (Bryant dan Zick 2006). Keterlibatan orang tua merupakan investasi yang dilakukan oleh orang tua dalam pendidikan anak secara non-materi (Jafarov 2015). Berbagai bentuk keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak merupakan refleksi perbedaan budaya dan ideologi dalam memandang masa kanak-kanak (Kremer-Sadlik dan Fatigante 2013). Nilai sosial yang dianut serta praktik pengasuhan yang positif berhubungan dengan keterlibatan ayah dan ibu dalam pendidikan anak berbasis rumah (Kikas *et al.* 2013). Orang tua dengan tingkat pendidikan yang baik dapat mengadopsi nilai pengasuhan anak sesuai penerimaan masyarakat pada umumnya. Hasil akulturasi ini berpengaruh pada keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak, baik di rumah maupun di sekolah (Durand 2011).

H1: Nilai anak berpengaruh signifikan terhadap keterlibatan orang tua

2.9.2 Hubungan Nilai Anak dengan Preferensi orang tua

Persepsi terhadap nilai merawat anak memiliki pengaruh terhadap pilihan sekolah (Bosetti dan Pyryt 2007). Nilai anak berpengaruh pada dukungan orang

tua atas standar pendidikan yang diterima anak (Grogan 2012). Pilihan sekolah dapat berubah untuk menyesuaikan dengan norma masyarakat (Hastings *et al.* 2007). Bukti menunjukkan bahwa orang tua melakukan investasi yang lebih tinggi baik berupa materi maupun waktu berdasarkan preferensi pendidikan serta harapan akan pengembalian (return) yang akan diterima dari anak (Brown 2006). Orang tua menginvestasikan uang dan waktu pada pendidikan anak dengan mempersepsikan anak sebagai tenaga kerja di masa depan, memenuhi standar sosial mengenai orang tua yang baik, dan menjadikan pengasuhan sebagai bagian dari pengembangan diri (Gauthier dan de Jong 2021). Nilai yang dianut orang tua merupakan faktor kunci dalam membuat keputusan keluarga, termasuk dalam hal pendidikan (Barrera-Osorio *et al.* 2020).

H2: Nilai anak berpengaruh signifikan terhadap preferensi orang tua

2.9.3 Hubungan Keterlibatan Orang Tua dengan Kualitas Pelayanan

Keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak di sekolah dapat mempengaruhi persepsi mengenai kualitas sekolah (Kastrati 2014). Hal ini dikarenakan jika sekolah mendorong orang tua untuk terlibat menjalin komunikasi dengan sekolah maka orang tua dapat menilai sekolah dengan lebih baik. Bahkan menurut Walsh (2010) dalam penelitiannya ditemukan bahwa orang tua memandang keterlibatan mereka sebagai substitusi, bukan pelengkap dari kualitas sekolah. Selain bermanfaat pada kesuksesan akademik anak, keterlibatan orang tua juga meningkatkan iklim sekolah menjadi lebih baik (Durisic dan Bunijevac 2017). Vincent (1996) serta Sumsion dan Goodfellow (2009) dalam Meier dan Lemmer (2018) mengungkapkan bahwa orang tua sebagai konsumen memiliki kekuatan untuk mempengaruhi sekolah, menuntut kualitas pelayanan serta memastikan bahwa hasil pendidikan sesuai dengan keinginan orang tua.

H3: Keterlibatan orang tua berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

2.9.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Preferensi orang tua

Kualitas sekolah menjadi salah satu faktor pertimbangan orang tua dalam memilih sekolah dasar (Pusdikasari *et al.* 2016). Pada penelitian yang dilakukan oleh Lu *et al.* (2019) ditemukan bahwa kualitas berpengaruh pada preferensi, kualitas jasa yang rendah menghasilkan preferensi yang juga rendah. Analisis empiris mengindikasikan bahwa kualitas sekolah merupakan faktor pendorong dalam memilih antara sekolah negeri dan swasta (Checchi dan Jappelli 2004). Menurut Goldring dan Phillips (2008), beberapa kualitas sekolah yang menjadi kecenderungan orang tua dalam memilih adalah preferensi dari segi akademik, kenyamanan, keamanan, dan karakter sekolah.

H4: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi orang tua

2.9.5 Hubungan Keterlibatan Orang Tua dengan Kepuasan Orang Tua

Selain berhubungan dengan prestasi akademik, keterlibatan orang tua melalui interaksi positif dengan sekolah juga berhubungan dengan kepuasan orang tua (Friedman *et al.* 2006; Hampden-Thompson dan Galindo 2016). Keterlibatan orang tua dalam mendukung aktivitas sekolah, mendukung

pembelajaran di rumah, dan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan pada kegiatan sekolah memiliki hubungan dengan kepuasan (Meier dan Lemmer 2018). Adanya informasi yang memadai serta kesediaan sekolah untuk melibatkan orang tua menjadi faktor yang menentukan kepuasan orang tua murid (Friedman *et al.* 2007). Menurut temuan Mingming *et al.* (2022) hubungan positif signifikan antara keterlibatan dengan kepuasan orang tua dimoderasi oleh latar belakang keluarga. Semakin tinggi frekuensi komunikasi dan partisipasi orang tua dalam kegiatan sekolah, maka tingkat kepuasan juga semakin tinggi, khususnya pada sekolah yang memiliki persatuan orang tua murid dan guru atau POMG.

H5: Keterlibatan orang tua berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid

2.9.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua

Lima dimensi dalam kualitas jasa, yaitu keandalan, perangkat berwujud, kesigapan, kepastian, dan empati merupakan prediktor dari kepuasan konsumen (Omar *et al.* 2009; Okolie 2022). Dalam penelitian serupa yang dilakukan oleh Incesu dan Asikgil (2012) dengan objek orang tua murid, ditemukan bahwa keandalan, perangkat berwujud, kepastian, dan empati memiliki hubungan signifikan positif dengan kepuasan orang tua murid, namun dimensi keandalan tidak. Implementasi dari kualitas pelayanan sekolah dapat meningkatkan pemahaman sekolah mengenai peran dari kepuasan orang tua (Bejou 2012). Menurut Caruana *et al.* (2000), kualitas pelayanan yang tinggi tidak selalu menghasilkan kepuasan yang tinggi, namun memastikan kualitas jasa tetap merupakan hal yang penting agar konsumen dapat memberikan penilaian yang positif.

H6: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid

2.9.7 Hubungan Preferensi Orang Tua dengan Kepuasan Orang Tua

Orang tua yang memiliki preferensi pada sekolah swasta cenderung lebih puas dibanding orang tua yang memiliki preferensi sekolah negeri, dan sekolah tanpa batasan kebijakan zonasi dianggap lebih memuaskan bagi orang tua murid (Rhinesmith 2017). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Qiptiah dan Prawira (2021), ditemukan adanya ketidakpuasan orang tua murid yang memilih sekolah negeri dikarenakan proporsi penerimaan siswa lebih banyak berdasarkan sistem zonasi. Hal ini menunjukkan bahwa preferensi orang tua terhadap jenis sekolah serta lokasi dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan orang tua.

H7: Preferensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid

2.10 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan Teori Struktural Fungsional sebagai teori utama (*grand theory*), yang menjelaskan mengenai bentuk struktur dan pembagian fungsi yang terdapat dalam masyarakat. Salah satu fungsi keluarga yang terdapat dalam masyarakat adalah fungsi sosialisasi dan pendidikan yang pada umumnya juga dilengkapi oleh institusi formal yaitu sekolah. Teori Ekologi

digunakan sebagai *middle theory* yang menggambarkan hubungan timbal balik antara manusia dengan lingkungan alam dan sosial, sebagaimana hubungan antara orang tua, anak, serta pihak sekolah. Teori Perilaku Konsumen juga digunakan sebagai *middle theory* untuk menggambarkan bagaimana perilaku orang tua murid yang berkaitan dengan proses mencari, memilih, membeli, menggunakan serta mengevaluasi pelayanan sekolah dalam memenuhi kebutuhannya. Selanjutnya, teori mengenai Nilai Anak, Keterlibatan Orang Tua, Kualitas Pelayanan Sekolah, Preferensi orang tua, serta Kepuasan Orang Tua Murid akan digunakan sebagai teori aplikasi (*applied theory*).

Karakteristik orang tua murid dalam penelitian ini terdiri dari usia ibu, pendidikan ibu, status pekerjaan ibu, pendapatan keluarga, usia anak, jenis kelamin anak, dan tingkat kelas anak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Haryanti *et al.* (2016) didapatkan hasil bahwa tingkat pendidikan orang tua memiliki pengaruh signifikan pada pemilihan sekolah anak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Burgess *et al.* (2015) orang tua dengan tingkat pendidikan dan pendapatan tinggi memiliki preferensi yang lebih kuat mengenai prestasi akademik sekolah. Selain itu, status sosial ekonomi juga memiliki hubungan erat dengan keterlibatan orang tua (Ho 2007). Orang tua dalam kondisi ekonomi rendah serta memiliki status sebagai minoritas berkemungkinan lebih tidak terlibat dalam aktivitas berbasis sekolah serta berkemungkinan lebih jarang hadir untuk bertemu dengan pihak pengajar (McNeal 2001). Kondisi sosial ekonomi secara jelas berpengaruh pada keterlibatan orang tua murid. Pendapatan rumah tangga yang tidak sesuai kebutuhan tidak mempengaruhi kemampuan ortu untuk terlibat dalam pendidikan di rumah, namun berpengaruh pada keterlibatan di kegiatan sekolah anak (Durand 2011). Dalam hal kepuasan, orang tua dengan tingkat ekonomi dan pendidikan yang rendah cenderung merasa tidak puas karena harus merelakan beberapa kriteria yang menjadi preferensi dalam memilih sekolah (Saatcioglu dan Snethen 2022). Dari sisi anak, ditemukan bahwa usia anak berpengaruh pada keterlibatan orang tua (Magwa dan Mugari 2017), orang tua murid di kelas rendah pada sekolah dasar lebih banyak terlibat daripada orang tua murid di kelas tinggi (Milosavljević Đukić 2022).

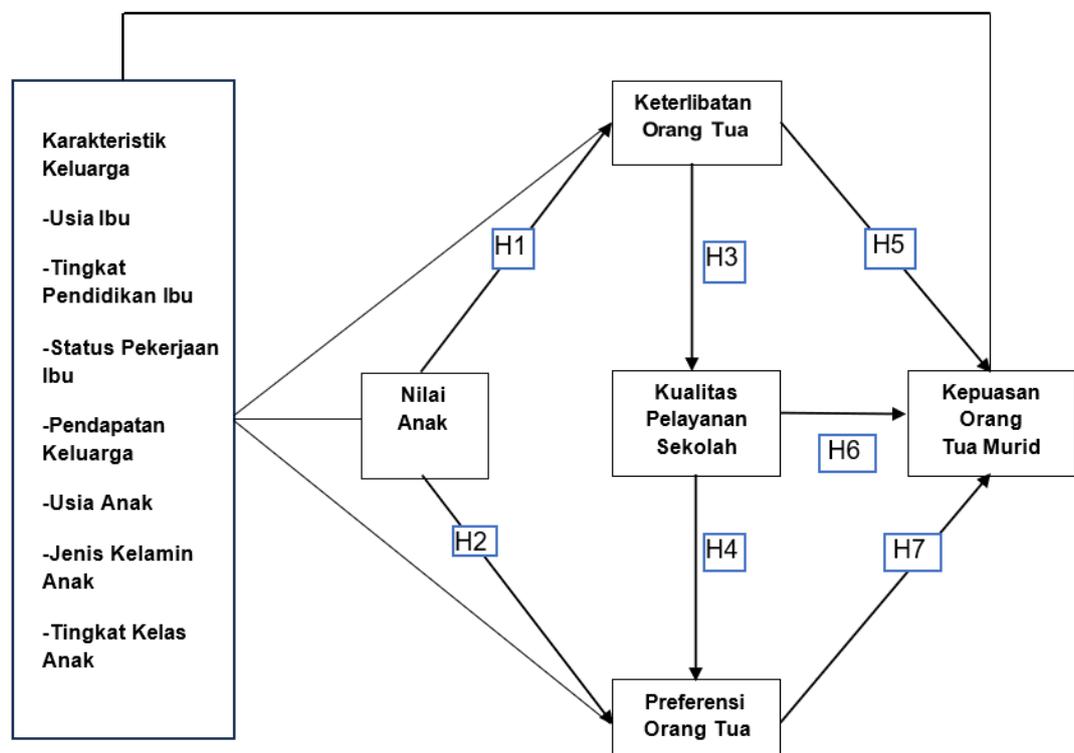
Nilai anak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan orang tua untuk melakukan investasi pada anak (Villa *et al.* 2020) baik dalam bentuk materi maupun non-materi (Bryant dan Zick 2006). Investasi materi pada anak salah satunya adalah melalui preferensi sekolah yang dipilih, sedangkan investasi non-materi salah satunya adalah kesediaan orang tua meluangkan waktu untuk terlibat dalam kegiatan pembelajaran anak. Orang tua dengan nilai anak yang baik nilai anak juga mempengaruhi preferensi orang tua pada kualitas dan praktik pendidikan yang diterima oleh anak (Grogan 2012).

Selain berpengaruh pada prestasi akademik anak (Georgiou 1996; Menheere dan Hooge 2010; Durisic dan Bunijevac 2017; Meier dan Lemmer 2018), keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak di sekolah juga dapat mempengaruhi kualitas sekolah (Kastrati 2014). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Walsh (2010) didapatkan hasil bahwa orang tua melihat keterlibatan dirinya sebagai substitusi dari persepsi mengenai kualitas sekolah. Selain itu, keterlibatan orang tua juga berpengaruh terhadap kepuasan orang tua pada sekolah (Friedman *et al.* 2006).

Keterlibatan orang tua dalam mendukung aktivitas sekolah, mendukung pembelajaran di rumah, dan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan pada kegiatan sekolah memiliki hubungan dengan kepuasan (Meier dan Lemmer 2018). Hal lainnya yang mempengaruhi kepuasan orang tua murid adalah kualitas pelayanan sekolah, baik dari segi keandalan, perangkat sekolah, kepastian maupun empati (Incesu dan Asikgil 2012). Kualitas lainnya yang berpengaruh pada kepuasan orang tua adalah kurikulum sekolah dan kompetensi guru (Nguyen *et al.* 2021).

Kesesuaian antara preferensi orang tua pada sekolah yang dipilih untuk anak juga berpengaruh pada kepuasan orang tua murid. Orang tua yang memilih sekolah swasta cenderung lebih puas dibanding orang tua yang memilih sekolah negeri, dan orang tua yang dapat memilih sekolah dengan bebas tanpa batasan kebijakan zonasi memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Rhinesmith 2017). Hal ini juga berhubungan dengan studi literatur yang dilakukan oleh Erickson (2017) mengenai preferensi utama orang tua dalam memilih sekolah untuk anak, yaitu jenis sekolah, lokasi sekolah, jumlah murid, serta reputasi sekolah.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan orang tua murid (Y). Variabel bebas dari penelitian ini adalah nilai anak (X1), keterlibatan orang tua (X2), kualitas pelayanan sekolah (X3), dan preferensi orang tua (X4). Kerangka pemikiran konseptual dari faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua murid berdasarkan tinjauan pustaka dari penelitian terdahulu tersaji secara rinci pada Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

H1: Nilai anak berpengaruh signifikan terhadap keterlibatan orang tua

H2: Nilai anak berpengaruh signifikan terhadap preferensi

H3: Keterlibatan orang tua berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

H4: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi

H5: Keterlibatan orang tua berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua

H6: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua

H7: Preferensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua

III METODE PENELITIAN

3.1 Desain, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Tipe survei yang digunakan adalah *cross-sectional survey* yaitu hanya dilakukan dalam satu waktu saja (Nazir 1999 dalam Puspitawati dan Herawati 2018). Selanjutnya juga dilakukan *in-depth interview* untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas terkait subjek penelitian. Penelitian dilakukan di Kota Bekasi, Jawa Barat. Kota Bekasi dipilih karena adanya keunikan pertumbuhan sekolah negeri yang cenderung berbanding terbalik dengan pertumbuhan sekolah swasta menurut Data Pokok Pendidikan Kemendikbudristek. Pengambilan data dilakukan mulai bulan Februari hingga April 2023.

3.2 Populasi, Contoh, dan Teknik Penarikan Contoh

Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua yang memiliki anak yang bersekolah di tingkat sekolah dasar. Contoh dalam penelitian ini adalah orang tua yang memiliki anak kelas 4-6 di SD Negeri di Kota Bekasi dengan ibu sebagai responden. Ibu dipilih sebagai responden atas dasar temuan dari Milosavljević Đukić *et al.* (2022) bahwa ibu cenderung lebih banyak terlibat dalam pembelajaran anak dibanding ayah. Orang tua murid kelas 4-6 dipilih karena orang tua murid kelas 1-3 baru merasakan sekolah secara tatap muka sejak tahun ajaran 2022-2023 akibat pandemi COVID-19, sehingga pengalaman orang tua berinteraksi dengan sekolah dalam kondisi normal dapat dikatakan masih relatif singkat.

Penentuan tempat pengambilan contoh dilakukan secara *purposive* di SDN Jatikramat VIII. Terdapat 160 siswa kelas 4-6 di SDN Jatikramat VIII dan semua diminta untuk mengisi kuesioner. Dari 160 kuesioner, 41 di antaranya tidak lengkap sehingga unit analisis yang dapat diolah datanya dalam penelitian ini adalah 119 orang tua murid.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan yaitu data primer, dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara luring. Sekolah yang terpilih berdasarkan hasil acak diminta bekerja sama untuk berpartisipasi dalam penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada orang tua murid kelas 4-6. Kuesioner yang diberikan berisi pertanyaan terstruktur dimulai dari *profiling* untuk mengetahui karakteristik responden, meliputi: usia ibu, pendidikan ibu, pekerjaan ibu, pendapatan keluarga, usia anak, jenis kelamin anak, dan tingkat kelas anak. Bagian selanjutnya merupakan pertanyaan-pertanyaan terkait variabel penelitian, yaitu nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, preferensi orang tua, serta kepuasan orang tua murid.

3.4 Variabel dan Cara Pengukuran Variabel

Data yang akan diambil meliputi variabel: (1) karakteristik keluarga; (2) nilai anak; (3) keterlibatan orang tua; (4) kualitas pelayanan sekolah; (5) preferensi orang tua; dan (6) kepuasan orang tua murid.

1. Kuesioner mengenai nilai anak mengacu pada kuesioner yang dikembangkan oleh Larasati dan Hartoyo (2016) dan penelitian yang dilakukan oleh Omran (1990) serta penelitian Ruslan (2017) untuk dimensi agama. Kuesioner terdiri dari 18 pernyataan yang terdiri dari empat dimensi yaitu agama (3 pernyataan), ekonomi (3 pernyataan), psikologis (6 pernyataan), dan sosial (6 pernyataan). Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan lima pilihan jawaban yaitu STS=sangat tidak setuju, TS= tidak setuju, N= netral, S=setuju, SS=sangat setuju. Reliabilitas kuesioner (*cronbach's alpha*) nilai anak sebesar 0,731.
2. Kuesioner mengenai keterlibatan orang tua mengacu pada asesmen keterlibatan ibu dalam pendidikan anak yang dikembangkan oleh Kikas *et al.* (2011). Asesmen ini terdiri dari 18 pernyataan yang digunakan untuk menilai partisipasi (6 pernyataan), pembelajaran di rumah (6 pernyataan), dan komunikasi (6 pernyataan). Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan lima pilihan jawaban yaitu TP=tidak pernah, J=jarang, KK=kadang-kadang, S=sering, SL=selalu. Reliabilitas kuesioner (*cronbach's alpha*) keterlibatan orang tua sebesar 0,845.
3. Kuesioner mengenai kualitas pelayanan sekolah mengacu pada kuesioner yang dibuat oleh Jonathan dan Iriani (2021) berdasarkan alat ukur SERVQUAL. Kuesioner ini terdiri dari 20 pernyataan yang digunakan untuk menilai atribut fisik (3 pernyataan), keandalan (5 pernyataan), daya tanggap (4 pernyataan), jaminan (4 pernyataan), dan empati (4 pernyataan). Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan lima pilihan jawaban yaitu STS=sangat tidak setuju, TS= tidak setuju, N= netral, S=setuju, SS=sangat setuju. Reliabilitas kuesioner (*cronbach's alpha*) kualitas pelayanan sekolah sebesar 0,972.
4. Kuesioner mengenai preferensi orang tua mengacu pada kuesioner yang dikembangkan oleh Goldring dan Phillips (2008). Kuesioner ini terdiri dari 10 pernyataan yang digunakan untuk mengukur tingkat preferensi orang tua pada aspek akademik (4 pernyataan), kenyamanan (3 pernyataan), dan karakter sekolah (3 pernyataan). Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan lima pilihan jawaban yaitu STP=sangat tidak penting, TP= tidak penting, TTP= tidak terlalu penting, P=penting, SP=sangat penting. Reliabilitas kuesioner (*cronbach's alpha*) preferensi orang tua sebesar 0,778.
5. Kuesioner mengenai kepuasan orang tua murid mengacu pada kuesioner yang dikembangkan oleh Budilaksono (2022). Kuesioner ini terdiri dari lima pernyataan mengenai kesesuaian harapan dengan kinerja sekolah. Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan lima pilihan jawaban yaitu STS=sangat tidak setuju, TS= tidak setuju, N=netral, S=setuju, SS=sangat setuju. Reliabilitas kuesioner (*cronbach's alpha*) kepuasan orang tua murid sebesar 0,961.

Kuesioner selengkapnya terlampir pada Lampiran 1. Berikut merupakan tabel informasi mengenai variabel, skala data, serta pengukuran data untuk masing-masing variabel.

Tabel 1 Variabel, skala, dan pengkategorian data

Variabel	Skala data	Pengukuran data
Karakteristik Keluarga		
Usia ibu	Rasio	Dalam Tahun
Pendidikan ibu	Ordinal	[1] Tamat SD [2] Tamat SMP [3] Tamat SMA [4] Tamat Diploma [5] Tamat S1 [6] Tamat S2/S3
Status pekerjaan ibu	Nominal	[1] Ibu rumah tangga [2] Pekerja formal [3]Pekerja informal (<i>freelance</i> , berjualan dari rumah, dsb)
Pendapatan keluarga	Ordinal	[1] < Rp 2.000.000/bulan [2] Rp 2.000.001 – Rp 5.000.000/bulan [3] Rp 5.000.001 – Rp 8.000.000/bulan [4] Rp 8.000.001 – Rp 11.000.000/bulan [5] > Rp 11.000.000/bulan
Usia anak	Rasio	Dalam Tahun
Jenis kelamin anak	Nominal	[1] Laki-laki [2] Perempuan
Tingkat kelas anak	Ordinal	[1] Kelas 4 [2] Kelas 5 [3] Kelas 6
Nilai anak	Ordinal	[1] Sangat tidak setuju [2] Tidak setuju [3] Netral [4] Setuju [5] Sangat tidak setuju
Keterlibatan orang tua	Ordinal	[1] Tidak pernah [2] Jarang [3] Kadang-kadang [4] Sering [5] Selalu
Kualitas pelayanan sekolah	Ordinal	[1] Sangat tidak setuju [2] Tidak setuju [3] Netral [4] Setuju [5] Sangat tidak setuju



Variabel	Skala data	Pengukuran data
Preferensi orang tua	Ordinal	[1] Sangat tidak penting [2] Tidak penting [3] Tidak terlalu penting [4] Sangat penting [5] Penting
Kepuasan orang tua murid	Ordinal	[1] Sangat tidak setuju [2] Tidak setuju [3] Netral [4] Setuju [5] Sangat tidak setuju

3.5 Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan akan melalui proses pengolahan data yang meliputi *coding*, *scoring*, *analyzing* dan interpretasi data. Data diolah menggunakan Microsoft Excel dan dianalisis menggunakan program SPSS untuk analisis deskriptif dan menguji hubungan, dan SmartPLS untuk analisis *structural equation model* (SEM).

Hasil kuesioner yang terkumpul akan diinput satu persatu berdasarkan masing-masing variabel. Setiap dimensi variabel akan diberi skor penilaian pada masing-masing pernyataan kuesioner kemudian dihitung skor total. Untuk variabel nilai anak, kualitas pelayanan sekolah, dan kepuasan orang tua murid dilakukan pemberian skor sebagai berikut: STS=1, TS=2, N=3, S=4, SS=5. Untuk variabel keterlibatan orang tua dilakukan pemberian skor sebagai berikut: TP=1, J=2, KK=3, S=4, SL=5. Untuk variabel preferensi dilakukan pemberian skor sebagai berikut: STP=1, TP=2, TTP=3, P=4, SP=5. Kemudian skor total akan ditransformasikan menjadi indeks agar setiap variabel memiliki perbandingan kategori yang seragam. Indeks dihitung menggunakan rumus:

$$\text{Indeks} = \frac{\text{total skor} - \text{skor terendah}}{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}} \times 100\%$$

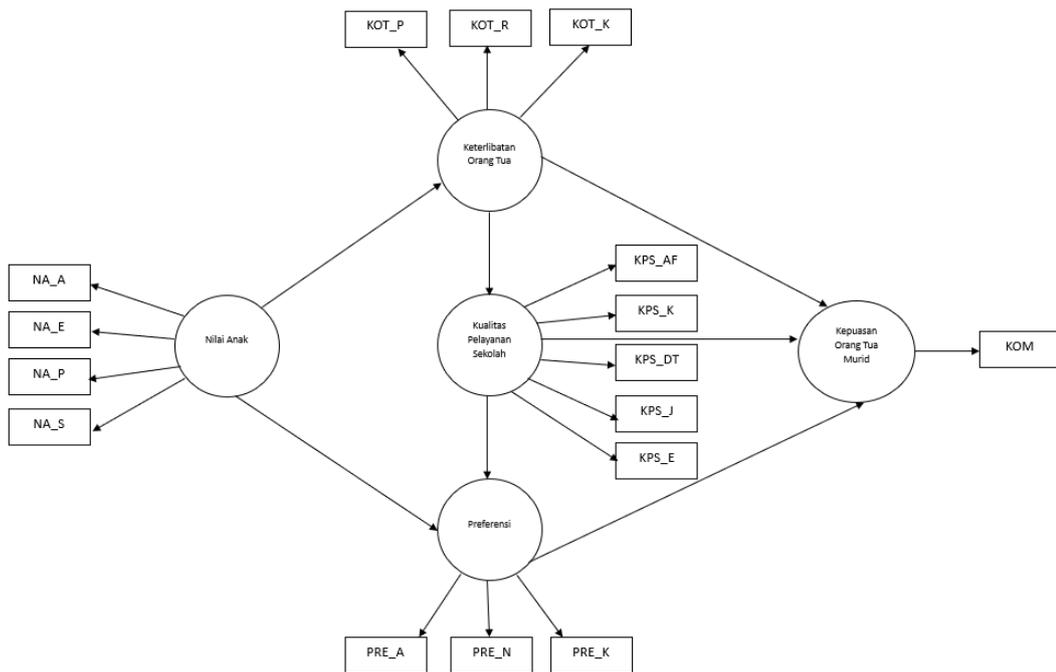
Kemudian, nilai indeks dimasukkan ke dalam kategori kelas. Nilai tersebut dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Penentuan *cut off* untuk kategorisasi adalah Rendah: 0.00 – 60.00; Sedang: >60.00 – 80.00; Tinggi: >80 – 100 (Khomsan 2000).

Secara rinci, analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan cara berikut:

1. Analisis deskriptif untuk menjawab tujuan penelitian yang pertama, yaitu mengidentifikasi karakteristik keluarga, nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, preferensi orang tua, dan kepuasan orang tua murid. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui persentase, minimum, maksimum, rata-rata, dan kategorisasi dari data responden. Analisis ini dilakukan menggunakan perangkat *SPSS for Windows*.
2. Uji korelasi untuk menjawab tujuan penelitian yang kedua yaitu menganalisis hubungan karakteristik keluarga dengan nilai anak, keterlibatan orang tua,

kualitas pelayanan sekolah, preferensi orang tua, dan kepuasan orang tua murid. Analisis ini dilakukan menggunakan perangkat *SPSS for Windows*

3. Uji pengaruh menggunakan uji SEM dengan *SmartPLS* untuk menjawab tujuan penelitian yang ketiga yaitu menganalisis pengaruh nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, preferensi orang tua, terhadap kepuasan orang tua murid. Sebelum melakukan analisis pengaruh, dilakukan uji kecocokan model melalui dua tahapan yaitu memenuhi syarat outer model (*outer loading*, *AVE*, *composite reliability*) dan *inner model* (*R-square*). Analisis *outer loading* dilakukan untuk melihat bahwa suatu variabel indikator dikatakan valid, yaitu ketika memiliki nilai *standardized loading factor* lebih dari batas yang dapat ditoleransi yaitu $\geq 0,5$ dengan memiliki nilai *t-value* diatas 1,96 (Igbaria1997). Jika nilai *AVE* setiap variabel memiliki nilai $> 0,5$ maka dapat dikatakan konstruk tersebut sudah memenuhi syarat dan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Selanjutnya dilihat nilai *composite reliability* untuk menggambarkan konsistensi dari suatu variabel dengan standar reliabilitas yang baik yaitu $> 0,7$. Kemudian dilakukan pengujian *inner model* untuk melihat hubungan antara variabel laten, nilai signifikasi dan *Goodness of Fit* (*GoF*) dari model penelitian. Semakin besar nilai *GoF*, maka semakin besar kemampuan variabel independen tersebut dapat menjelaskan variabel dependen, sehingga model dalam penelitian akan semakin baik. Rancangan model penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2 Model awal rancangan SEM

Keterangan:

NA: Nilai anak
 NA_A: Nilai agama
 NA_E: Nilai ekonomi

NA_P: Nilai psikologi
 NA_S: Nilai sosial
 KOT: Keterlibatan orang tua

KOT_P: Partisipasi
KOT_R: Pembelajaran di rumah
KOT_K: Komunikasi
KPS: Kualitas pelayanan sekolah
KPS_AF: Atribut fisik
KPS_K: Keandalan
KPS_DT: Daya tanggap

KPS_J: Jaminan
KPS_E: Empati
PRE: Preferensi orang tua
PRE_A: Preferensi akademik
PRE_N: Preferensi kenyamanan
PRE_K: Preferensi karakter
KOM: Kepuasan orang tua murid

3.6 Definisi Operasional

Karakteristik keluarga adalah keadaan atau ciri khas yang melekat pada keluarga meliputi usia ibu, pendidikan ibu, status pekerjaan ibu, pendapatan keluarga, usia anak, jenis kelamin anak, dan tingkat kelas anak.

Usia ibu adalah lama hidup ibu yang dihitung sejak lahir hingga waktu penelitian dalam satuan tahun.

Pendidikan Ibu adalah tingkat pendidikan terakhir yang dituntaskan oleh ibu.

Status pekerjaan ibu adalah jenis kesibukan dominan pada keseharian ibu, terdiri dari ibu rumah tangga, pekerja formal, dan pekerja informal.

Pendapatan keluarga adalah pemasukan total baik dari suami maupun dari istri dalam satuan rupiah.

Usia anak adalah lama hidup anak yang dihitung sejak lahir hingga waktu penelitian dalam satuan tahun.

Jenis kelamin anak adalah karakteristik anak yang dibedakan menjadi laki-laki dan perempuan.

Tingkat kelas anak adalah jenjang kelas yang sedang dijalani anak saat penelitian dilakukan.

Nilai Anak adalah persepsi mengenai keberhargaan anak bagi orang tua. Variabel ini terdiri dari nilai agama, nilai ekonomi, nilai psikologis, dan nilai sosial.

Nilai Agama adalah persepsi keberhargaan anak dilihat dari aspek keyakinan orang tua tentang hubungan dengan Tuhan melalui kehadiran anak.

Nilai Ekonomi adalah persepsi keberhargaan anak dilihat dari manfaat dan beban biaya yang dikeluarkan dan diharapkan.

Nilai Psikologis adalah persepsi keberhargaan anak dilihat dari aspek emosional orang tua.

Nilai Sosial adalah persepsi keberhargaan anak dilihat dari status orang tua dalam pandangan lingkungan dan masyarakat

Keterlibatan orang tua adalah intensitas orang tua untuk terlibat dalam kegiatan akademik anak. Variabel ini terdiri dari partisipasi, pembelajaran di rumah, dan komunikasi.

Partisipasi adalah keterlibatan orang tua dalam kegiatan di sekolah anak.

Pembelajaran di rumah adalah keterlibatan orang tua dalam kegiatan belajar anak di rumah.

Komunikasi adalah upaya orang tua untuk membicarakan hal-hal terkait akademik anak dengan guru.

Kualitas Pelayanan Sekolah adalah persepsi mengenai keunggulan dari pelayanan sekolah. Variabel ini terdiri dari atribut fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Atribut Fisik adalah fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik.

Keandalan adalah kemampuan sekolah untuk memberi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat.

Daya Tanggap adalah kesediaan untuk membantu orang tua dan murid dalam memberikan pelayanan dengan segera.

Jaminan adalah sikap dan pengetahuan pihak sekolah yang menunjukkan bahwa mereka dapat dipercaya.

Empati adalah kepedulian dan perhatian pihak sekolah pada keunikan masing-masing orang tua dan murid.

Preferensi orang tua adalah kecenderungan orang tua pada aspek yang terdapat pada sekolah. Variabel ini terdiri dari akademik, kenyamanan, dan karakter.

Akademik adalah kecenderungan untuk menganggap penting hal-hal terkait akademik seperti nilai akademik dan kualitas guru.

Kenyamanan adalah kecenderungan untuk menganggap penting hal-hal terkait kenyamanan orang tua dan siswa seperti jarak dan kemudahan transportasi.

Karakter adalah kecenderungan untuk menganggap penting hal-hal terkait karakteristik sekolah, seperti kepadatan kelas dan kesetaraan guru dalam memperlakukan murid.

Kepuasan orang tua murid adalah perasaan puas dari hasil membandingkan antara kinerja sekolah dengan harapan orang tua.



IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Keluarga

Unit analisis dalam penelitian ini adalah ibu dari anak kelas 4-6 sekolah dasar negeri. Rata-rata usia ibu dalam penelitian ini adalah 38,8 tahun yang berada pada kategori dewasa awal (Hurlock 1980). Berdasarkan Tabel 2, persentase terbesar usia ibu (67,2%) berusia 18 sampai 40 tahun, sedangkan sisanya terkategori sebagai dewasa madya (32,8%). Lama pendidikan dibagi menjadi dua kategori yaitu kurang dari sama dengan tamat SMA (Sekolah Menengah Atas) dan lebih dari SMA. Mayoritas responden menempuh pendidikan kurang dari sama dengan 12 tahun (88,2%). Sebanyak 58,8% responden merupakan tamatan SMA, 19,3% tamat SMP, dan 10,1% tamat SD.

Tabel 2 Sebaran contoh berdasarkan usia, pendidikan, status pekerjaan, dan pendapatan keluarga

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia Ibu (Tahun)		
Dewasa Awal (18-40)	80	67,2
Dewasa Madya (41-60)	39	32,8
Dewasa Akhir (>60)	0	0,0
Min-Max	28-54	
Rata-rata ± standar deviasi	38,8±5,7	
Pendidikan Ibu (Tahun)		
≤ Tamat SMA (≤ 12)	105	88,2
> Tamat SMA (> 13)	14	11,8
Min-Max	6-16	
Rata-rata ± standar deviasi	11,3±2,6	
Pekerjaan Ibu		
Ibu Rumah Tangga	89	74,8
Pekerja Formal	8	6,7
Pekerja Informal	22	18,5
Pendapatan Keluarga (rupiah per bulan)		
<2.000.000	39	32,8
2.000.001-5.000.000	62	52,1
5.000.001-8.000.000	10	8,4
>8.000.000	8	6,7
Total	119	100
Min-Max	Rp 2.000.000-Rp 8.000.001	
Rata-rata ± standar deviasi	Rp 3.563.025± 1.695.651	

Pekerjaan ibu didominasi oleh ibu rumah tangga (74,8%). Hanya 6,7% responden yang bekerja secara formal sedangkan sisanya bekerja secara informal (18,5%). Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa mayoritas responden (84,9%) memiliki pendapatan keluarga di bawah batas upah minimum Kota Bekasi, dengan rata-rata pendapatan keluarga Rp 3.563.025. Berdasarkan keputusan pemerintah Jawa Barat, Upah Minimum Kota (UMK) Bekasi tahun 2023 adalah Rp 5.158.248.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

4.2 Karakteristik Anak

Anak dari responden pada penelitian ini rata-rata berusia 10,85 dengan usia paling rendah 9 dan paling tinggi 13. Sebagian besar orang tua responden (47,1%) memiliki anak yang berada di tingkat kelas 5. Sebaran jenis kelamin anak dari responden hampir merata, yaitu 52,9% anak laki-laki dan 47,1% anak perempuan.

Tabel 3 Sebaran contoh berdasarkan usia, jenis kelamin, dan tingkat kelas anak

Kategori Usia Anak (Tahun)	Jumlah (n)	Persentase (%)
9	5	4,2
10	45	37,8
11	36	30,3
12	29	24,4
13	4	3,4
Min-Max	9-13	
Rata-rata ± standar deviasi	10,85±0,95	
Jenis Kelamin Anak		
Laki-laki	63	52,9
Perempuan	56	47,1
Tingkat Kelas Anak		
4	33	27,7
5	56	47,1
6	30	25,2
Total	119	100

4.3 Nilai Anak

Nilai anak merupakan pandangan orang tua mengenai keberhargaan anak. Secara keseluruhan, persepsi responden mengenai nilai keberhargaan anak berada di kategori sedang dengan rata-rata indeks 79,7. Dari empat dimensi yang ada, dimensi nilai agama memiliki poin tertinggi yaitu dengan rata-rata 88,0. Sebagian besar responden memiliki persepsi nilai anak berdasarkan agama yang terkategori tinggi (73,1%). Lebih dari setengah responden sangat setuju bahwa merawat dan mendidik anak merupakan perwujudan dari ketaatan pada Tuhan Yang Maha Esa. Lebih dari setengah responden juga sangat setuju bahwa kehadiran anak membuat orang tua merasa lebih dekat dengan Tuhan dan memotivasi untuk menjadi hamba Tuhan yang lebih baik lagi.

Berbeda dengan aspek nilai agama, lebih dari setengah responden (50,4%) memiliki persepsi nilai ekonomi terhadap anak dalam kategori rendah. Sebanyak 20,1% responden beranggapan bahwa merawat dan membesarkan anak sangat menguras keuangan keluarga, sementara 19,3% netral, dan 60,5% tidak setuju. Lebih dari setengah responden mengharapkan anak dapat memberikan bantuan di masa depan ketika sudah dewasa. Persepsi bahwa anak merupakan tenaga kerja keluarga yang dapat membantu ekonomi keluarga di masa depan memiliki nilai paling rendah. Namun berdasarkan rata-rata keseluruhan responden, persepsi mengenai nilai anak secara ekonomi berada di kategori sedang (63,0%).

Dari aspek psikologis, sebagian besar responden berada dalam kategori tinggi (76,5%). Sebanyak 91,6% responden setuju bahwa kehadiran anak membuat hubungan suami istri semakin kuat. Sebanyak 77,3% responden tidak setuju kehadiran anak menimbulkan kecemasan dan stres, dan 23,4% menjawab netral. Lebih dari 90% responden setuju bahwa kehadiran anak memberikan dorongan untuk lebih semangat bekerja, kehadiran anak membawa cinta dan kegembiraan bagi responden, keluarga terasa lengkap dengan kehadiran anak, serta hidup menjadi lebih menarik. Persepsi bahwa kehadiran anak membuat keluarga terasa lengkap memiliki nilai skor tertinggi.

Tabel 4 Sebaran contoh berdasarkan kategori variabel nilai anak

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
<i>Nilai Agama</i>		
Rendah (<60)	3	2,5
Sedang (60-80)	29	24,4
Tinggi (>80)	87	73,1
Min-Max	0,0-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	88,0 ±14,4	
<i>Nilai Ekonomi</i>		
Rendah (<60)	60	50,4
Sedang (60-80)	39	32,8
Tinggi (>80)	20	16,8
Min-Max	16,6-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	63,0±16,0	
<i>Nilai Psikologis</i>		
Rendah (<60)	2	1,7
Sedang (60-80)	26	21,8
Tinggi (>80)	91	76,5
Min-Max	28,5-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	86,9±11,1	
<i>Nilai Sosial</i>		
Rendah (<60)	6	5,0
Sedang (60-80)	55	46,2
Tinggi (>80)	58	48,7
Min-Max	40,0-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	80,9±13,3	
<i>Nilai Anak (Total)</i>		
Rendah (<60)	2	1,7
Sedang (60-80)	52	43,7
Tinggi (>80)	65	54,6
Min-Max	28,8-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	79,7±9,9	

Berdasarkan aspek sosial, kategori sedang dan tinggi memiliki nilai yang hampir sama yaitu 46,2% dan 48,7%. Sebanyak 58,8% responden merasa bahwa memiliki anak merupakan suatu keharusan, 30,3% netral, dan 10,9% tidak merasa demikian. Lebih dari 80% merasa bahwa memiliki anak melengkapi status sebagai

wanita seutuhnya dan anak yang berpendidikan dapat meningkatkan derajat orang tua di masyarakat. Lebih daro 90% responden merasa bahwa anak merupakan penerus garis keturunan keluarga. Responden paling banyak menyetujui bahwa keberadaan anak mendorong untuk berperilaku lebih baik.

4.4 Keterlibatan Orang Tua

Keterlibatan orang tua merupakan tingkat intensitas orang tua untuk terlibat dalam kegiatan akademik anak. Hal ini dinilai melalui seberapa sering orang tua berpartisipasi dalam kegiatan di sekolah, mendukung pembelajaran di rumah, serta melakukan komunikasi dengan pihak sekolah. Berdasarkan Tabel 5, rata-rata indeks keterlibatan orang tua berada di kategori rendah yaitu 57,8. Jika dilihat dari rata-rata masing-masing dimensi, partisipasi orang tua dan komunikasi dengan pihak sekolah berada di kategori rendah, dan hanya pembelajaran di rumah yang berada pada kategori sedang.

Tabel 5 Sebaran contoh berdasarkan kategori variabel keterlibatan orang tua

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
<i>Partisipasi Orang Tua</i>		
Rendah (<60)	82	68,9
Sedang (60-80)	25	21,0
Tinggi (>80)	12	10,1
Min-Max	0,0-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	47,9±23,2	
<i>Pembelajaran di Rumah</i>		
Rendah (<60)	14	11,8
Sedang (60-80)	53	44,5
Tinggi (>80)	52	43,7
Min-Max	37,5-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	78,2±14,6	
<i>Komunikasi dengan Pihak Sekolah</i>		
Rendah (<60)	85	71,4
Sedang (60-80)	23	19,3
Tinggi (>80)	11	9,2
Min-Max	0,0-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	47,4±24,2	
<i>Keterlibatan Orang Tua (Total)</i>		
Rendah (<60)	69	58,0
Sedang (60-80)	36	30,2
Tinggi (>80)	14	11,8
Min-Max	30,5-93,0	
Rata-rata ± standar deviasi	57,8±15,9	

Pada dimensi partisipasi sebagian besar orang tua berada pada kategori rendah (68,9%). Dimensi ini mengukur mengenai keterlibatan orang tua dalam kegiatan anak di sekolah. Orang tua paling sedikit berpartisipasi dalam hal

merencanakan aktivitas kelas anak bersama guru. Sedangkan partisipasi yang paling sering dilakukan adalah mengikuti kegiatan jalan-jalan sekolah bersama anak.

Berbeda dengan aspek partisipasi, aspek pembelajaran di rumah memiliki nilai rata-rata indeks yang cukup tinggi yaitu 78,2. Standar deviasi pada aspek ini tidak melebihi nilai rata-rata, artinya semakin akurat atau serupa dengan nilai indeks masing-masing responden. Sebanyak 75,7% orang tua menyediakan waktu untuk melatih kemampuan berhitung anak. Terdapat 92,3% responden yang sering mendorong anak untuk melakukan kegiatan membaca. Lebih dari 80% responden menyediakan waktu dengan frekuensi yang sering untuk melatih kemampuan menulis anak serta memotivasi anak. Lebih dari 60% responden menyediakan bahan belajar di rumah untuk anak serta menyediakan waktu untuk melatih kemampuan kreativitas anak.

Pada dimensi komunikasi dengan pihak sekolah, sebagian besar responden (71,4%) berada di kategori rendah. Hanya 9,2% responden yang terkategori tinggi pada dimensi ini. Lebih dari 30% responden tidak pernah atau jarang membicarakan sikap anak di sekolah dengan guru. Sebanyak 26,9% orang tua sering membicarakan kesulitan yang anak alami di kelas. Orang tua paling jarang membahas aspek aturan di kelas dengan guru sedangkan aspek yang paling sering dikomunikasikan adalah pencapaian belajar anak.

4.5 Kualitas Pelayanan Sekolah

Dilihat dari rata-rata indeks total, orang tua memiliki persepsi mengenai kualitas pelayanan sekolah yang sedang dengan nilai 79,9. Pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa aspek keandalan, daya tanggap, dan jaminan, rata-rata indeks melebihi batas kategori tinggi (>80). Aspek atribut fisik dan empati berada pada kategori sedang, namun nilai rata-ratanya hanya memiliki selisih tipis dari kategori tinggi (76,4 dan 79,5). Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan sekolah yang diterima, dengan dimensi jaminan sebagai dimensi dengan rata-rata tertinggi (81,9).

Jika ditinjau dari sebaran jawaban, tingkat persetujuan tertinggi aspek atribut fisik ada pada aspek penampilan guru dan karyawan yang profesional. Persentase terbesar pada dimensi ini berada di kategori sedang (45,4%) disusul kemudian oleh kategori tinggi (35,3%). Pada dimensi keandalan, hanya satu responden yang berada dalam kategori rendah, sedangkan lebih dari setengah total responden berada di kategori sedang (60,5%). Responden paling banyak setuju dengan pernyataan bahwa guru mengajar dengan baik dan sesuai kurikulum nasional.

Pada dimensi daya tanggap, hampir setengah dari total responden berada dalam kategori tinggi (48,7%). Responden paling banyak setuju dengan pernyataan bahwa guru dan karyawan bersedia dihubungi melalui WhatsApp atau jalur komunikasi lainnya yaitu sebesar 96,6%. Dimensi jaminan dan empati juga didominasi kategori tinggi oleh hampir setengah dari total responden (49,6% dan 48,7%). Pada dimensi jaminan, responden paling banyak setuju dengan pernyataan bahwa sekolah dapat dipercaya dalam membantu siswa memenuhi capaian belajar sesuai jenjang kelas (94,9%). Sedangkan pada dimensi empati, mayoritas orang tua paling banyak setuju bahwa guru memberi perhatian pada murid yang belum memahami pelajaran dan guru memahami potensi masing-masing murid.

Tabel 6 Sebaran contoh berdasarkan kategori variabel kualitas pelayanan sekolah

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
<i>Atribut Fisik</i>		
Rendah (<60)	23	19,3
Sedang (60-80)	54	45,4
Tinggi (>80)	42	35,3
Min-Max	41,6-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	76,4±14,7	
<i>Keandalan</i>		
Rendah (<60)	1	0,8
Sedang (60-80)	72	60,5
Tinggi (>80)	46	38,7
Min-Max	55,0-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	80,8±11,9	
<i>Daya Tanggap</i>		
Rendah (<60)	6	5,0
Sedang (60-80)	55	46,2
Tinggi (>80)	58	48,7
Min-Max	50,0-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	80,9±12,8	
<i>Jaminan</i>		
Rendah (<60)	4	3,4
Sedang (60-80)	56	47,1
Tinggi (>80)	59	49,6
Min-Max	50,0-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	81,9±13,4	
<i>Empati</i>		
Rendah (<60)	11	9,2
Sedang (60-80)	50	42,0
Tinggi (>80)	58	48,7
Min-Max	43,7-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	79,5±14,3	
<i>Kualitas Pelayanan Sekolah (Total)</i>		
Rendah (<60)	5	4,2
Sedang (60-80)	57	47,9
Tinggi (>80)	57	47,9
Min-Max	57,2-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	79,9±11,5	

4.6 Preferensi Orang Tua

Preferensi merupakan tingkat kecenderungan pada aspek tertentu berdasarkan pertimbangan dan evaluasi. Berdasarkan Tabel 7 mayoritas orang tua memiliki tingkat preferensi pada akademik yang tinggi (61,3%). Rata-rata indeks juga menunjukkan nilai yang terkategori tinggi dengan standar deviasi lebih kecil,

artinya semakin serupa dengan nilai indeks masing-masing responden. Kualitas guru merupakan hal yang dianggap paling penting. Sebanyak 89,9% menganggap kesempatan untuk diterima di sekolah favorit di jenjang selanjutnya merupakan hal yang penting. Lebih dari 80% responden menganggap popularitas sekolah dan hasil ujian siswa pada angkatan-angkatan sebelumnya di ujian nasional merupakan hal yang penting.

Dari aspek kenyamanan, tingkat preferensi orang tua lebih banyak pada kategori rendah (41,2%) dan sedang (37,0%). Sebagian besar orang tua tidak menganggap aspek seperti jarak sekolah dari dan ke rumah serta kemudahan transportasi sebagai hal yang penting. Dari aspek karakter sekolah, mayoritas orang tua (57,1%) memiliki tingkat preferensi yang tinggi. Kesetaraan dalam memperlakukan murid menjadi aspek yang dianggap paling penting (99,2%).

Tabel 7 Sebaran contoh berdasarkan kategori variabel preferensi orang tua

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
<i>Akademik</i>		
Rendah (<60)	7	5,9
Sedang (60-80)	39	32,8
Tinggi (>80)	73	61,3
Min-Max	56,2-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	81,2±11,3	
<i>Kenyamanan</i>		
Rendah (<60)	49	41,2
Sedang (60-80)	44	37,0
Tinggi (>80)	26	21,8
Min-Max	16,6-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	67,6±17,7	
<i>Karakter</i>		
Rendah (<60)	8	6,7
Sedang (60-80)	43	36,1
Tinggi (>80)	68	57,1
Min-Max	50,0-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	83,7±12,7	
<i>Preferensi (Total)</i>		
Rendah (<60)	4	3,4
Sedang (60-80)	69	58,0
Tinggi (>80)	46	38,6
Min-Max	46,5-100,0	
Rata-rata ± standar deviasi	77,5±10,4	

4.7 Kepuasan Orang Tua Murid

Kepuasan merupakan perasaan positif yang timbul dari hasil membandingkan antara kinerja sekolah dengan harapan orang tua. Pada hasil penelitian ini, ditemukan bahwa hampir setengah dari responden (49,6%) berada dalam kategori kepuasan yang sedang, disusul kemudian oleh kategori tinggi (44,5%). Hanya 5% responden yang berada pada kategori kepuasan rendah. Hal yang dianggap paling sesuai harapan adalah komunikasi antara sekolah dan orang tua (92,5%), kemudian kemampuan guru dan karyawan sekolah (90,7%).

Sebagian hal yang diberikan oleh sekolah dianggap sudah sesuai harapan sedangkan sebagian lainnya dianggap masih memerlukan peningkatan. Meski begitu, rata-rata indeks berada pada angka yang terkategori tinggi, artinya secara keseluruhan kepuasan orang tua terhadap sekolah sudah baik. Aspek yang memiliki nilai skor terendah adalah pelayanan yang diberikan oleh sekolah secara keseluruhan.

Tabel 8 Sebaran contoh berdasarkan kategori variabel kepuasan orang tua murid

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Rendah (<60)	7	5,9
Sedang (60-80)	59	49,6
Tinggi (>80)	53	44,5
Min-Max		45,0-100,0
Rata-rata ± standar deviasi		80,9±13,7

4.8 Hubungan Karakteristik Keluarga dengan Nilai Anak, Keterlibatan Orang Tua, Kualitas Pelayanan, Preferensi Orang Tua, dan Kepuasan Orang Tua Murid

Dari hasil uji korelasi ditemukan bahwa pendidikan ibu memiliki hubungan positif dengan pendapatan keluarga. Dalam Tabel 9 dapat dilihat bahwa tidak ada korelasi antara usia serta pekerjaan ibu dengan variabel manapun. Karakteristik anak seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat kelas juga tidak berhubungan dengan variabel manapun.

Tabel 9 Hasil uji korelasi karakteristik keluarga dengan variabel laten

Variabel	Koefisien Korelasi				
	Nilai Anak	Keterlibatan Orang Tua	Kualitas Pelayanan	Preferensi Orang Tua	Kepuasan Orang Tua
Usia Ibu	-0,028	-0,003	-0,042	-0,099	0,007
Pendidikan Ibu	0,009	0,021	-0,216*	-0,028	-0,142
Pekerjaan Ibu	0,091	-0,099	0,007	0,022	-0,012
Pendapatan Keluarga	-0,193*	-0,051	-0,177	-0,055	-0,145
Usia Anak	0,012	0,038	0,078	-0,028	-0,021
Jenis Kelamin Anak	0,023	0,013	0,036	0,073	-0,017
Tingkat Kelas Anak	-0,129	-0,025	-0,085	-0,004	-0,124

Ket: *signifikan pada $p < 0,05$ (2-tailed); **signifikan pada $p < 0,01$ (2-tailed)

Terdapat korelasi negatif antara pendidikan ibu dengan persepsi mengenai pelayanan sekolah. Artinya semakin tinggi pendidikan ibu maka persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah semakin rendah. Selain itu terdapat pula korelasi negatif antara pendapatan keluarga dengan persepsi nilai anak. Semakin tinggi pendapatan keluarga maka semakin rendah persepsi mengenai nilai

keberhargaan anak.

Tabel 10 Hasil uji korelasi antar variabel laten

Variabel	Koefisien Korelasi				
	Nilai Anak	Keterlibatan Orang Tua	Kualitas Pelayanan	Preferensi Orang Tua	Kepuasan Orang Tua
Nilai Anak	1	0,102	0,455**	0,293**	0,346**
Keterlibatan Orang Tua		1	0,232*	0,193*	0,264**
Kualitas Pelayanan			1	0,323**	0,654**
Preferensi Orang Tua				1	0,381**
Kepuasan Orang Tua					1

Ket: *signifikan pada $p < 0,05$ (2-tailed); **signifikan pada $p < 0,01$ (2-tailed)

Hasil penelitian pada tabel 10 menunjukkan bahwa nilai anak tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan keterlibatan orang tua. Nilai anak memiliki hubungan positif signifikan dengan kualitas pelayanan sekolah, preferensi orang tua, dan kepuasan orang tua ($r=0,455$, $p < 0,01$; $r=0,293$, $p < 0,01$; $r=0,346$, $p < 0,01$) artinya semakin tinggi nilai anak maka semakin tinggi persepsi mengenai kualitas pelayanan sekolah, preferensi, dan kepuasan orang tua murid. Keterlibatan orang tua berhubungan positif signifikan dengan kualitas pelayanan sekolah, preferensi, dan kepuasan orang tua murid ($r=0,232$, $p < 0,05$; $r=0,193$, $p < 0,05$; $r=0,264$, $p < 0,05$) artinya semakin tinggi tingkat keterlibatan orang tua maka semakin tinggi persepsi mengenai kualitas pelayanan sekolah, preferensi, dan kepuasan orang tua murid. Persepsi kualitas pelayanan sekolah berhubungan positif signifikan dengan preferensi dan kepuasan orang tua murid ($r=0,323$, $p < 0,01$; $r=0,654$, $p < 0,01$) artinya semakin tinggi persepsi mengenai kualitas pelayanan sekolah maka semakin tinggi pula tingkat preferensi dan kepuasan orang tua murid. Preferensi memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan orang tua murid ($r=0,381$, $p < 0,01$) artinya semakin tinggi preferensi orang tua maka semakin tinggi pula kepuasan orang tua murid.

4.9 Pengaruh Nilai Anak, Keterlibatan Orang Tua, Kualitas Pelayanan Sekolah, dan Preferensi Orang Tua terhadap Kepuasan Orang Tua Murid

Sebelum menjabarkan mengenai hasil uji SEM, perlu dilakukan beberapa analisa terlebih dahulu yaitu analisa *outer model* dan *inner model*. Pertama, dilakukan evaluasi model pengukuran dengan melihat *loading factor* dari masing-masing indikator. Semakin besar nilai *loading factor* artinya semakin besar pula kontribusi indikator tersebut dalam membentuk variabel laten. Menurut Hair *et al.* (2019) nilai minimum *loading factor* adalah 0,7. Sebagian besar indikator telah mencapai batas tersebut, artinya indikator pada masing-masing variabel konsisten dalam menjelaskan variabel laten. Pada indikator pembelajaran di rumah (KOT_R) pada variabel keterlibatan orang tua, serta indikator preferensi kenyamanan (PRE_N) pada variabel preferensi orang tua tidak batas minimum tidak terpenuhi karena memiliki nilai berturut-turut 0,633 dan 0,672 (Gambar 3). Begitu pula

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

@Hak cipta milik IPB University

dengan variabel nilai anak, indikator nilai anak secara ekonomi tidak memenuhi kriteria. Meski demikian indikator-indikator ini tetap dimasukkan dengan pertimbangan teori terkait variabel laten yang diteliti mengakui adanya kontribusi indikator tersebut.

Selanjutnya dilihat *cronbach's alpha*, *composite reliability*, dan *average variance extracted (AVE)* untuk memastikan reliabilitas dan validitas model telah berada dalam kondisi baik. Dari Tabel 11 dapat disimpulkan bahwa reliabilitas dari masing-masing variabel memenuhi kriteria, yaitu $>0,6$ untuk *cronbach's alpha* dan $>0,7$ untuk *composite reliability*. Artinya, alat ukur yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel konsisten dalam mengukur variabel. Untuk menguji validitas, standar yang digunakan adalah $>0,5$ untuk AVE dan dalam Tabel 11 dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai AVE di atas ketentuan. Hal ini berarti besarnya variasi item pengukuran yang dikandung oleh masing-masing variabel memenuhi syarat *convergent validity* yang baik. Uji validitas diskriminan juga telah memenuhi kriteria, dilihat dari nilai *Heterotrait-monotrait ratio* HTMT yang berada di bawah 0,9 pada model (Lampiran 2).

Tabel 11 Nilai construct reliability-validity

	Cronbach 's alpha	Composite reliability	AVE	R- square
	($>0,6$)	($>0,7$)	($>0,5$)	
Nilai Anak	0,711	0,816	0,536	-
Keterlibatan Orang Tua	0,618	0,798	0,572	0,014
Kualitas Pelayan Sekolah	0,913	0,935	0,744	0,060
Preferensi Orang Tua	0,607	0,792	0,562	0,147
Kepuasan Orang Tua	1,000	1,000	1,000	0,464

Kemudian dilakukan evaluasi model struktural dengan melihat *inner VIF* untuk melihat ada atau tidaknya multikolinearitas antar variabel, dan nilai *T-statistics* untuk melihat pengaruh antar variabel. Dari data yang diolah didapatkan hasil bahwa seluruh nilai *inner VIF* berada di bawah 5, artinya tidak terdapat multikolinearitas antar variabel laten (Lampiran 3). Selanjutnya dalam Tabel 12 dapat dilihat pengaruh langsung, tidak langsung, dan total antar variabel berdasarkan *P-value*.

Suatu variabel dinyatakan memengaruhi variabel lainnya jika memiliki nilai *T-statistics* $>1,96$ atau *p-value* $<0,05$. Hampir seluruh variabel memiliki pengaruh positif langsung dan signifikan, kecuali nilai anak terhadap keterlibatan orang tua dan keterlibatan orang tua terhadap kepuasan orang tua murid (Lampiran 4). Berdasarkan Tabel 12, nilai anak memiliki pengaruh langsung dan signifikan pada preferensi sebesar 0,211. Artinya peningkatan pada variabel nilai anak sebesar satu satuan akan meningkatkan variabel preferensi sebesar 0,211.

Temuan lain dari uji SEM dalam penelitian ini adalah keterlibatan orang tua berpengaruh positif secara langsung dan signifikan terhadap persepsi mengenai kualitas pelayanan sekolah sebesar 0,244. Artinya peningkatan pada variabel



keterlibatan orang tua sebesar satu satuan dapat meningkatkan variabel kualitas pelayanan sekolah sebesar 0,244. Hasil uji model pengaruh keterlibatan orang tua terhadap kualitas pelayanan sekolah menunjukkan angka R-square sebesar 0,060 (Tabel 11). Hal ini menggambarkan bahwa model ini dapat menjelaskan 6,0% variabel yang memengaruhi kualitas pelayanan sekolah dan 94,0% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 12 Hasil uji SEM antar variabel

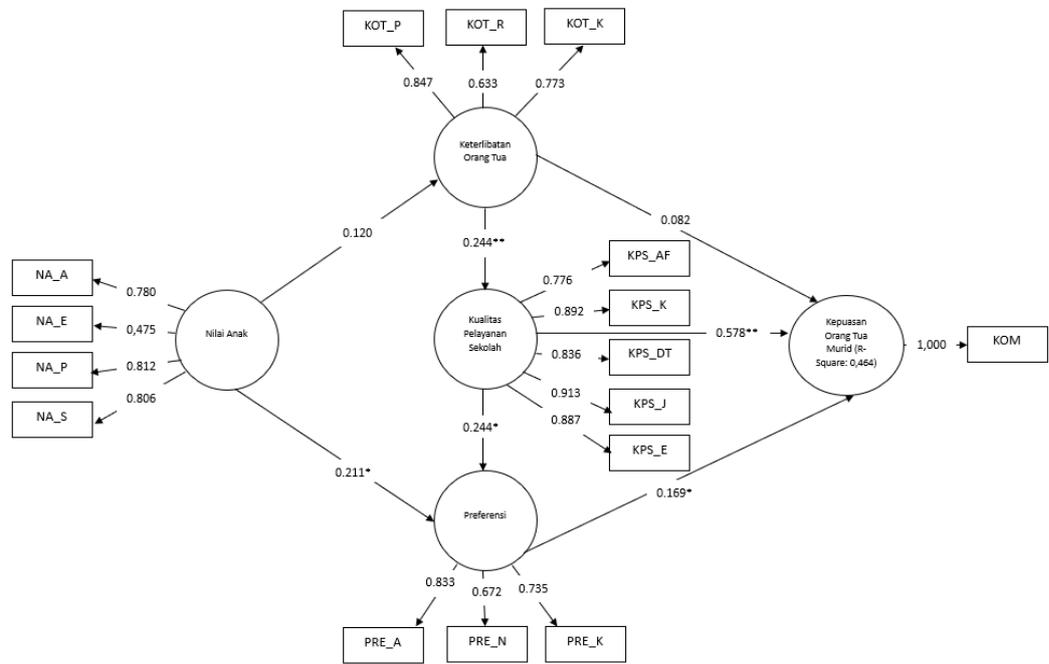
	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect
Nilai Anak -> Keterlibatan Orang Tua	0,120	-	0,120
Nilai Anak -> Preferensi Orang Tua	0,211*	0,007	0,218*
Keterlibatan Orang Tua -> Kualitas Pelayanan Sekolah	0,244**	-	0,244**
Kualitas Pelayanan Sekolah -> Preferensi Orang Tua	0,244*	-	0,244*
Keterlibatan Orang Tua -> Kepuasan Orang Tua	0,082	0,151**	0,234**
Kualitas Pelayanan Sekolah -> Kepuasan Orang Tua	0,578**	0,041	0,619**
Preferensi Orang Tua -> Kepuasan Orang Tua	0,169*	-	0,169*
Nilai Anak -> Kualitas Pelayanan Sekolah	-	0,029	0,029
Nilai Anak -> Kepuasan Orang Tua	-	0,064	0,064
Keterlibatan Orang Tua -> Preferensi Orang Tua	-	0,060**	0,060**

Ket: *signifikan pada $p < 0,05$ (2-tailed); **signifikan pada $p < 0,01$ (2-tailed)

Pengaruh langsung, positif dan signifikan juga ditemukan pada kualitas pelayanan sekolah terhadap preferensi orang tua sebesar 0,244. Artinya peningkatan pada variabel kualitas pelayanan sekolah sebesar satu satuan dapat meningkatkan variabel preferensi orang tua sebesar 0,244. Kualitas pelayanan sekolah juga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid sebesar 0,578. Artinya peningkatan pada variabel kualitas pelayanan sekolah sebesar satu satuan dapat meningkatkan variabel kepuasan orang tua murid sebesar 0,578.

Meski variabel keterlibatan orang tua tidak berengaruh langsung pada kepuasan, namun memiliki pengaruh secara tidak langsung dan signifikan melalui variabel kualitas pelayanan sekolah sebagai perantara (*mediating variable*) sebesar 0,151 (Lampiran 5). Keterlibatan orang tua juga memiliki pengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap preferensi melalui variabel kualitas pelayanan sekolah sebagai perantara (*mediating variable*) sebesar 0,060. Hasil uji model pengaruh keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, dan preferensi orang tua

terhadap kepuasan orang tua menunjukkan angka R-square sebesar 0,464 (Tabel 11). Hal ini menunjukkan bahwa model ini dapat menjelaskan 46,4% variabel yang memengaruhi kepuasan orang tua murid dan 53,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut Chin (1998) nilai R-square 0,464 masuk dalam kategori *moderate*. Berikut merupakan model akhir pengaruh antar variabel.



Gambar 3 Model akhir pengaruh nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, dan preferensi terhadap kepuasan orang tua murid

Keterangan:

NA: Indeks nilai anak

NA_A: Indeks nilai agama

NA_E: Indeks nilai ekonomi

NA_P: Indeks nilai psikologis

NA_S: Indeks nilai sosial

KOT: Indeks keterlibatan orang tua

KOT_P: Indeks partisipasi

KOT_R: Indeks pembelajaran di rumah

KOT_K: Indeks komunikasi

KPS: Indeks kualitas pelayanan sekolah

KPS_AF: Indeks atribut fisik

KPS_K: Indeks keandalan

KPS_DT: Indeks daya tanggap

KPS_J: Indeks jaminan

KPS_E: Indeks empati

PRE: Indeks preferensi orang tua

PRE_A: Indeks akademik

PRE_N: Indeks kenyamanan

PRE_K: Indeks karakter

KOM: Indeks kepuasan orang tua

Berdasarkan Gambar 3, variabel laten nilai anak terdiri dari tiga indikator yang memenuhi nilai outer loading >0,70. Hal ini berarti ketiga indikator tersebut dapat menjelaskan variabel nilai anak dengan baik. Nilai anak dari sudut pandang aspek sosial memiliki kontribusi yang lebih besar daripada indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa nilai anak secara sosial lebih dapat menjelaskan nilai anak total dibanding indikator nilai anak secara agama dan psikologis.

Variabel laten keterlibatan orang tua terbagi menjadi dua indikator yaitu partisipasi dan komunikasi. Kedua indikator ini memenuhi nilai outer loading >0,7 artinya kedua indikator ini mampu menjelaskan variabel keterlibatan orang tua dengan baik. Berdasarkan Gambar 3, indikator partisipasi menunjukkan kontribusi yang lebih besar dibanding indikator komunikasi. Hal ini berarti bahwa indikator partisipasi lebih mampu menjelaskan keterlibatan anak total dibanding indikator komunikasi.

Variabel laten kualitas pelayanan sekolah memiliki lima indikator yang seluruhnya memenuhi nilai outer loading >0,7. Indikator jaminan memiliki nilai outer loading lebih besar dibanding keempat indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa indikator jaminan lebih mampu menjelaskan kualitas pelayanan sekolah total dibanding indikator atribut fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati.

Variabel laten preferensi terdiri dari dua indikator yang memenuhi nilai outer loading >0,7, artinya kedua indikator tersebut dapat menjelaskan variabel preferensi dengan baik. Preferensi akademik memiliki kontribusi yang lebih besar dibanding indikator karakter. Artinya, indikator tersebut lebih mampu menhelaskan preferensi total dibanding indikator karakter.

Selanjutnya dilakukan evaluasi Goodness of Fit (GoF) untuk melihat kecocokan model pada penelitian ini. Dengan evaluasi ini dapat diketahui sejauh mana kesesuaian antara model SEM yang dihasilkan dengan data empiris yang diamati. Perhitungan nilai GoF dilakukan menggunakan nilai R-square (Tabel 11) dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1-R^2_1) (1-R^2_2) (1-R^2_3) (1-R^2_4) \\ &= 1 - (1-0,014)(1-0,060)(1-0,147)(1-0,464) \\ &= 0,576 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh nilai GoF sebesar 0,576. Kecocokan model juga ditinjau dari nilai standardized root mean square (SRMR) dengan standar <0,08 (Hair *et al.*, 2019), dan normed fit index (NFI) dengan standar >0,9. Berdasarkan Tabel 13, model ini belum memenuhi persyaratan sebagai model yang fit namun dapat dikatakan marginal fit (Mulaik *et al.* 1989).

Tabel 13 Hasil uji kecocokan model

Ukuran derajat kecocokan model	Standar	Nilai
Goodness of Fit (GoF)	>0,9	0,576
Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)	<0,08	0,098
Normed Fit Index (NFI)	>0,9	0,730

4.10 Pembahasan

Dalam menjalankan kehidupan sebagai keluarga, terdapat beragam fungsi yang perlu dipenuhi untuk mencapai keseimbangan, sebagaimana dijelaskan dalam teori struktural fungsional. Salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh keluarga adalah fungsi sosialisasi dan pendidikan. Sekolah merupakan institusi formal utama yang umumnya dipilih oleh orang tua untuk memenuhi kebutuhan pendidikan anak. Meski begitu, orang tua tetap perlu memegang kendali utama pendidikan melalui pemilihan sekolah dan keterlibatan dalam proses belajar anak. Orang tua yang mau terlibat dalam kolaborasi dengan sekolah, akan menciptakan “*tsunami of improvement*” pada performa sekolah (Sapungan dan Sapungan 2014) yang juga berpengaruh pada kualitas belajar anak. Bagaimana orang tua memandang kehadiran seorang anak, dapat memengaruhi keputusannya dalam menginvestasikan materi dan non-materi untuk memenuhi kebutuhan anak (Bryant dan Zick 2006). Andil orang tua pada akhirnya diduga juga berhubungan erat dengan bagaimana kepuasan yang diperoleh sebagai orang tua murid.

Nilai anak merupakan persepsi orang tua mengenai keberhargaan anak. Semakin baik pandangan orang tua mengenai anak, maka akan semakin mendorong keinginan orang tua memberikan yang terbaik, salah satunya melalui investasi pada anak (Villa *et al.* 2020). Nilai anak dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu aspek agama, ekonomi, psikologis, dan sosial (Larasati dan Hartoyo 2016; Omran 1990; Ruslan 2017). Pada penelitian ini ditemukan bahwa persepsi nilai anak dari aspek agama berada pada kategori tinggi. Hal ini sejalan dengan keyakinan masyarakat Indonesia yang menjadikan agama sebagai hal yang sangat penting dalam kehidupan (Tamir *et al.* 2020). Berbeda dengan aspek agama, aspek ekonomi justru didominasi oleh kategori rendah sebanyak setengah dari total responden. Ini mengindikasikan bahwa responden cenderung menghargai nilai anak bukan berdasarkan beban ekonomi yang dikeluarkan maupun yang akan diterima di masa depan. Temuan ini sama dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Larasati dan Hartoyo (2016), yaitu lebih dari setengah responden memiliki nilai ekonomi anak yang rendah. Pada aspek psikologis dan sosial dari nilai anak, mayoritas orang tua berada pada kategori tinggi, artinya kehadiran anak dinilai positif pada aspek internal maupun eksternal orang tua.

Pada variabel keterlibatan orang tua didapatkan hasil rata-rata total yang terkategori rendah. Dari ketiga aspek yang diteliti, hanya aspek pembelajaran di rumah yang berada dalam kategori sedang menuju tinggi. Dapat dikatakan bahwa hasil ini sesuai dengan temuan Rizalie dan Aslamiah (2015) bahwa orang tua murid sekolah dasar negeri memiliki kecenderungan lebih baik dalam mendampingi anak belajar namun kurang pada aspek menjalin hubungan dengan pihak sekolah. Hal ini bisa disebabkan oleh dua hal, yaitu tidak adanya dorongan dalam diri orang tua untuk terlibat, atau kurangnya kesempatan dari pihak sekolah agar orang tua dapat berpartisipasi dan menjalin komunikasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Poulou dan Matsagouras (2007), orang tua memiliki persepsi bahwa baik sekolah maupun orang tua sama-sama berkewajiban untuk menjalin komunikasi mengenai pencapaian anak di rumah dan di sekolah. Menurut temuan studi yang dilakukan oleh *Education Endowment Foundation* (EEF) salah satu hal yang dapat dilakukan oleh pihak sekolah untuk mendorong keterlibatan orang tua adalah membangun program berkelanjutan. Beberapa program yang bisa dilakukan antara lain



menyamakan harapan, mengadakan program sosialisasi untuk mendukung pendampingan belajar di rumah, melakukan pertemuan tatap muka, serta menawarkan kunjungan bagi siswa dengan tingkat ekonomi menengah ke bawah (Poortvliet *et al.* 2018).

Persepsi orang tua mengenai kualitas pelayanan sekolah pada penelitian ini secara rata-rata berada pada kategori sedang. Pada aspek jaminan, daya tanggap, dan keandalan indeks rata-rata berada pada kategori tinggi. Pada aspek jaminan, penilaian tertinggi ada pada keterjaminan sekolah dalam membantu siswa memenuhi capaian pembelajaran. Pada tingkat sekolah dasar, sebagai pondasi pembelajaran awal, jaminan kualitas sekolah adalah hal yang penting karena merupakan bentuk tanggung jawab dalam memastikan siswa memenuhi kriteria yang disusun oleh standar nasional (Afriadi *et al.* 2023). Dari aspek daya tanggap, poin terbaik ada pada kesediaan guru dan karyawan sekolah lainnya untuk dihubungkan melalui berbagai media komunikasi. Menurut American Federation of Teachers (2007) tidak ada satu metode mutlak yang efektif dalam menunjukkan daya tanggap saat berkomunikasi dengan orang tua, sehingga jika sekolah memiliki berbagai pilihan jalur komunikasi, orang tua berkemungkinan akan memiliki persepsi yang lebih baik mengenai kualitas sekolah. Dilihat dari aspek keandalan, orang tua paling banyak menyetujui pernyataan bahwa guru mampu mengajar sesuai dengan kurikulum nasional. Menurut Rohde *et al.* (2019) dan Nguyen *et al.* (2021) kurikulum yang diterapkan sekolah serta kemampuan guru dalam mengajar merupakan hal yang dinilai penting oleh orang tua, dan hal tersebut dianggap terpenuhi oleh sebagian besar orang tua murid pada penelitian ini.

Pada variabel preferensi, menurut penelitian yang dilakukan oleh Goldring dan Phillips (2008) beberapa aspek yang menjadi prioritas orang tua dalam memilih sekolah adalah aspek akademik, kenyamanan, dan karakter sekolah. Pada penelitian ini, ditemukan bahwa tingkat preferensi orang tua pada aspek akademik dan karakter sekolah mayoritas berada pada kategori tinggi, sedangkan aspek kenyamanan mayoritas berada pada kategori rendah. Artinya sebagian besar orang tua tidak menganggap aspek seperti jarak sekolah dari dan ke rumah serta kemudahan transportasi sebagai hal yang penting. Item dengan tingkat persetujuan paling rendah adalah “Jarak yang dekat antara sekolah dengan tempat kerja saya/suami“. Hal ini bisa dikatakan sejalan dengan temuan Rhinesmith (2017) bahwa lebih penting bagi orang tua untuk dapat memilih sekolah sekehendak mereka dibandingkan keuntungan dari jarak sekolah yang dekat karena adanya kebijakan zonasi.

Beberapa hal dari segi karakteristik yang berkaitan dengan peran orang tua untuk terlibat dalam pendidikan anak adalah status sosial ekonomi (McNeal 2001; Ho 2007), pendapatan rumah tangga (Durand 2011), tingkat pendidikan (Burgess *et al.* 2015), usia anak (Magwa dan Mugari 2017), serta tingkat kelas anak (Milosavljević Đukić 2022). Berdasarkan temuan dari penelitian ini, pendapatan keluarga memiliki hubungan negatif dengan persepsi nilai anak, yang berarti semakin tinggi pendapatan maka nilai keberhargaan dan ekspektasi terhadap anak semakin rendah. Hal ini berkebalikan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa orang tua dengan pendapatan rendah cenderung memiliki ekspektasi yang juga rendah mengenai masa depan anak (Sullivan *et al.* 2021). Namun menurut Alexander *et al.* (1994 dalam Davis-Kean 2005) keluarga dengan pendapatan rendah memiliki ekspektasi dan keyakinan yang lebih tinggi terhadap anaknya,

akan tetapi jarak antara keyakinan tersebut dengan kondisi aktual anak justru jauh berbeda. Dengan kata lain, orang tua dengan pendapatan rendah cenderung tidak memiliki kemampuan untuk membentuk ekspektasi dan kepercayaan yang akurat sesuai kondisi. Dalam konteks penelitian ini, temuan ini secara logis juga dapat diartikan bahwa ketika secara materi keluarga dalam status tercukupi maka anak cenderung tidak lagi menjadi sandaran orang tua mengenai kebutuhan diakui atas adanya anak secara agama, ekonomi, sosial, dan psikologis di masa kini dan masa depan.

Karakteristik lainnya yang berhubungan dengan variabel laten adalah tingkat pendidikan ibu. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan ibu maka semakin rendah persepsi mengenai kualitas pelayanan sekolah, dan sebaliknya semakin rendah tingkat pendidikan ibu maka persepsi terhadap kualitas pelayanan sekolah semakin tinggi. Hal ini bisa jadi dikarenakan para ibu dengan tingkat pendidikan yang semakin tinggi memiliki lebih banyak referensi sehingga memiliki standar yang lebih tinggi soal kualitas pendidikan yang diterima anak. Ibu dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih mampu membimbing serta mempersiapkan masa depan anak melalui pendidikan yang baik (Awan dan Kauser 2015). Menurut Raty *et al.* (2009) semakin tinggi tingkat pendidikan orang tua maka mereka akan merasa berada di hierarki pendidikan yang lebih tinggi serta jarak sosial-psikologis dengan sekolah menjadi lebih kecil.

Karakter yang melekat pada anak seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat kelas tidak ditemukan memiliki hubungan dengan variabel yang diamati. Menurut Milosavljević Đukić (2022) terdapat perbedaan keterlibatan orang tua pada anak sekolah dasar tingkat kelas rendah dan kelas tinggi, namun pada penelitian ini orang tua murid yang terlibat hanya orang tua murid kelas tinggi. Hal ini diduga menjadi penyebab tidak ditemukan adanya hubungan, yaitu rentang data yang cenderung sempit.

Dalam uji menggunakan SEM, tidak ditemukan adanya pengaruh antara nilai anak dengan keterlibatan orang tua. Hal ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya keterkaitan antara cara orang tua memandang kehadiran anak dengan kesediaan menyediakan waktu untuk terlibat dalam pendidikan anak (Durand 2011; Kremer-Sadlik dan Fatigante 2013; Kikas *et al.* 2013). Artinya, meski rata-rata nilai anak cenderung tinggi, namun tidak memengaruhi orang tua untuk terlibat dalam pendidikan anak. Jika dilihat dari hasil per-dimensi pada variabel keterlibatan orang tua, dimensi partisipasi dan komunikasi memiliki rata-rata yang rendah sedangkan dimensi pembelajaran di rumah justru tinggi. Rizalie dan Aslamiah (2015) menemukan bahwa hal ini merupakan salah satu kecenderungan pada orang tua murid sekolah dasar negeri, yaitu lebih baik dalam mendampingi pembelajaran di rumah namun cenderung kurang dalam hal berhubungan dengan sekolah jika dibandingkan dengan orang tua murid sekolah swasta. Faktor lainnya yang mungkin menjadi penyebab kurangnya partisipasi orang tua adalah minimnya kesempatan untuk berkomunikasi dengan pihak sekolah karena keterbatasan waktu dan ekonomi, perbedaan praktik pengasuhan, serta ketidakcocokkan beberapa orang tua dengan sistem sekolah (Finders dan Lewis 1994). Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara responden yang menyatakan bahwa sulit untuk berkomunikasi dengan pihak sekolah secara rutin selain di saat kegiatan bagi rapor.

Dalam penelitian ini ditemukan adanya pengaruh langsung antara nilai anak



dengan preferensi sekolah. Artinya semakin baik orang tua berpegang pada nilai agama mengenai kehadiran anak, nilai ekonomi di masa depan, serta nilai psikologis dan sosial, orang tua akan semakin memiliki kecenderungan pada kriteria yang baik untuk memilih sekolah anak. Temuan ini mendukung penelitian Grogan (2012) bahwa nilai anak yang baik berpengaruh pada preferensi orang tua mengenai kualitas dan praktik pendidikan yang diterima oleh anak. Hasil ini juga secara umum sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Barrera-Osorio *et al.* (2020) bahwa nilai yang dianut orang tua merupakan faktor kunci dalam membuat keputusan keluarga, termasuk dalam hal pendidikan anak.

Temuan lainnya adalah pengaruh dari keterlibatan orang tua terhadap persepsi kualitas pelayanan sekolah. Semakin tinggi frekuensi orang tua dalam berkomunikasi, berpartisipasi, dan terlibat dalam pembelajaran di rumah, maka pandangan terhadap kualitas pelayanan sekolah juga akan semakin baik. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kastrati (2014) yang menyatakan adanya pengaruh antara keterlibatan orang tua dengan persepsi kualitas pelayanan sekolah. Hal ini diduga karena ketika orang tua dan sekolah menjalin hubungan yang baik maka orang tua juga lebih mampu menilai kinerja sekolah dengan lebih baik. Selain itu orang tua juga memiliki pengaruh untuk mendorong sekolah meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan hasil pendidikan yang tepat sesuai keinginan orang tua sebagai konsumen (Sumsion dan Goodfellow dalam Meier dan Lemmer 2018).

Persepsi kualitas pelayanan sekolah berpengaruh positif langsung terhadap preferensi sekolah. Hal ini dapat dimaknai bahwa semakin baik persepsi orang tua mengenai kualitas jasa yang diberikan oleh tenaga pendidikan di sekolah, maka orang tua akan memiliki kecenderungan yang tinggi pada kriteria sekolah seperti aspek akademik, kenyamanan, dan karakter sekolah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryati (2009) bahwa peningkatan kualitas sekolah diyakini akan meningkatkan minat dan preferensi orang tua murid.

Temuan selanjutnya adalah keterlibatan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan orang tua murid. Hal ini berkebalikan dengan banyak temuan yang menyatakan sebaliknya (Friedman *et al.* 2006; Hampden-Thompson dan Galindo 2016; Meier dan Lemmer 2018). Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Bejou (2013) mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua, didapatkan hasil bahwa keterlibatan orang tua tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dalam uji pengaruh tidak langsung, ditemukan bahwa keterlibatan orang tua memengaruhi kepuasan melalui kualitas pelayanan sekolah sebagai *mediating variable*.

Kualitas pelayanan sekolah secara positif langsung memengaruhi kepuasan orang tua murid. Temuan ini sama dengan banyak penelitian serupa baik dalam jasa pendidikan maupun jenis jasa lainnya (Bejou 2012, 2013; Incesu dan Asikgil 2012; Ashari *et al.* 2013; Riyadi *et al.* 2015). Semakin baik persepsi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan maka akan timbul kepuasan yang semakin tinggi, sehingga timbul diskonfirmasi positif. Diskonfirmasi positif merupakan rasa puas yang timbul akibat dari jasa yang diterima dinilai lebih dari ekspektasi (Sumarwan 2014).

Hipotesis terakhir adalah preferensi orang tua berpengaruh langsung terhadap kepuasan orang tua murid. Semakin orang tua memiliki kriteria tertentu untuk pendidikan anak, maka orang tua akan semakin merasa puas. Berdasarkan

hasil analisis SEM, hipotesis ini diterima. Berdasarkan hasil wawancara, responden memiliki kriteria yang jelas mengenai hal-hal apa yang dirasa penting pada suatu sekolah. Hal ini sejalan dengan temuan Iqbal *et al.* (2018) bahwa kecenderungan yang dipegang oleh konsumen memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah kurang luasnya rentang usia anak dan status sosioekonomi pada orang tua sehingga data cenderung homogen. Selain itu, tidak diketahui ada atau tidaknya program yang mendorong orang tua untuk terlibat dengan kegiatan belajar anak di sekolah, sehingga tidak dapat dipastikan penyebab keterlibatan orang tua berada pada kategori rendah. Untuk mengatasi keterbatasan ini, penelitian selanjutnya dapat melibatkan responden dengan rentang karakteristik yang lebih luas, misalnya dengan memperbanyak jumlah sekolah yang dijadikan tempat pengambilan data. Selain itu penelitian juga dapat diawali dengan pengumpulan data melalui metode wawancara sehingga bisa didapatkan potret kondisi sekolah secara lebih tepat sebelum melakukan pengukuran variabel.



V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini menganalisis pengaruh nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, dan preferensi orang tua terhadap kepuasan orang tua murid di Kota Bekasi. Mayoritas responden dalam penelitian ini terkategori dewasa awal dan tingkat pendidikan sampai dengan tamat SMA. Sebagian besar responden merupakan ibu rumah tangga. Sebagian besar pendapatan keluarga responden berada di bawah batas UMK Bekasi. Rata-rata nilai anak, kualitas pelayanan, serta preferensi berada dalam kategori sedang artinya persepsi orang tua mengenai variabel-variabel tersebut sudah cukup baik. Rata-rata keterlibatan orang tua berada dalam kategori rendah, artinya intensitas orang tua untuk terlibat dengan kegiatan akademik anak cenderung jarang.

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa semakin tinggi pendidikan ibu maka persepsi terhadap kualitas pelayanan sekolah semakin rendah. Ibu dengan pendapatan keluarga yang semakin tinggi memiliki nilai anak yang semakin rendah. Tidak ditemukan adanya korelasi antara usia ibu, status pekerjaan ibu, dan karakteristik anak dengan nilai anak, keterlibatan orang tua, kualitas pelayanan sekolah, preferensi orang tua, dan kepuasan orang tua murid.

Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan orang tua murid adalah kualitas pelayanan sekolah, disusul kemudian oleh preferensi. Keterlibatan orang tua berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan melalui kualitas pelayanan sekolah sebagai mediator. Hasil analisis ini juga membuktikan bahwa keterlibatan orang tua berpengaruh pada persepsi kualitas pelayanan sekolah, dan persepsi kualitas pelayanan sekolah berpengaruh langsung terhadap kepuasan orang tua murid.

5.2 Saran

Kepuasan orang tua murid penting untuk dicapai karena dapat menjadi gambaran mengenai kebutuhan belajar anak dan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. Berdasarkan temuan penelitian, kualitas pelayanan sekolah, preferensi, dan keterlibatan orang tua memiliki pengaruh terhadap kepuasan orang tua murid. Maka dari itu, selain adanya usaha peningkatan mutu dari sekolah, orang tua juga perlu lebih menyadari peran yang dimiliki dalam pendidikan anak. Dimulai dari bagaimana orang tua melihat nilai kehadiran seorang anak, akan dapat memengaruhi idealisme orang tua mengenai kriteria pendidikan seperti apa yang anak butuhkan. Kemudian orang tua juga perlu untuk mau terlibat dengan berpartisipasi dan menjalin komunikasi yang baik dengan pihak sekolah.

Bagi pihak sekolah, perlu disadari bahwa persepsi orang tua mengenai kualitas pelayanan yang diterima sangat memengaruhi kepuasan orang tua. Maka, penting untuk secara berkala melakukan evaluasi agar proses serta *output* pendidikan semakin baik, khususnya pada aspek jaminan. Bagi dinas pendidikan, diharapkan dapat menjadi pihak yang memantau standar kualitas pelayanan sekolah agar senantiasa baik, mulai dari fasilitas dan gedung hingga kualitas guru dan karyawan. Dinas pendidikan juga diharapkan dapat membuat kebijakan yang mampu menciptakan ekosistem sekolah lebih kolaboratif sehingga orang tua

terdorong untuk berperan aktif dalam mendukung pembelajaran anak di sekolah.

Berdasarkan keterbatasan penelitian, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperbanyak jumlah sekolah yang dijadikan tempat pengambilan data sehingga karakteristik responden lebih beragam dan hasil yang didapatkan lebih komprehensif. Selain itu akan lebih baik jika dapat mengambil contoh dari orang tua murid kelas rendah (tingkat kelas 1-3 SD) karena cenderung lebih banyak terlibat dengan kegiatan pendidikan anak dibanding kelas tinggi. Peneliti selanjutnya juga dapat mengeksplorasi faktor lainnya yang berpengaruh pada kepuasan orang tua murid seperti kepuasan dari sisi anak, prestasi akademik anak, serta metode pembelajaran yang digunakan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwinata NN, Sumarwan U, Simanjuntak M. 2021. Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumsi kopi di era pandemi covid-19. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*. 14(2):189-202. <https://doi.org/10.24156/jikk.2021.14.2.189>
- Afriadi B, Fatkar B, Mirza M, Fitri, Nur M, Sobirov B, Oli MC. 2023. Systematic review of education quality assurance management in school method matching. *International Education Trend Issues*. 1(2):58-66.
- Agarwal N, Somaini, P. 2020. Revealed preference analysis of school choice models. *Annual Review of Economics*. 12(1):471-501 <https://doi.org/10.1146/annurev-economics-082019-112339>
- Aini DFN, Hanurawan F, Hariyono H. 2016. Pengembangan motivasi belajar siswa berprestasi anak Tenaga Kerja Indonesia studi kasus pada siswa sekolah dasar di Kabupaten Blitar. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan*. 1(9):1875-1879.
- American Federation of Teachers. 2007. Building parent-teacher relationship. Washington DC: American Federation of Teachers.
- Ashari H, Sumarwan U, Kibrandoko. 2013. Kepuasan pelaku usaha terhadap kualitas layanan perizinan pupuk di Kementrian Pertanian. *Jurnal Manajemen & Agribisnis*. 10(3):156-164. <https://doi.org/10.17358/jma.10.3.156-164>
- Awan AG, Kauser D. 2015. Impact of educated mother on academic achievement of her children: a case study of District Lodran Pakistan. *Journal of Literature, Languages and Linguistics*. 12():57-65
- Baharun H. 2016. Pendidikan dalam keluarga: Telaah epistemologis. *Jurnal Pendidikan*. 3(2):96-107.
- Barrera-Osorio F, Gonzalez K, Lagos F, Deming DJ. 2020. Providing performance information in education: aA experimental evaluation in Colombia. *Journal of Public Economics*. 186. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104185>
- Beesley P. 2019 Jul 21. The five dimensions of customer satisfaction. Beyond Theory. [diakses 2022 Des 18]. <https://beyondtheory.co.uk/blog/the-five-dimensions-of-customer-satisfaction>
- Bejou A. 2012. Customer relationship management, exit-voice-loyalty, and satisfaction: the case of public schools. *Journal of Relationship Marketing*. 11(2):57-71. doi:10.1080/15332667.2012.68638
- Bejou A. 2013. An empirical investigation of the correlates of satisfaction in public schools. *Journal of Relationship Marketing*. 12(4):243-260.
- Bima L. 2021. Naik kelas tapi tak belajar: penelitian unkap 3 capaian buruk terkait pendidikan di Indonesia sejak tahun 2000. RISE SMERU. [diakses 2022 Jun 3]. <https://rise.smeru.or.id/id/blog/naik-kelas-tapi-tak-belajar-penelitian-ungkap-3-capaian-buruk-terkait-pendidikan-di-indonesia>
- [BKKBN] Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional. 2020. *Modul 8 Fungsi Keluarga Edisi Pertama Tahun 2020*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kependudukan dan KB.
- Bosetti L. 2004. Determinants of school choice: understanding how parents choose elementary schools in Alberta. *Journal of Education Policy*. 19(4):387-405. <https://doi.org/10.1080/0268093042000227465>
- Bosetti L, Pyryt MC. 2007. Parental motivation in school choice. *Journal of School Choice*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

- 1(4):89-108. doi: 10.1300/15582150802098795
- Brown PH. 2006. Parental Education and Investment in Children's Human Capital in Rural China. *Economic Development and Cultural Change*. 54(4).
- Bryant WK, Zick, CD. 2005. *The Economic Organization of the Household*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Budilaksono H. 2022. Pengaruh mutu layanan, electronic word of mouth dan brand image terhadap kepuasan dan kinerja mahasiswa program magister di sekolah pascasarjana IPB [tesis]. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Burgess S, Greaves E, Vignoles A, Wilson D. 2015. What parents want: school preferences and school choice. *The Economic Journal*. 125(587):1262-1289. <https://doi.org/10.1111/ecoj.12153>
- Caruana A, Money AH, Berthon PR. 2000. Service quality and satisfaction – the moderating role of value. *European Journal of Marketing*. 34(11-12):1338- 1353. <https://doi.org/10.1108/03090560010764432>
- Checchi D, Jappelli T. 2004. School choice and quality. 2004 Nov. <https://ssrn.com/abstract=654564>
- Christenson SL. 2004. The family-school partnership: an opportunity to promote the learning competence of all students. *School Psychology Review*. 33(1):83-104. doi:10.1080/02796015.2004.1208623
- Cornman SQ, Stewart T, Wolf PJ. 2007. The evolution of school choice consumers: parent and student voices on the second year of the D.C. Opportunity Scholarship Program. *School Choice Demonstration Project*.
- Davis-Kean PE. 2005. The influence of parent education and family income on child achievement: the indirect role of parental expectations and the home environment. *Journal of Family Psychology* 19(2):294-304
- Duman J, Aydin H, Ozfidan B. 2018. Parents' involvement in their children's education: the value of parental perceptions in public education. *The Qualitative Report*. 23(8):1836-1860. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2018.3216>
- Durand TM. 2011. Latino parental involvement in kindergarten. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*. 33(4):46-489. doi:10.1177/0739986311423077
- Durisic M, Bunijevac M. 2017. Parental involvement as an important factor for successful education. *CEPS Journal*. 7(3):137-153. <https://doi.org/10.26529/cepsj.291>
- Engelen B. 2017. A new definition of and role for preferences in positive economics. *Journal of Economic Methodology*. 24(3):254-273. doi: 10.1080/1350178X.2017.1286026
- Epstein JL, Hollifield JH. 1996. I and school-family-community partnerships: using research to realize the potential. *JESPAR*. 1(3):263-278. doi:10.1207/s15327671espr0103_6
- Epstein JL. 2018. *School, Family, and Community Partnerships: Preparing Educators and Improving Schools*. Oxford: Routledge.
- Erickson HH. 2017. How do parents choose schools, and what schools do they choose? A literature review of private school choice programs in the United States. *Journal of School Choice*. 11(4):491-506. doi:10.1080/15582159.2017.1395618
- Finders M, Lewis C. 1994. Why some parents don't come to school. *Educational leadership*. 51(8):50-54.
- Friedman B, Bobrowski PE, Geraci J. 2006. Parents' school satisfaction: ethnic similarities and differences. *Journal of Educational Administration*. 44():471-486.



10.1108/09578230610683769.

- Friedman B, Bobrowski PE, Markow D. 2007. Predictors of parents' satisfaction with their children's school. *Journal of Educational Administration*. 45(3):278-288. <https://doi.org/10.1108/09578230710747811>
- Gauthier AH, de Jong PW. 2021. Costly children: the motivations for parental investment in children in a low fertility context. *Genus*. 77(6). <https://doi.org/10.1186/s41118-020-00111-5>
- Georgiou SN. 1996. Parental involvement: definition and outcomes. *Social Psychology of Education*. 1(3):189-209. doi:10.1007/bf02339890
- Georgiou SN, Tourva A. 2007. Parental attributions and parental involvement. *Social Psychology of Education*. 10(4): 473-482. doi:10.1007/s11218-007-9029-8
- Goldring EB, Phillips KJR. 2008. Parent preferences and parent choices: the public-private decision about school choice. *Journal of Education Policy*. 23(3):209-230. doi:10.1080/02680930801987844
- Griffith J. 1997. Student and parent perceptions of school social environment: are they group based?. *The Elementary School Journal*. 98(2):135-150.
- Grogan KE. 2012. Parents' choice of pre-kindergarten: the interaction of parent, child and contextual factors. *Early Child Development and Care*. 182(10):1265-1287. doi:10.1080/03004430.2011.608127
- Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE. 2010. *Multivariate Data Analysis*. 6th Ed. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Hair JF, Risher J, Sarstedt M, Ringle CM. 2019. When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*. 31(1):2-24. DOI:10.1108/EBR-11-2018-0203
- Hampden-Thompson G, Galindo C. 2016. School-family relationships, school satisfaction and the academic achievement of young people. *Educational Review*. 69(2):248-265. doi:10.1080/00131911.2016.1207613
- Hango D. 2007. Parental investment in childhood and educational qualifications: can greater parental involvement mediate the effects of socioeconomic disadvantage?. *Social Science Research*. 36(4):1371-1390. doi:10.1016/j.ssresearch.2007.01.005
- Haryanti, Wijayanto H, Sumarwan U. 2016. Analysis of the factors influencing Bogor senior High school student choice in choosing Bogor Agricultural University (Indonesia) for further study. *Journal of Education and e-Learning Research*. 3(3):87-97.
- Haryono. 2016. *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS 22.00, LISREL 8.80 dan Smart PLS 3.0*. Jakarta: Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama.
- Hastings JS, Weelden RV, Weinstein JM. 2007. Preferences, information, and parental choice behavior in public school choice. 2007 Mar. doi: 10.3386/w12995
- Hastuti DH. 2015. *Pengasuhan: Teori, Prinsip, dan Aplikasinya di Indonesia*. Bogor: IPB Press.
- Hattie J. 2010. *Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta-Analysis Relating to Achievement*. New York: Routledge
- Hawkins DI, Mothersbaugh DL, Best RJ. 2007. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill.
- Heymann SJ, Earle A. 2000. Low-income parents: how do working conditions affect their opportunity to help school-age children at risk?. *American educational journal*. 37(4):833-848.
- Ho ES. 2003. Students' self-esteem in an asian educational system: contribution of parental

involvement and parental investment. *The School Community Journal*. 13(1): 65-84.

Hoang HT, Bui DTT, Tran BX, Nguyen HT, Le SQ, Vu TT, Tran-Chi V. 2022. Factors affecting parents' satisfaction with the quality of preschool educational services. *Humanities and Social Sciences Letters*. 10(3):313- 325. <https://doi.org/10.18488/73.v10i3.3061>

Hoffman LW. 1975. The value of children to parents and the decrease in family size. *Proceedings of the American Philosophical Society*. 119(6):430-438. <http://www.jstor.org/stable/986377>

Hoon TS, Satiman F. 2016. An investigation on the dimensions of service quality in private school. *Asian Journal of University Education*.

Hu L, Bentler PM. 1999. Cut off criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Struct Equ Modeling*. 6(1):1-55. doi:10.1080/10705519909540118.

Incesu G, Asikgil B. 2012. An evaluation of the relationship between service quality in primary education and parent satisfaction. *International Journal of Business and Management*. 7(18):92-98. doi: 7. 10.5539/ijbm.v7n18p92.

Iqbal MA, Murni Y, Sulistyowati N. 2018. Analysis of the influence of brand image and customer value on customer satisfaction and its impact on customer loyalty. *International Journal of Economics*. 2(4):343-355.

Jafarov J. 2015. Factors affecting parental involvement in education: the analysis of literature. *Khazar Journal of Humanities and Social Sciences*. 18(4):35- 44. doi : 10.5782/2223-2621.2015.18.4.35

Jeynes W. 2010. *Parental involvement and academic success*. Routledge.

Jonathan G, Iriani A. 2021. Evaluasi kualitas jasa sekolah dasar dengan model SERVQUAL untuk menangani penurunan jumlah peserta didik. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. 4(1):51-60.

Jurumiah AH, Saruji H. 2020. Sekolah sebagai instrumen konstruksi sosial di masyarakat. *ISTIQUA*. 7(2).

Juwita R, Firman F, Rusdinal R, Aliman M. 2020. Meta-analisis: Perkembangan teori struktural fungsional dalam sosiologi pendidikan. *Jurnal Perspektif: Jurnal Kajian Sosiologi dan Pendidikan*. 3(1):1-8.

Kaczan R, Rycielski P, Wasilewska O. 2014. Parental satisfaction with school – determining factors. *Edukacja*. 6(131):39-52.

Kastrati H. 2014. Parental involvement in improving quality of schools in Kosovo. *Journal of Educational and Social Research*. 4(4):383-387. doi:10.5901/jesr.2014.v4n4p383

[Kemendikbudristek] Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Indonesia. 2022. Data Pokok Pendidikan Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah. [diakses 2022 Sep 17]. <https://dapo.kemdikbud.go.id/sp/2/026500>

Khoiroh A, Rachmawati Y, Adriany V. 2021. Analysis of parental views on the value of children. International Conference on Early Childhood Education; 2021 Mar 24; Bandung, Indonesia. 10.2991/assehr.k.210322.052.

Khomsan A. 2000. *Teknik Pengukuran Pengetahuan Gizi*. Jurusan Gizi Masyarakat dan Sumberdaya Keluarga. Bogor: Institut Pertanian Bogor.

Kikas E, Peets K, Niilo A. 2011. Assessing Estonian mothers' involvement in their children's education and trust in teachers. *Early Child Development and Care*.

181(8):1079-1094. doi: 10.1080/03004430.2010.513435.

Kikas E, Tulviste T, Peets K. 2013. Socialization values and parenting practices as predictors of parental involvement in their children's educational process. *Early Education and Development*. 25(1):1-18. doi: 10.1080/10409289.2013.78050

Kittredge B. 2017. The importance of understanding parental satisfaction. Empower Mississippi. [diakses 2022 Desember 22]. <https://empowerms.org/importance-understanding-parental-satisfaction/>

Kotler P. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo

Kotler P, Keller KL. 2016. *Marketing Management*. London: Pearson Education.

Kremer-Sadlik T, Fatigante M. 2013. Investing in children's future: cross-cultural perspectives and ideologies on parental involvement in education. *Childhood*. 22(1):67-84. doi:10.1177/090756821351330

Larasati DA, Hartoyo H. 2016. The influence of cultural values and value of children on mother's time allocation at Cimanuk watershed families. *Journal of Family Sciences*. 1(2):13-24. <https://doi.org/10.29244/jfs.1.2.13-24>

Lu H, Zhang M, Ma W, Shao Y, Liu Y, Ma S. 2019. Quality effects on User Preferences and Behaviors in Mobile News Streaming. Dalam *The World Wide Web Conference (WWW '19)*. 1187-1197. New York: Assosiation for Computing Machinery.

Magwa S, Mugari S. 2017. Factors affecting parental involvement in the schooling of children. *International Journal of Academic Research and Reflection*. 5 (1):74-81

Mappiare A. 1983. *Psikologi Orang Dewasa*. Surabaya: Usaha Nasional.

Maryati S. 2009. Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) di Kota Semarang [tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro.

McNeal RB. 2001. Differential effects of parental involvement on cognitive and behavioral outcomes by socioeconomic status. *The Journal of Socio- Economics*. 30(2):171-179. doi:10.1016/s1053-5357(00)00100-1

Meier C, Lemmer E. 2018. Parents as consumers: a case study of parent satisfaction with the quality of schooling. *Educational Review*. 71(5):617-630 <https://doi.org/10.1080/00131911.2018.1465395>

Menheere A, Hooge EH. 2010. Parental involvement in children's education: A review study about the effect of parental involvement on children's school education with a focus on the position of illiterate parents. *Journal of the European Teacher Education Network*. 6():144-157.

Milosavljevic Dukic T, Bogavac DS, Stojadinovic AM, Rajcevic PD. 2022. Parental involvement in education and collaboration with school. *IJCRSEE*. 10(1):1-14.

Mingming S, Wei H, Li Z, Yu-Sheng S. 2022. The influence of parental involvement on parent satisfaction: The moderating effect of parental educational level and the number of children. *Frontiers in Psychology*. 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.752802>

Mowen JC, Minor M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

Mulaik SA, James LR, Van Alsting J, Bennett N, Lind S, Stilwell CD. 1989. Evaluation of goodness-of-fit indices for structural equation models. *Psychological Bulletin*. 105(3):430-445. <https://doi.org/10.1037/00332909.105.3.430>.

Nguyen TT, Pham H, Cao Q, Nguyen XA, Do MT. 2021. Investigating the impacts of core educational quality on the satisfaction and loyalty of parents of secondary school

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

students: the mediating role of transformative quality. *Cogent Education*. 8(1):191. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2021.1911283>

- Ningrum E. 2016. Pengembangan sumber daya manusia bidang pendidikan. *Jurnal Geografi Gea*. 9(1):1-9.
- Okolie UC. 2022. Service quality delivery and its impact on customer satisfaction: a study of banks in Benin City, Edo State, Nigeria. *Indonesian Journal of Digital Business*. 2(1):28-37.
- Omar NA, Nazri MA, Abu N, Omar Z. 2009. Parents perceived service quality, satisfaction and trust of a childcare centre: Implication on loyalty. *International Review of Business Research Papers*. 5(5):299-314.
- Omran AR. 1990. Children rights in Islam from the Qur'an and Sunnah. *Population sciences*. 9:77-88.
- Paccaud A, Keller R, Luder R, Pastore G, Kunz A. 2021. Satisfaction with the collaboration between families and schools—the parent's view. *Front. Educ*. 6:646878. doi: 10.3389/educ.2021.646878
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1988. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1):12-40.
- Patterson PG, Johnson LW. 1993. Disconfirmation of expectations and the gap model of service quality: An integrated paradigm. *Journal of Consumer Satisfaction/Disatisfaction and Complaining Behavior*. 6:90-99.
- Poortvliet MV, Axford N, Lloyd J. 2018. *Working with parents to support children's learning: Guidance report*. London: Education Endowment Foundation.
- Poulou M, Matsagouras E. 2007. School – family relations: Greek parents' perceptions of parental involvement. *International Journal about Parents in Education*. 1(0):83-89.
- Pusdikasari DS, Julia A, Noviani N. 2016. Preferensi orang tua terhadap pemilihan sekolah dasar berbasis islam atau umum di Kabupaten Sumedang. *Prosiding Ilmu Ekonomi*. 2(2):164-168.
- Puspitawati H, Herawati T. 2018. *Metode Penelitian Keluarga Edisi Revisi*. Bogor: IPB Press.
- Puspitawati H. 2019. *Gender dan Keluarga: Konsep dan Realita di Indonesia*. Bogor: IPB Press.
- Qiptiah DM, Prawira SD. 2021. Analisis tingkat kepuasan wali murid terhadap sistem zonasi sekolah. *Refleksi Edutika: Jurnal Ilmiah Kependidikan*. 11(2):250-256. <https://doi.org/10.24176/re.v11i2.5559>
- Raty H, Kasanen K, Laine N. 2009. Parents' Participation in Their Child's Schooling. *Scandinavian Journal of Educational Research*. 53(3): 277-293.
- Rhinesmith E. 2017. A review of the research on parent satisfaction in private school choice programs. *Journal of School Choice*. 11(4):585-603. doi:10.1080/15582159.2017.1395639
- Riyadi S, Hermawan A, Sumarwan U. 2015. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga&Konsumen*. 8(1):49-58. <https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.1.49>
- Rizalie AM, Aslamiah. 2015. Kajian tentang kepedulian orang tua terhadap proses pendidikan di sekolah dasar: kajian komparasi pada sekolah dasar negeri dan sekolah dasar swasta di Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan. *Paradigma*. 10(1):7-16.



- Rizkianto R, Muflikhati I, Hernawati N. 2013. Nilai ekonomi anak, motivasi, dan self-esteem pekerja anak. *Jurnal Ilmu Keluarga&Konsumen*. 6(3):172-179.
- Rohde LA, Campani F, Oliveira JRG, Rohde CW, Rocha T, Ramal A. 2019. Parental reasons for school choice in elementary school: a systematic review. *Journal of School Choice*. 13(3):287-304. doi: 10.1080/15582159.2019.1643970
- Ruslan I. 2017. Nilai anak dalam perspektif masyarakat multietnik dan agama. *Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Humaniora*. 8(2):18-33.
- Saatcioglu A, Snethen AR. 2022. Preference compromise and parent satisfaction with schools in choice markets: Evidence from Kansas City, Missouri. *Educational Evaluation and Policy Analysis*. 0(0). <https://doi.org/10.3102/01623737221121812>
- Saeedi KH, Sahibzada J, Sahibzada A, Tareen Z. 2019. Parents satisfaction from education quality in primary and secondary school, Kandahar City. *Asian Journal of Multidimensional Research (AJMR)*. 8(4):36. doi: 10.5958/2278-4853.2019.00133.2
- Saladin D. 2003. *Intisari Pemasaran*. Bandung: Penerbit Linda Karya.
- Sam D L. 2001. Value of children: effects of globalization on fertility behavior and child-rearing practices in Ghana. *Institute of African Studies Research Review*, 17(2):5-16. doi: 10.4314/rrias.v17i2.22904
- Sandowil O, Yusuf A, Nirwana H. 2021. Penerapan pendidikan karakter melalui pendidikan keluarga dalam pendidikan nasional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 5(2):3940-3943. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1498>
- Santrock JW. 2007. *Perkembangan Anak*. Ed ke-11. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sapungan GM, Sapungan RM. 2014. Parental involvement in child's education: importance, barriers, and benefits. *Asian Journal of Management Sciences & Education*. 3(2): 42-48
- Schiffman L, Kanuk LL. 2008. *Perilaku Konsumen*. Ed ke-7. Jakarta: Indeks.
- Sekretariat GTK. 2020 Mei 07. Mari fokus kepada literasi, numerasi, dan pendidikan karakter. gtk.kemdikbud.go.id. [diakses 2022 Nov 02]. <https://gtk.kemdikbud.go.id/read-news/mari-fokus-kepada-literasi-numerasi-dan-pendidikan-karakter>
- Skinner E, Pitzer J, Brule H. 2014. The role of emotion in engagement, coping, and the development of motivational resilience. Di dalam: Reinhard P, Lisa L, editor. *International Handbook of Emotions in Education*. New York: Routledge. Hlm 331-347.
- Stewart T, Wolf P, Cornman S, McKenzie-Thompson K, Butcher J. 2009. Family reflections on the District of Columbia Opportunity Scholarship Program: final summary report (SCDP 0901). Fayetteville: University of Arkansas.
- Sullivan ADW, Wright KL, Breslend N, Highlander A, Forehand R, Jones DJ. 2021. Who looks on the bright side? Expectations of low-income parents with a disruptive young child. *J Psychopathol Behav Assess*. Doi: 10.1007/s10862-021-09888-x
- Sumarwan U. 2014. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ed ke-2. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Tamir C, Connaughton A, Salazar AM. 2020. The global God divide. In Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/global/2020/07/20/the-global-god-divide>
- Tjiptono F. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Tjiptono F, Chandra G. 2009. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Villa ZM, Sunarti E, Muflikhati I. 2020. Perilaku investasi anak menentukan peran nilai anak dalam kesejahteraan anak. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*. 13(2):151-

162. <https://doi.org/10.24156/jikk.2020.13.2.151>

Walsh P. 2010. Is parental involvement lower at larger schools? *Economics of Education Review*. 29(6):959-970. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2010.04.003>.

Wei F, Ni Y. 2020. Parent councils, parent involvement, and parent satisfaction: Evidence from rural schools in China. *Educational Management Administration dan Leadership*. 51(2):174114322096816. doi: 10.1177/1741143220968166

Zairi M. 2000. Managing customer dissatisfaction through effective complaint management systems. *The TQM Magazine*. 12(5):331-337. <https://doi.org/10.1108/09544780010341932>

Zithaml V, Bitner M. 2002. *Services Marketing*. 3rd ed. New York: McGrawHill.

Zulvira R, Neviyarni, Irdamurni. 2021. Karakteristik siswa kelas rendah sekolah dasar. *Journal on Mathematics Education*. 10(1): 69-80.