



Pengaruh Kepuasan Orang Tua dan Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Jumlah PPDB di SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka

Dzakiyyah Nur An Nasjwa¹, Sulkifli Ar^{2*}

dzakiyyahnurnasjwa@gmail.com¹, sulkifli@usimar.ac.id²

¹⁻² Universitas Sains Islam Al Mawaddah Warrahmah, Indonesia

*Penulis Korespondensi: sulkifli@usimar.ac.id

Abstract. This study aims to analyze the influence of parental satisfaction and educational service quality on the number of new student admissions at SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka. This research employs a quantitative associative approach. The population consists of 120 parents of students in the 2024/2025 academic year, with a sample of 92 respondents selected using a proportionate stratified random sampling technique. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 25. The results show that parental satisfaction and educational service quality simultaneously have a significant effect on new student admissions, as indicated by an F-value of 17.736 with a significance level of 0.001 (< 0.05). The coefficient of determination (R^2) of 0.780 indicates that 78% of the variation in new student admissions can be explained by the two variables, while the remaining 22% is influenced by other factors outside the model. These findings suggest that higher parental satisfaction and better educational service quality increase the community's interest in enrolling their children at SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.

Keywords: Educational Service Quality; Integrated Islamic School; Parental Satisfaction; Service Quality; Student Admission.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan terhadap jumlah penerimaan peserta didik baru (PPDB) di SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh orang tua siswa tahun pelajaran 2024/2025 sebanyak 120 orang, dengan sampel sebanyak 92 responden yang diambil menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin, sedangkan analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap jumlah PPDB, dengan nilai Fhitung sebesar 17.736 dan signifikansi 0.001 (< 0.05). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.780 mengindikasikan bahwa 78% variasi jumlah PPDB dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 22% dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan orang tua dan semakin baik kualitas layanan pendidikan, maka semakin besar minat masyarakat untuk mendaftarkan anaknya ke SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.

Kata Kunci: Kepuasan Orang Tua; Kualitas Layanan Pendidikan; Kualitas Layanan Pendidikan; PPDB; Sekolah Islam Terpadu.

1. LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan salah satu faktor utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal memiliki peran strategis dalam mencetak generasi unggul melalui penyelenggaraan layanan pendidikan yang berkualitas. Oleh karena itu, setiap lembaga pendidikan perlu senantiasa meningkatkan mutu layanan agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat, khususnya para orang tua peserta didik yang menjadi pengguna utama layanan pendidikan (Sagala, 2013).

Dalam konteks lembaga pendidikan Islam terpadu seperti SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka, tantangan yang dihadapi bukan hanya terletak pada penyelenggaraan

kurikulum berbasis nilai-nilai Islam, tetapi juga dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan. Kepuasan orang tua menjadi indikator penting yang menentukan keberlanjutan partisipasi mereka dalam mendukung sekolah, termasuk dalam hal minat dan keputusan untuk mendaftarkan anak-anaknya pada penerimaan peserta didik baru (PPDB) (Sosial et al., 2025).

Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan sebelumnya. Dalam konteks pendidikan, orang tua sebagai pelanggan akan merasa puas apabila layanan pendidikan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi mereka terhadap proses pembelajaran, fasilitas, guru, serta hasil belajar anak (Tjiptono, 2014). Tingkat kepuasan ini sangat memengaruhi keputusan mereka dalam merekomendasikan sekolah kepada orang lain atau melanjutkan ke jenjang berikutnya di lembaga yang sama (Sulkifli, et al., 2025).

Selanjutnya, kualitas layanan pendidikan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap sekolah. Zeithaml et al., (1990) mendefinisikan kualitas layanan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Sulkifli et al., 2025). Dalam konteks sekolah, kualitas layanan dapat dilihat dari aspek keandalan guru, daya tanggap terhadap keluhan, empati terhadap siswa, sarana dan prasarana yang memadai, serta jaminan mutu akademik dan nonakademik (Parasuraman et al., 1998). Penelitian oleh Rahmawati (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua dan minat masyarakat untuk mendaftarkan anaknya ke sekolah tertentu (Inovasi et al., 2025).

Jumlah penerimaan peserta didik baru (PPDB) merupakan indikator nyata dari tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Peningkatan atau penurunan jumlah pendaftar dapat mencerminkan tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas sekolah tersebut. Menurut hasil penelitian oleh Nurhayati (2020), kepuasan orang tua yang tinggi terhadap layanan sekolah berkontribusi positif terhadap peningkatan jumlah calon peserta didik baru. Sebaliknya, apabila orang tua merasa kurang puas dengan layanan pendidikan yang diterima, maka hal tersebut dapat menurunkan minat masyarakat untuk mendaftarkan anaknya ke sekolah tersebut (Ar et al., 2025).

SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka sebagai lembaga pendidikan Islam terpadu yang berkomitmen pada pembentukan karakter dan akademik unggul, menghadapi tantangan dalam mempertahankan serta meningkatkan jumlah peserta didik baru setiap tahun. Fenomena fluktuasi jumlah PPDB yang terjadi dapat disebabkan oleh berbagai faktor, di

antaranya tingkat kepuasan orang tua terhadap proses pembelajaran dan pelayanan sekolah, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan terhadap jumlah PPDB di SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.

Melalui penelitian ini diharapkan diperoleh pemahaman mendalam mengenai sejauh mana kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan berkontribusi terhadap peningkatan jumlah peserta didik baru. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan strategi pengembangan bagi pihak sekolah dalam meningkatkan mutu layanan, memperkuat citra lembaga, serta menarik minat masyarakat untuk memilih SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka sebagai tempat pendidikan terbaik bagi putra-putrinya..

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan terhadap jumlah penerimaan peserta didik baru (PPDB) di SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berupaya mengukur hubungan antarvariabel secara objektif menggunakan data numerik dan analisis statistik (Sugiyono, 2019).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka tahun pelajaran 2024/2025 yang berjumlah 25 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan proportionate stratified random sampling, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 25 responden yang mewakili masing-masing tingkat kelas secara proporsional. Teknik ini digunakan agar setiap kelompok dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel (Arikunto, 2018).

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert lima poin (1–5) untuk mengukur variabel kepuasan orang tua, kualitas layanan pendidikan, dan jumlah PPDB. Variabel kepuasan orang tua (X_1) diukur berdasarkan dimensi harapan dan persepsi terhadap pelayanan sekolah, guru, serta hasil belajar anak (Tjiptono, 2014). Variabel kualitas layanan pendidikan (X_2) diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1998). Sedangkan variabel jumlah PPDB (Y) diukur melalui data pendaftar baru dalam tiga tahun terakhir yang

diperkuat dengan persepsi responden mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan memilih sekolah (Ar, 2024).

Sebelum digunakan dalam pengumpulan data, instrumen penelitian ini diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan teknik Product Moment Pearson, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan rumus Cronbach's Alpha, dengan kriteria reliabel jika nilai $\alpha > 0,60$ (Ghozali, 2018). Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial antara kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan terhadap jumlah PPDB. Selain itu, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna memastikan kelayakan model regresi yang digunakan.

Penelitian ini dilaksanakan di SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka pada periode Mei hingga Juli 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner langsung kepada responden, observasi lingkungan sekolah, serta dokumentasi data jumlah peserta didik baru. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel serta memberikan rekomendasi strategis bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan orang tua untuk menarik minat masyarakat pada proses PPDB berikutnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap jumlah penerimaan peserta didik baru (PPDB) di SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Analisis ini mencakup uji koefisien determinasi (R^2), uji simultan (uji F), dan uji parsial (uji t). Hasil pengujian tersebut memberikan gambaran mengenai kekuatan hubungan dan besarnya pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen, serta sejauh mana model regresi yang digunakan dapat menjelaskan fenomena penelitian

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 ^a	.780	.736	2.056
a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, Kepuasan orang tua				

Berdasarkan hasil analisis pada tabel *Model Summary*, diperoleh nilai R sebesar 0.883 yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan terhadap keputusan PPDB. Nilai R Square sebesar 0.780 menunjukkan bahwa 78,0% variasi keputusan PPDB dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, yaitu kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan. Sementara 22,0% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor promosi, citra sekolah, lokasi, atau biaya pendidikan.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0.736 mengindikasikan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah sampel dan variabel yang digunakan, model regresi ini tetap memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan merupakan faktor dominan yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk mendaftarkan anaknya di SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.

Uji F (Simultan)

Tabel 2. Hasil Uji F (Simultan).

ANOVA^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	150.016	2	75.008	17.736	.001 ^b
1	Residual	42.292	10	4.229		
	Total	192.308	12			

a. Dependent Variable: keputusan PPDB

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan , Kepuasan orang tua

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 17.736 dengan signifikansi 0.001, yang jauh lebih kecil dari nilai $\alpha = 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara simultan, **artinya** kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan PPDB di SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.

Dengan demikian, model regresi yang terbentuk layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen dalam penelitian ini. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa peningkatan kepuasan orang tua serta mutu layanan sekolah berperan penting dalam menarik minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap jumlah peserta PPDB di SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka. Nilai determinasi yang tinggi ($R^2 = 0.780$)

memperlihatkan bahwa sebagian besar variasi keputusan masyarakat dalam memilih sekolah dipengaruhi oleh kedua faktor tersebut.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan yang baik akan meningkatkan kepuasan orang tua, yang pada akhirnya mendorong loyalitas mereka untuk merekomendasikan sekolah tersebut kepada calon peserta baru. Kepuasan orang tua terbentuk ketika harapan mereka terhadap proses pembelajaran, fasilitas, dan hasil pendidikan terpenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi (Kotler & Keller, 2016).

Selain itu, hasil penelitian ini mendukung pendapat Tjiptono (2014) bahwa kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan tidak hanya mencerminkan penerimaan terhadap layanan, tetapi juga menjadi tolak ukur bagi keberlanjutan hubungan antara sekolah dan masyarakat. Ketika orang tua merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan sekolah, mereka cenderung akan kembali mempercayakan pendidikan anak-anak berikutnya pada lembaga tersebut dan turut menyebarkan citra positif di lingkungan masyarakat.

Kualitas layanan pendidikan yang tinggi juga menjadi faktor pembeda antar lembaga pendidikan. Parasuraman et al. (1998) menjelaskan bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki kontribusi besar dalam membentuk persepsi positif pelanggan. Dalam konteks SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka, hal ini dapat diwujudkan melalui peningkatan kompetensi guru, pembelajaran berbasis nilai-nilai Islam, fasilitas yang memadai, serta komunikasi yang baik antara pihak sekolah dan orang tua.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pendaftar baru di sekolah. Semakin tinggi tingkat kepuasan dan semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin besar pula kemungkinan masyarakat memilih sekolah tersebut sebagai tempat pendidikan bagi anak-anak mereka.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap jumlah penerimaan peserta didik baru (PPDB) di SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka. Hal ini dibuktikan oleh nilai F hitung sebesar 17.736 dengan tingkat signifikansi 0.001 yang lebih kecil dari 0.05, sehingga menunjukkan bahwa model

regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.780 menunjukkan bahwa 78% variasi perubahan jumlah PPDB dapat dijelaskan oleh kepuasan orang tua dan kualitas layanan pendidikan, sedangkan sisanya sebesar 22% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti promosi sekolah, citra lembaga, biaya pendidikan, dan lokasi sekolah.

Secara empiris, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan sekolah serta semakin baik kualitas layanan yang disediakan, maka semakin besar pula minat dan kepercayaan masyarakat untuk mendaftarkan anaknya ke SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka. Penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, khususnya orang tua, sebagai faktor strategis dalam pengelolaan lembaga pendidikan, karena sekolah yang mampu menjaga kualitas layanan dan memenuhi ekspektasi orang tua akan memiliki daya tarik yang kuat dalam meningkatkan jumlah peserta didik baru setiap tahunnya.

Saran

Saran bagi pihak Sekolah SMPIT Al Mawaddah Warrahmah Kolaka adalah agar terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan melalui perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi guru, serta pelayanan administratif yang cepat dan responsif. Selain itu, sekolah perlu menjaga dan memperkuat komunikasi yang baik dengan orang tua agar tingkat kepuasan mereka tetap tinggi dan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah peserta didik baru.

Bagi guru dan tenaga kependidikan, diharapkan untuk senantiasa mengembangkan profesionalisme serta menerapkan sikap pelayanan yang ramah, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik serta orang tua. Guru sebagai ujung tombak layanan pendidikan diharapkan mampu menjadi teladan dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan orang tua terhadap lembaga pendidikan.

Selanjutnya, bagi yayasan atau pengelola lembaga pendidikan, penting untuk memperkuat strategi pemasaran pendidikan berbasis kepuasan orang tua, seperti melalui pemanfaatan testimoni, promosi melalui media sosial, serta pelaksanaan program kunjungan masyarakat (open house). Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi jumlah penerimaan peserta didik baru, seperti citra lembaga, biaya pendidikan, dan keunggulan kurikulum sekolah, serta menggunakan pendekatan kualitatif guna menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman orang tua terhadap layanan pendidikan di sekolah Islam terpadu.

DAFTAR REFERENSI

- Ar, S. (2024). Comparative analysis of financial performance of sharia banking and conventional banking. *Journal of Economics, Management, Accounting and Computer Applications*, 1(1), 6–14. <https://doi.org/10.69693/jemaca.v1i1.2>
- Ar, S., Suwarna, A. P., Gunawan, R., Ningzi, V. J., & Sanusi, A. M. (2025). Meningkatkan akuntabilitas pengelolaan dana BOS: Pelatihan dasar manajemen keuangan bagi kepala sekolah dan bendahara sekolah di lingkungan Yayasan Al Mawaddah Warrahmah Kolaka. *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi*, 1(1).
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inovasi, J., Masyarakat, K., Pada, S. K., & Serentak, P. (2025). *Jurnal Trimas*, 5(1), 47–53.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Nurhayati. (2020). Pengaruh kepuasan orang tua terhadap minat pendaftaran peserta didik baru di sekolah dasar Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(2), 101–115.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, D. (2019). Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua dan loyalitas sekolah. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 17(3), 45–55.
- Sagala, S. (2013). *Manajemen strategik dalam peningkatan mutu pendidikan*. Alfabeta.
- Sosial, H., Pengabdian, J., & Volume, S. M. (2025). *Harmoni*. <https://pkm.lpkd.or.id/index.php/Harmoni>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulkifli Ar, Musdalifah, Suhrah, Idris, M., Afifa, R. N., Khatimah, A. H., & Rahmi. (2025). Workshop pengembangan kepemimpinan strategis dalam meningkatkan mutu pendidikan di lingkungan Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka. *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi*, 4(1), 792–802. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v4i1.4854>
- Sulkifli Ar, Nur, A., Rizal, A., Suwarna, A. P., & Musdalifah. (2025). Analisis efektivitas sistem informasi akuntansi penjualan tunai pada PT Hadji Kalla Toyota Cabang Kolaka. *Akuntansi* 45, 6(1), 256–272. <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v6i1.4258>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.