

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GURU TERHADAP
KEPUASAN WALI MURID DI PAUD AL-MADANI,
KARANGGAN, GUNUNGPUTRI, BOGOR**

***THE INFLUENCE OF TEACHER SERVICE QUALITY ON
PARENT SATISFACTION AT AL-MADANI EARLY
CHILDHOOD EDUCATION (PAUD), KARANGGAN,
GUNUNGPUTRI, BOGOR***

Oleh

**ANI PUJIASTUTI
2411907934**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GURU TERHADAP
KEPUASAN WALI MURID DI PAUD AL-MADANI,
KARANGGAN, GUNUNGPUTRI, BOGOR**

***THE INFLUENCE OF TEACHER SERVICE QUALITY ON
PARENT SATISFACTION AT AL-MADANI EARLY
CHILDHOOD EDUCATION (PAUD), KARANGGAN,
GUNUNGPUTRI, BOGOR***

Oleh

**ANI PUJIASTUTI
2411907934**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 17 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Maya Andini Kartikasari, S.P., M.M.
NIDN/NUPTK: 2954761662230212

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.
NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GURU TERHADAP
KEPUASAN WALI MURID DI PAUD AL-MADANI,
KARANGGAN, GUNUNGPUTRI, BOGOR**

***THE INFLUENCE OF TEACHER SERVICE QUALITY ON
PARENT SATISFACTION AT AL-MADANI EARLY
CHILDHOOD EDUCATION (PAUD), KARANGGAN,
GUNUNGPUTRI, BOGOR***

Oleh

**ANI PUJIASTUTI
2411907934**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 17 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

Novie Nostalgia A, S.E., M.M.
NIDN/NUPTK: 5756757658230182

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Ani Pujiastuti

N I M : 2411907934

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Guru Terhadap Kepuasan
Wali Murid Di PAUD Al-Madani, Karanggan, Gunungputri
Bogor.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila di kemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 17 Juli 2026

Ani Pujiastuti

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Ani Pujiastuti

N I M : 2411907934

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Guru Terhadap Kepuasan
Wali Murid Di PAUD Al-Madani, Karanggan, Gunungputri,
Bogor.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) yang saya pergunakan adalah: ChatGPT.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila di kemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 17 Juli 2026

Ani Pujiastuti

Nama lengkap : Ani Pujiastuti

N I M : 2411907934

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Guru Terhadap Kepuasan Wali Murid Di PAUD Al-Madani, Karanggan, Gunungputri, Bogor.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan wali murid di PAUD Al-Madani Karanggan, Gunungputri, Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan explanatory research. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 45 wali murid yang dipilih menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 61,1% faktor-faktor kepuasan wali murid dapat dijelaskan oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil uji F menunjukkan nilai $F_{hitung} (14,816) > F_{tabel} (2,46)$, sehingga secara simultan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid di PAUD Al-Madani. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel daya tanggap menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,375)$ dimana $t_{tabel} (2,023)$ maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid di PAUD Al-Madani Karanggan. Adapun variabel bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid di PAUD Al-Madani. Variabel yang dominan memengaruhi kepuasan wali murid di PAUD Al-Madani adalah daya tanggap.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Guru, Pendidikan Anak Usia Dini, dan Kepuasan Wali Murid.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality—comprising tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—on the satisfaction of guardians at PAUD Al-Madani Karanggan, Gunungputri, Bogor. The study employs a quantitative method with an explanatory research approach. Data were collected via questionnaires distributed to 45 guardians selected using a saturated sampling technique (census) and subsequently analyzed using multiple linear regression. The coefficient of determination test results indicate that 61.1% of the factors influencing guardian satisfaction can be explained by tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The F-test results show an F-calculated value (14.816) greater than the F-table value (2.46); thus, the variables of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously exert a positive and significant influence on guardian satisfaction at PAUD Al-Madani. The t-test results reveal that the responsiveness variable yielded a t-calculated value (2.375) exceeding the t-table value (2.023), indicating a significant partial effect on guardian satisfaction at PAUD Al-Madani Karanggan. Conversely, the variables of tangibles, reliability, assurance, and empathy did not have a significant effect on guardian satisfaction at PAUD Al-Madani. The dominant variable influencing guardian satisfaction at PAUD Al-Madani is responsiveness.

Keywords: Teacher Service Quality, Early Childhood Education (ECE), and Parents' Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat. Berkat Rahmat dan Hidayah-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Guru Terhadap Kepuasan Wali Murid Di PAUD Al-Madani, Karanggan, Gunungputri Bogor”** ini dengan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan program strata satu (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Depok. Dalam penelitian ini penulis memperoleh bimbingan, dorongan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Ibu Maya Andini Kartikasari, S.P., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu membimbing penulis, serta memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Piroh, selaku Kepala PAUD Al-Madani
6. Orang tua Ibu Satem
7. Suami dan anak-anak, Bapak Mustakim, Elke Fatia Rahma, Muhammad Figur Akmaludin, Roaina Inayatul Unzila yang telah mendorong dan memberikan semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan pendidikan.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan yang luar biasa selama proses pembuatan laporan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis. Dan harapan dari penulis adalah bahwa semoga skripsi ini dapat memberikan masukan pengetahuan dan menjadi satu karya yang bermanfaat.

Depok, 17 Juli 2026

Penulis
Ani Pujiastuti

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Persetujuan Dan Pengesahan .Skripsi	ii
Lembar Sidang Pengujian Skripsi	iii
Surat Lembar Pernyataan	iv
Surat Lembar Pernyataan Penggunaan Kecerdasan Buatan (Ai)	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.5.1 Maksud Penelitian	6
1.5.2 Tujuan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pendidikan Anak Usia Dini	8
2.1.2 Kepuasan Wali Murid	10
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan	10
2.1.2.2 Indikator Kepuasan Konsumen	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3.1 Pengertian Kualitas	13
2.1.3.2 Pengertian Pelayanan	14
2.1.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Guru dan Kepuasan Wali Murid	21
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	25

2.4 Pengajuan Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis dan Waktu Penelitian	29
3.2 Objek, Lokasi, dan Jadwal Penelitian	30
3.3 Jenis dan Sumber Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sampel	31
3.5 Definisi Operasional Variabel	32
3.5.1 Variabel Independen	33
3.5.2 Variabel Dependen	35
3.6 Metode Pengumpulan Data	37
3.7 Metode Analisis Data	38
3.7.1 Skala Angka Penafsiran	38
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.7.3 Uji Kualitas Data	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	43
3.7.4.1 1. Uji Normalitas	43
3.7.4.2 Uji Multikolinearitas	44
3.7.4.3 Uji heteroskedastisitas	44
3.7.5 Uji Hipotesis	45
1. Uji F (uji simultan)	45
2. Uji T (uji parsial)	46
3. Koefisien determinasi (R^2)	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Singkat PAUD Al-Madani	49
4.1.2 Visi dan Misi PAUD Al-Madani	51
4.1.3 Karakteristik Responden	52
4.1.4 Tanggapan Responden	53
1. Bukti Fisik	54
2. Keandalan	55
3. Daya Tanggap	57
4. Jaminan	59
5. Empati	61
6. Kepuasan Wali Murid	63
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	65

1. Uji Validitas	66
2. Uji Reliabilitas	69
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	70
1. Uji Normalitas	70
2. Uji Multikolinieritas	71
3. Uji Heteroskedastisitas	72
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis	73
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	73
2. Hasil Uji F (Uji Simultan)	75
3. Koefisien Determinasi	75
4. Hasil Uji T (Uji Parsial)	76
5. Pengaruh Dominan	77
4.2 Pembahasan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	81
Daftar Pustaka	83
Lampiran	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penerimaan Peserta Didik PAUD KB Al-Madani Tahun 2022-2025	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.3 Angka Penafsiran	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	52
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Bukti Fisik	54
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabel Keandalan	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas Variabel Daya Tanggap	58
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Atas Variabel Jaminan	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Atas Variabel Empati	61
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Wali Murid	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Empati	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wali Murid	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	74
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Uji Simultan)	75
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Uji Parsial)	76

DAFTAR BAGAN / GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Konseptual	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	71
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	86
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 3. Tabulasi Data	93
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	94
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	103
Lampiran 6. Riwayat Hidup	104
Lampiran 7. Tabel F, r dan t	105
Lampiran 8. Hasil Cek Plagiarisme.....	110