PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK PADA TK KARTIKA MANDALA DENPASAR

Abstrak

Taman kanak-kanak sebagai lembaga pendidikan yang mengembangkan keterampilan anak usia dini, tentunya harus memperhatikan kepuasan orang tua yang menyekolahkan anaknya di TK Kartika Mandala. Karena kepuasan orang tua terhadap hasil pendidikan di taman kanak-kanak sebagai penyedia jasa pendidikan kelak akan menentukan jumlah penerimaan peserta didik baru.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti emperis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kepercayaan terhadap kepuasan orang tua peserta didik pada TK Kartika Mandala Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua peserta didik di TK Kartika Mandala dalam 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2016 sampai 2020 sejumlah 277 peserta didik. Teknik penentuan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling* sehingga digunakan 56 orang sebagai sampel. Alat analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik pada TK Kartika Mandala Denpasar. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik pada TK Kartika Mandala Denpasar. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik pada TK Kartika Mandala Denpasar. Disarankan kepada TK Kartika Mandala Denpasar untuk lebih meningkatkan penanganan terhadap keluhan-keluhan para orang tua peserta didik, yang dapat dijadikan masukan dan saran untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kedepannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepercayaan, Kepuasan