

PENGARUH MODEL PEMBELAJARAN DAN PROFESIONALISME GURU MELALUI KUALITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PADA TK SANG PEMIMPIN BANJARMASIN

Marlina Wati

Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin

Jl. A Yani Km 5,5 Banjarmasin, Kalimantan Selatan

e-mail : Linanew59@gmail.com

Abstract: This study was conducted to determine the satisfaction of parents of kindergarten's learning model, teachers' professionalism and the education quality of kindergarten "Sang Pemimpin" in Banjarmasin. The research approach using quantitative and descriptive research type. The people samples taken by the formula Isaac and Michael with a sampling error of 10% so in get a sample of 50 people. Techniques of data collection with questionnaires and documentation. validity and reability test using Cronbach Alpha formula, as well as data analysis techniques using univariate analysis of the satisfaction attributes : Analysis by mapping the distribution of frequencies on those aspects of satisfactions. This study indicates that variabel instructional model and teachers professionalism significantly influence on the quality of education, and all of them influence parents's satisfaction.

Keywords: *Model of Learning, Teacher Professionalism, Quality Education, Parents's Satisfaction*

Abstrak : Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui: 1) kepuasan orang tua terhadap model pembelajaran, Profesionalisme Guru pada TK Sang Pemimpin Banjarmasin, dan kualitas pendidikan TK Sang Pemimpin Banjarmasin. Pendekatan penelitian menggunakan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh orang tua murid TK sang pemimpin sebanyak 150 orang. Sampel di ambil berdasarkan rumus *Isaac and Michael* dengan *sampling error 10%* sehingga di dapatkan sampel sejumlah 50 orang. Tehnik pengumpulan data dengan angket dan dokumentasi. Uji Validitas dan uji reabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, serta tehnik analisis data menggunakan Univariate analysis of the satisfaction atributes yaitu analisis dengan memetakan distribusi frekuensi pada aspek-aspek kepuasan. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Model Pembelajaran dan Variabel Profesionalisme Guru berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pendidikan, dan semua variabel tersebut berpengaruh terhadap Kepuasan Orang Tua.

Kata Kunci : *Model Pembelajaran, Profesionalisme Guru, Kualitas Pendidikan, Kepuasan Orang Tua.*

Latar Belakang

Pada dasarnya anak-anak sebagai generasi yang unggul tidak akan tumbuh dengan sendirinya. Anak memerlukan lingkungan yang baik dan tepat untuk dapat mengembangkan berbagai potensi maupun kecerdasan yang dimilikinya. Perkembangan kecerdasan anak sangat pesat pada tahun-

tahun kehidupan anak (hamsun: 2009). Dalam suatau penelitian studi neorologi,bloom,dalam sujiono(2005: 10) mengemukakan bahwa pengembangan intelektual anak terjadi sangat pesat pada tahun-tahun awal kehidupan anak. Sekitar 50% variabilitas kecerdasan orang dewasa sudah terjadi ketika anak berusia 4 tahun,

peningkatan 30 % berikutnya terjadi pada usia 8 tahun dan 20 % sisanya pada pertengahan atau akhir dasa warsa kedua. Ini berarti bahwa pengembangan yang terjadi pada usia 0-4 tahun sama besarnya dengan pengembangan yang terjadi pada usia 4 tahun hingga 15-20 tahun.

Saat ini masih banyak beberapa pihak lembaga yang lebih mengedepankan tujuan bisnis pada lembaga PAUD daripada pemberian jasa yang berkualitas. Hal ini menyebabkan pembentukan PAUD menjadi tidak maksimal dan berimbas pada pelaksanaan PAUD yang tidak optimal kedepannya.

Selain sarana dan prasarana, strategi dan pemilihan model pembelajaran juga sangat berperan dalam pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). Pembelajaran tematik terpadu perlu memperlihatkan pendekatan, strategi, model dan metode pembelajaran. Pendekatan dapat di katakana sebagai titik tolak atau sudut pandang kita terhadap proses pembelajan. Pendekatan yang berpusat pada pendidikan menurunkan strategi pembelajaran langsung (*direct instruction*), pembelajaran dedukatif atau pembelajaran ekspositori. Sedangkan pendekatan pembelajaran yang berpusat pada peserta didik menurunkan strategi pembelajaran *discovery* dan *inkuiri* serta strategi pembelajaran induktif (sanjaya, 2008:127). Pembelajaran terpadu adalah suatu konsep pembelajaran yang melibatkan beberapa model pembelajaran untuk memberikan pengalaman yang bermakna pada anak. Dalam model ini guru pun harus mampu membangaun bagian keterpaduan melalui satu tema. Pembelajaran tematik sangat menuntut kreativitas guru dalam memilih dan mengembangkan tema pembelajaran. Tema yang dipilih hendaknya diangkat dari lingkungan kehidupan peserta didik, agar pembelajaran menjadi hidup dan tidak kaku. Karena pembelajaran tematik ini merupakan suatu pembelajaran yang menggabungkan antara materi dengan pengalaman belajar.

Persepsi orang tua merupakan tanggapan atau cara pandang orang tua terhadap kualitas suatu lembaga PAUD akan sangat berpengaruh terhadap

motivasi, kepercayaan, dan kepuasan orang tua dalam mengambil keputusan untuk memasukkan anaknya kedalam suatu lembaga PAUD.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu factor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang di tawarkan oleh produsen. Orang tua merupakan pelanggan dari suatu lembaga pendidikan, tak terkecuali lembag PAUD. Menurut konsep Oliver dalam Darsono dan Junedi (2006), kepuasan pelanggan terhadap suatu produk akan tercipta apabila kebutuhan, keinginan, harapan, dan tujuan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang digunakan tersebut. Banyaknya tuntutan dan pertimbangan dari masyarakat sering kali memprihatinkannya fasilitas dan kualitas pendidikan

Melalui penelitian ini nantinya akan dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) secara keseluruhan dan tingkat kepuasan orang tua terhadap Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), sehingga dapat berguna bagi para pendiri, pemilik, maupun para pendidik lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan pada sebuah lembaga. Melalui penelitian ini nantinya akan dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) secara keseluruhan dan tingkat kepuasan orang tua terhadap Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).

Kajian Literatur

Model Pembelajaran

Model pembelajaran adalah suatu komponen mutlak dalam menciptakan suasana belajar yang aktif, inovatif, kreatif serta membahagiakan (PAIKEM). Model pembelajaran yang hebat serta variatif bakal berimplikasi pada ketertarikan maupun motivasi peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran.

Model pembelajaran adalah suatu desain atau rancangan yang menggambarkan proses rincian dan penciptaan situasi lingkungan yang memungkinkan anak

berinteraksi dalam pembelajaran, sehingga terjadi perubahan atau perkembangan pada anak. Adapun komponen model pembelajaran meliputi: konsep, tujuan pembelajaran, materi/tema, langkah-langkah/prosedur, metode, alat/sumber belajar, dan tehnik evaluasi.

Model pembelajaran diartikan sebagai prosedur sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar. Dapat juga diartikan suatu pendekatan yang digunakan dalam kegiatan pembelajaran. Jadi, sebenarnya model pembelajaran memiliki arti yang sama dengan pendekatan, strategi atau metode pembelajaran. Saat ini telah banyak dikembangkan berbagai macam model pembelajaran, dari yang sederhana sampai model yang agak kompleks dan rumit karena memerlukan alat bantu dalam penerapannya.

Ada beberapa model pembelajaran yang ada di Taman kanak-kanak diantaranya adalah model pembelajaran Klasikal, Kelompok dengan kegiatan pengaman, model pembelajaran dengan sudut-sudut kegiatan, model Pembelajaran Area dan model Pembelajaran Sentra. Model-model tersebut pada umumnya menggunakan langkah-langkah yang relatif sama dalam sehari, yaitu kegiatan inti, istirahat/makan, dan kegiatan akhir/penutup.

Menurut Dedi Supriawan dan A. Benyamin Surasega (1990) mengetengahkan 4 kelompok model pembelajaran, yaitu: (1) model interaksi sosial; (2) model pengolahan informasi; (3) model personal humanistik; (4) model modifikasi tingkah. Kendati demikian, seringkali penggunaan istilah model pembelajaran tersebut diidentikkan dengan strategi pembelajaran.

Profesionalisme guru

Profesi adalah suatu pekerjaan atau keahlian yang mensyaratkan kompetensi intelektualitas, sikap dan ketrampilan tertentu yang diperoleh melalui proses pendidikan secara akademis. Pengertian guru profesional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang keguruan sehingga ia mampu melakukan tugas dan

fungsinya sebagai guru dengan kemampuan yang maksimal.

Kualitas Pendidikan

Pengertian guru profesional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang keguruan sehingga ia mampu melakukan tugas dan fungsinya sebagai guru dengan kemampuan yang maksimal.

Pengertian Pendidikan

Mukminin (2009) berpendapat bahwa pendidikan diartikan sebagai budaya untuk meningkatkan harkat dan martabat manusia. Pendidikan berlangsung seumur hidup dan dilaksanakan didalam lingkungan keluarga, sekolah, dan masyarakat. Pendidikan dapat diperoleh dari berbagai pihak, salah satu adalah melalui satuan pendidikan. Menurut UU RI No 20 Tahun 2003, satuan pendidikan adalah sekelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, nonformal, informal, pada setiap jenjang dan jenis pendidikan. Melalui berbagai tingkatan dan satuan pendidikan, pemerintah berharap supaya seluruh warga Indonesia mendapatkan pendidikan nasional yang telah diselenggarakan, tersebut, tujuan pendidikan nasional dapat tercapai. Di dalam pasal 3 UU RI No 20 tahun 2003, dijelaskan bahwa pendidikan nasional merupakan pendidikan yang berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, beilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pengertian Tingkat Kepuasan Orang Tua

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller :2009). Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan

tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting, karena puas tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi maju mundurnya suatu usaha yang berorientasi pada pelanggan. Manajemen perusahaan L.L. Bean, Freeport, Maine, dalam Gaspersz (2005), memberikan definisi tentang pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak bergantung pada kita, tetapi kita yang bergantung padanya.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita pada keinginannya.
3. Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Penelitian Terdahulu

Serangkaian penelitian terdahulu yang menjadi fondasi dari penelitian ini dapat dirinci menjadi sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang pertama merupakan hasil penelitian dilakukan oleh Indrawati (2009). Penelitian yang menggunakan orang tua dari warga yang belajar mengikuti program pendidikan di lembaga pendidikan Mental Aritmatika di kota Malang dengan judul "pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen". Dari hasil penelitiannya, diketahui bahwa variabel kualitas pendidikan lembaga PAUD yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Lembaga Pendidikan Mental Aritmatika di kota Malang.
2. Oktavika Dwi Saputri (2013) melakukan penelitian mengenai "pengaruh kualitas pendidikan lembaga PAUD terhadap kepuasan orang tua di kecamatan Gunung Pati Kota Semarang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua dengan sumbangan efektif sebesar 4,9% terdapat pengaruh kompetensi kepala sekolah terhadap keefektifan kinerja dengan sumbangan efektif sebesar 65,2%.

Metode Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan yang menggunakan pola pikir deduktif dengan melihat gejala-gejala umum kemudian dilanjutkan ke hal-hal yang lebih khusus dimana data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner dari orang tua siswa yang menggambarkan dan menjelaskan tentang pengaruh model pembelajaran dan profesionalisme guru terhadap kualitas pendidikan dan kepuasan orang tua.

Jenis penelitian yang termasuk kategori penelitian survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama. Informasi primer berkenaan dengan variabel penelitian ini dikumpulkan dengan teknik angket / kuesioner.

Penelitian ini berlokasi di TK Sang Pemimpin yang beralamat di Jl. Kramat Raya RT. 1 No.5 kel. Sungai Bilu di kecamatan Banjarmasin Timur kota Banjarmasin. Menurut Sugiyono (2008: 117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek subyek yang kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini menggunakan populasi target yaitu seluruh wali murid lembaga PAUD Sang Pemimpin di kecamatan Banjarmasin Timur kota Banjarmasin, berjumlah kurang lebih 150 orang tua wali murid yang mengantar anak mereka.

Menurut Sugiyono (2008: 118), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Sampel merupakan subjek yang dilibatkan secara langsung. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti menentukan beberapa kriteria pada sampel yang akan digunakan dari populasi target, antara lain Orang tua dari anak didik di taman kanak-kanak. Telah menyekolahkan anaknya di TK minimal selama 1 semester Pernah mengantar, menjemput, atau menunggu anak selama proses pembelajaran di sekolah.

Menurut pendapat Suharsimi Arikunto (2006: 120), menyatakan bahwa “apabila populasinya kurang dari 100 maka lebih baik di ambil semua, tetapi populasinya lebih besar maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%” karena orang tua siswa dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 orang, maka diambil sampel. Berdasarkan rumus *Isaac and Michael* (2011:19) dengan sampling error 5% dari jumlah populasi orang tua siswa sebesar 150 orang, maka diperoleh sampel sebesar 50 orang (Sugiyono, 2012: 87).

Variabel adalah objek atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto 2002:96). Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri dua macam, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang diselidiki pengaruhnya terhadap variabel terikat. Yang berperan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

1. Model pembelajaran (X1) model pembelajaran pendidikan anak usia dini
 - a. Model kelompok
 - b. Model sudut
 - c. Model area
 - d. Model sentra
2. Profesionalisme guru (X2) menurut Sidi yang dikutip oleh kunandar (2007:50)
 - a. Memiliki kualifikasi pendidikan profesi yang memadai
 - b. Memiliki kompetensi keilmuan sesuai dengan bidang yang ditekuni
 - c. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan anak didiknya
 - d. Mampu mempunyai jiwa yang kreatif dan produktif
 - e. Mempunyai etos kerja dan komitmen tinggi terhadap profesinya
 - f. Selalu melakukan pengembangan diri secara terus –menerus melalui organisasi, profesi, internet, buku, seminar, dan sebagainya.
3. Kualitas Pendidikan (Z) dalam melaksanakan pendidikan yang berkualitas terdapat delapan faktor yang saling melengkapi dan saling berhubungan. Adapun delapan faktor tersebut, yaitu :

- a. Kurikulum pendidikan yang digunakan
- b. Sarana prasarana pendidikan
- c. Pola manajemen
- d. Kualitas tenaga pendidik
- e. Evaluasi

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono 2001: 21). Di dunia pendidikan anak usia dini kepuasan pelanggan (orang tua) merupakan tinggi rendah perasaan senang atau kecewa pelanggan atau orang tua yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk jasa atau dalam hal ini adalah pendidikan di suatu lembaga pendidikan anak usia dini terhadap ekspektasi mereka. menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2004), atribut pembentuk kepuasan terdiri dari indikator-indikator berikut:

1. Kesesuaian harapan
2. Kemudahan dalam memperoleh
3. Motivasi belajar anak meningkat
4. Perubahan karakter anak kearah lebih baik
5. Kesiapan merekomendasikan.

Sedangkan menurut Irawan (2002), terdapat lima pendorong utama kepuasanpelanggan yaitu

1. Mutu produk
2. Harga
3. *Service quality (servqual)*
4. *Emotional factor*
5. Kemudahan

Tingkat pengukuran yang digunakan dalam pengukuran variabel adalah skala likert, hasil perhitungan skor yang didapat kemudian diolah melalui SPSS:

1. Uji Instrumen Penelitian
 - a. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Uji validitas dalam penelitian ini dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi yang sebenarnya dari apa yang diukur. Jika nilai korelasi suatu butir > 0,3, maka dapat disimpulkan bahwa butir tersebut adalah valid. Sebaliknya jika nilai korelasi suatu butir < 0,3, maka

disimpulkan bahwa butir tersebut tidak valid (dinyatakan gugur).

Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument dari penelitian adalah valid karena memiliki nilai koefisien korelasi $> 0,3$. Sehingga butir atau item yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan untuk seluruh responden yang telah ditargetkan.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dengan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya) dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas instrumen adalah rumus *alpha cronbach* (Siregar 2013:57)

$$r_1 = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} : reliabilitas instrumen
 K : banyaknya pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$: jumlah varians butir
 σ_t^2 : varians total

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Lopiyoadi (2013 : 241) statistik ini berguna untuk mengetahui apakah pengukuran yang akan kita buat andal, dimana biasanya reliabilitas suatu instrumen dapat diterima jika memiliki alpha cronbach minimal 0,50. Pada uji ini reliabel jika alpha hitung lebih besar dari 0,50 dimana kriteria sebagai berikut : $\alpha \geq 0,50$ artinya instrumen reliabel dan $\alpha < 0,50$ artinya instrumen tidak reliabel.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini yang diuji adalah antara variabel independen yaitu promosi jabatan dan kompensasi terhadap variabel dependen yaitu kinerja, persamaan matematis analisis regresi linier berganda dituliskan oleh (Sugiyono, 2012: 211) sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kinerja
 a = Kostanta
 X_1 = Promosi Jabatan
 X_2 = Kompensasi
 b_1, b_2 = Koefisien regresi
 e = error

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memastikan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal (Sumanto, 2014:146). Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas.

Uji Multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (*korelasi*) yang signifikan antara variabel bebas. Jika terdapat hubungan yang cukup tinggi (signifikan), berarti ada aspek yang sama diukur pada variabel bebas.

c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian terhadap heterokedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola *scatter plot* yang dihasilkan melalui SPSS. Apabila *scatter plot* membentuk pola tertentu, maka model regresi memiliki gejala heterokedastisitas. Munculnya gejala heterokedastisitas menunjukkan bahwa penaksir dalam model regresi tidak efisien dalam sampel besar maupun kecil. Jika tidak ada pola yang jelas dan

titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bebas heterokedaksitas.

4. Pengujian Hipotesis

Uji t atau yang juga dikenal sebagai uji parsial digunakan untuk menguji apakah variabel model pembelajaran (X_1) dan Profesionalisme guru (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pendidikan (z) dan secara parsial. Serta apakah variabel model pembelajaran (X_1), Profesionalisme guru (X_2) dan variabel Kualitas Pendidikan (z) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Orang tua (Y) dan secara parsial. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan *SPSS statistics* 6.0 dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan adalah 5%, yaitu:

- Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, atau variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikat atau tidak ada pengaruh antara variabel yang diuji.
- Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, atau variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat atau ada pengaruh antara variabel yang diuji.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yakni analisis dengan menggunakan cara menentukan distribusi frekuensi pada aspek-aspek kepuasan (*univariate Analysis of the Satisfaction Attributes*) (Laura Funa, 2006: 34).

Menurut Sugiyono (2009: 148), Analisis deskriptif merupakan tabel-tabel, mengelompokkan data berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dari tanggapan responden dengan menggunakan tabulasi data. Berdasarkan dari pendapat yang telah disebutkan, maka untuk menggambarkan data yang telah peneliti peroleh dengan melalui teknik statistik seperti membuat tabel, distribusi frekuensi dan diagram atau grafik.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

PAUD Terpadu Sang Pemimpin adalah sebuah lembaga pendidikan anak usia dini yang terletak di kecamatan Banjarmasin Timur kota Banjarmasin yang beralamat jalan Keramat Raya No.01 RT. 16. Lembaga tersebut di dirikan sejak tahun 2010 dan sampai sekarang. Lembaga tersebut terdiri dari TK, KB, dan TPA. adapun pemilik lembaga tersebut adalah yayasan Sami Al-Rasyid oleh Hj. Rusifah S.E selaku pemilik pribadi sekaligus ketua yayasan tersebut. Beliau adalah seorang pengusaha yang mempunyai berbagai usaha dengan membangun yayasan Sami Al Rasyid beliau mempunyai cita-cita yang mulia yaitu dengan harapan yayasan tersebut akan berguna dan bermanfaat bagi orang lain, adapun yang menjadi kepala sekolahnya adalah Hj. Bastiah M.Pd.

Visi dari lembaga PAUD Terpadu Sang Pemimpin yaitu "Taman Belajar Karakter". dan Misi a) Mengenali dan menumbuhkembangkan karakter dan bakat anak, b) menyiapkan warga Negara muda yang sehat dan produktif, c) melibatkan orang tua dan masyarakat dalam proses belajar, d) mengembangkan budaya gemar membaca, e) mengembangkan layanan PAUD yang bermutu, f) Transparan dan akuntable. Adapun tujuan yang ingin dicapai lembaga PAUD Terpadu Sang Pemimpin untuk menumbuhkembangkan nilai-nilai dasar karakter dan bakat anak melalui pembiasaan-pembiasaan, menjadikan generasi yang berakhlak mulia, melatih anak agar terbiasa sholat, membiasakan anak berbusana muslim/muslimah.

Instrument penelitian menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 150 Orang tua siswa yang menyekolahkan anak mereka pada TK Sang Pemimpin Banjarmasin yang di jadikan sampel. Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur kepuasan orang tua siswa dengan variasi skor: (5) sangat puas, tidak puas (1).

Untuk mengukur variabel tersebut dan kepuasan orang tua menggunakan skal likert yang di gunakan Teck Hong dan Waheed (2011). Dimana setiap faktor, pertanyaan di minta untuk menghitung rata-rata dan untuk meningkatkan akurasi pengukuran.

Instrument untuk mengukur variabel kepuasan orang tua di adpsi dari MSQ (*Minnesota satisfaction questionnaire*) dengan 20 item untuk menilai kepuasan orang tua. instrument telah reabilitasnya oleh Helenna dan proenca (2012) dengan *Cronbach Alpha* 0.88 untuk skala global MSQ, 0,08 untuk faktor kepuasan internal dan 0,77 kepuasan eksternal. Pada penelitian ini dilakukan pengujian kusioner terhadap instrument penelitian yang menggunakan alat uji sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Hasil tes validitas dengan menggunakan bantuan program *SPSS* Versi 6.0 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Uji Validitas	
		r hasil	Ket
Model Pembelajaran (X1)	X1.1	0.603	Valid
	X1.2	0.739	Valid
	X1.3	0.501	Valid
	X1.4	0.345	Valid
Profesionalisme Guru (X2)	X2.1	0.573	Valid
	X2.2	0.525	Valid
	X2.3	0.459	Valid
	X2.4	0.584	Valid
	X2.5	0.384	Valid
	X2.6	0.462	Valid
Kualitas Pendidikan (z)	X3.1	0.332	Valid
	X3.2	0.452	Valid
	X3.3	0.637	Valid
	X3.4	0.439	Valid
	X3.5	0.606	Valid
Kepuasan Orang Tua (Y)	X4.1	0.548	Valid
	X4.2	0.529	Valid
	X4.3	0.694	Valid
	X4.4	0.699	Valid
	X4.5	0.587	Valid

Berdasarkan Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument dari penelitian adalah valid karena memiliki nilai koefisien korelasi $> 0,3$. Sehingga butir atau item yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan untuk seluruh responden yang telah ditargetkan.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dengan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya) dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Uji Reliabilitas	
	AC	Ket
X1-Model Pembelajaran	0.673	Reliabel
X2-Profesionalisme Guru	0.678	Reliabel
z-Kualitas Pendidikan	0.656	Reliabel
Y - Kepuasan Orang Tua	0.740	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2 hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki koefisien korelasi *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60, ini berarti seluruh variabel tersebut reliabel, sehingga instrument dapat dilanjutkan untuk digunakan pada seluruh responden yang ditargetkan.

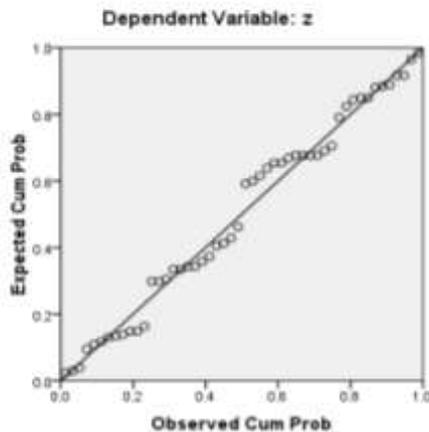
Tahapan selanjutnya dalam penelitian ini adalah melakukan uji asumsi klasik, yang terdiri dari:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksud untuk memastikan bahwa data sampai berasal dari populasi yang berdistribusi normal dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *SPSS* V.16.0 sehingga memperoleh hasil uji normalitas yang berupa *P-P Plot* serta Kolmogorov-Smimov.

Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dengan melihat grafik normal P-Plot di Gambar 1, maka terlihat dengan jelas bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Sehingga pada grafik tersebut menunjukkan bahwa model register layak dipakai karena memenuhi syarat uji normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Uji Normalitas P-P Plot

Selain dengan melihat grafik P-Plot, kita juga dapat melakukan uji normalitas dengan melihat nilai signifikan dari uji kolmogorov-smirnov dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Dengan Uji Kolmogorov-Smirnov

	Nilai Sig Kritis	Nilai symp Sig
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,05	0.778

Dari tabel 3 diketahui bahwa angka signifikansi yang diperoleh dari kolmogorof-Smirov test lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hal ini terbukti dari nilai yang diperoleh dari Asymp. Sig (2-tailed) atas variabel X1 & X2 terhadap Z sebesar 0.778 jadi dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolineralitas

Uji multikolineralitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antara variabel bebas. Jika terdapat hubungan yang cukup tinggi (signifikan), berarti ada aspek yang sama diukur pada variabel bebas. Hal ini tidak layak digunakan untuk menentukan kontribusi secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terkait (Sumanto 2014:165). Untuk mengetahui ada tidaknya multikolineralitas antara variabel, dapat dilihat dari variance Inflation Factor (VIF) dan nilai Tolerance dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terkait. Perbandingan nilai VIF dan Tolerance dapat dilihat pada tabel 5.16 dibawah atas variabel Variabel X1 dan X2 terhadap Z seperti ditunjukkan pada Tabel 4.

Menurut Rahjo (2014) jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolineralitas terhadap data yang diuji dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolineralitaster hadap data yang diuji. Dari pengujian yang telah dilakukan terdapat hasil nilai Variance Inflation Factor (VIF) Model Pembelajaran (X1) sebesar 1.001 dan nilai Tolerancnya sebesar 0,999 dan Profesionalisme Guru (X2) nilai VIFnya sebesar 1.001 dan nilai Tolerancnya sebesar 0,999 sehingga artinya pada data di uji tidak terjadi multikolineralitaster.

Perbandingan nilai VIF dan Tolerance dapat dilihat pada tabel 5 atas variabel Variabel X1, X2 dan z terhadap Y.

Tabel 4. Uji Multikolenieritas

Variabel	VIF	Tolerance	Keterangan
Model Pembelajaran (X1)	1,001	0,999	Tidak terjadi multikolineralitas
Profesionalisme Guru (X2)	1,001	0,999	Tidak terjadi multikolineralitas

Tabel 5. Uji Multikolenieritas

Variabel	VIF	Tolerance	Keterangan
Model Pembelajaran (X1)	1,011	0,989	Tidak terjadi multikolineralitas
Profesionalisme Guru X2)	1,010	0,990	Tidak terjadi multikolineralitas
Kualitas Pendidikan (z)	1,019	0.981	Tidak terjadi multikolineralitas

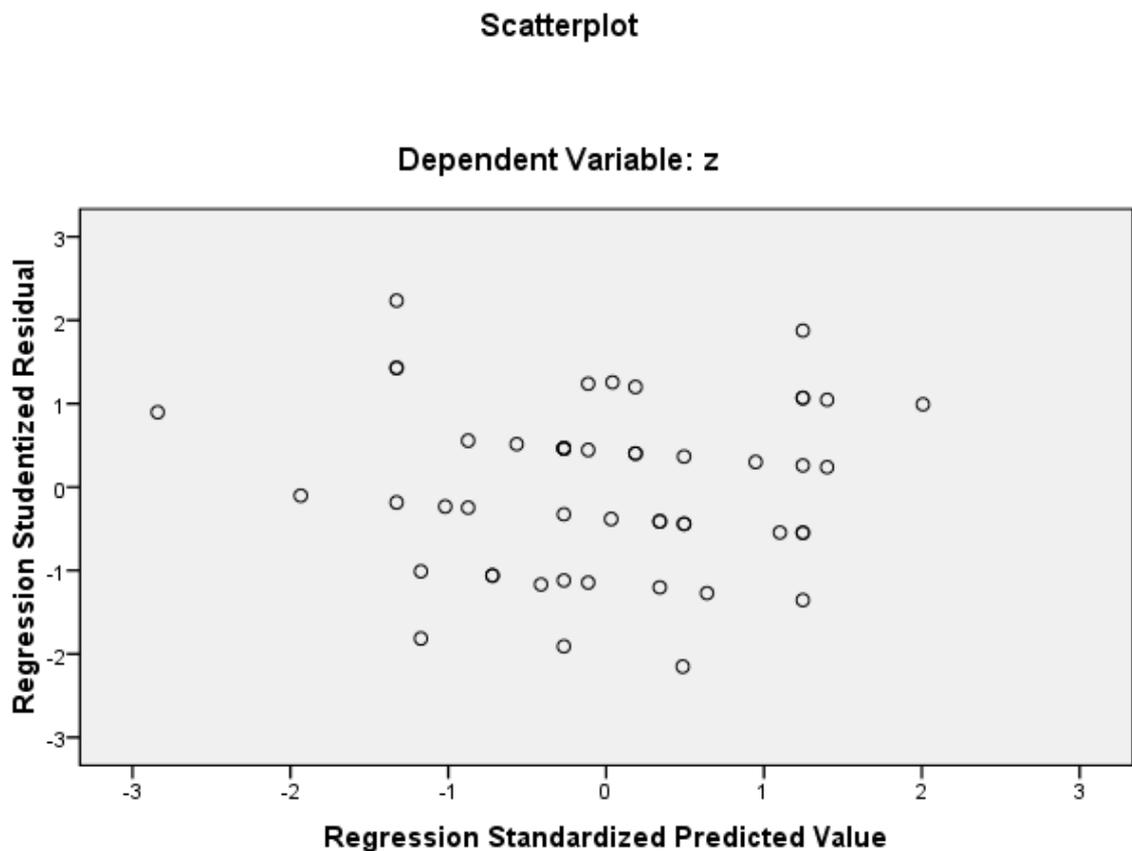
Menurut Rahjo (2014) jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolineralitas terhadap data yang diuji. Selain menggunakan nilai tolerance, pengujian juga bisa dilakukan dengan menggunakan nilai VIF. jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolineralitas hadap data yang diuji.

Dari pengujian yang telah dilakukan terdapat hasil nilai Variance Inflation Factor (VIF) Model Pembelajaran (X1) sebesar 1.011 dan nilai Tolerancinya sebesar 0,989 dan Profesionalisme Guru (X2) nilai VIFnya sebesar 1.010 dan nilai Tolerancinya sebesar 0,990 serta Kualitas pendidikan (Y) nilai VIFnya sebesar 1.019 dan nilai Tolerancinya sebesar 0,981. Temuan ini menunjukkan angka yang lebih kecil dari standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data yang di uji tidak terjadi masalah asumsi klasik multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedasitas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model register terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan kepegamatan yang lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut Hemokedatitas dan jika berbeda disebut Heterokedasitas. Jika ada pola tertentu seperti titik yang membentuk pola tertentu teratur dan jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bebas heterokedaksitas.

Dari gambar 2 didapatkan hasil bahwa titik-titik tidak membuat pola tertentu dan menyebar diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heterokedasitas pada data penelitian ini.



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplot

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	22.748	4.376
Model Pembelajaran (X1)	.106	.155
Profesionalisme Guru (X2)	.079	.123

Setelah selesai melakukan uji asumsi klasik, maka langkah selanjutnya adalah analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel promosi jabatan dan kompensasi mempengaruhi kinerja berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Berdasarkan tabel 6 diperoleh persamaan regresi atas Variabel X1 dan X2 terhadap Z yaitu :

$$Y = 22.748 + 0.106X_1 + 0.079X_2$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diuraikan hal-hal sebagai berikut:

1. Konstanta = 22.748 artinya kualitas pendidikan bernilai sebesar 22.748, jika variabel model pembelajaran dan profesionalisme guru tidak ikut mempengaruhi kualitas pendidikan, atau dengan kata lain jika semua variabel independen bernilai nol maka kualitas pendidikan akan meningkat sebesar 22.748.
2. Nilai koefisien regresi variabel bebas model pembelajaran adalah sebesar 0.106, artinya jika variabel model pembelajaran ditingkatkan 1 satuan maka akan menyebabkan kenaikan nilai variabel

kualitas pendidikan. Sebaliknya jika profesionalisme guru mengalami penurunan 1 satuan maka akan menyebabkan penurunan nilai variabel kualitas pendidikan.

Berdasarkan tabel 7 diperoleh persamaan regresi atas Variabel X1, X2 dan z terhadap Y yaitu:

$$Y = 26.945 + 0.181X_1 + 0.148X_2 + 0.217z$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Konstanta = 26.945 artinya kepuasan orang tua bernilai sebesar 26.945, jika variabel model pembelajaran dan profesionalisme gurudan kualitas pendidikan tidak ikut mempengaruhikepuasan orang tua, atau dengan kata lain jika semua variabel independen bernilai nol maka kepuasan orang tua akan meningkat sebesar 26.945.
2. Nilai koefisien regresi variabel bebas model pembelajaran adalah sebesar 0.181, artinya jika variabel model pembelajaran ditingkatkan 1 satuan maka akan menyebabkan kenaikan nilai variabel kepuasan orang tua. Sebaliknya jika profesionalisme gurudan kualitas pendidikan mengalami penurunan 1 satuan maka akan menyebabkan penurunan nilai variabel kepuasan orang tua.

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	26.945	6.357
Model Pembelajaran (X1)	.181	.180
Profesionalisme Guru (X2)	.148	.143
Kualitas Pendidikan (z)	.217	.169

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah variabel yaitu model pembelajaran (X1) dan profesionalisme guru (X2) mempunyai pengaruh terhadap Variabel kualitas pendidikan (z) secara parsial. Dan apakah variabel yaitu model pembelajaran (X1), profesionalisme (X2), dan kualitas pendidikan (z) mempunyai pengaruh terhadap Variabel kepuasan orang tua (Y) secara parsial pada TK Sang Pemimpin Banjarmasin, yaitu dengan cara membandingkan nilai signifikan masing-masing variabel terhadap taraf signifikan yang telah ditentukan yaitu sebesar 5%. Jika nilai signifikan variabel lebih kecil dibanding dengan nilai signifikan yang telah ditentukan (5%, $\alpha=0,05$), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasilnya akan dijabarkan pada tabel 8.

Dari tabel diatas didapatkan hasil bahwa thitung variabel X1 yaitu model pembelajaran adalah sebesar 1.685 dengan tingkat signifikan sebesar 0.036 dan t_{hitung} variabel X2 yaitu profesionalisme guru adalah sebesar 1.642 dengan tingkat signifikan sebesar 0.043. Dengan membandingkan nilai signifikan dari masing-masing variabel didapatkan kesimpulan bahwa:

1. nilai signifikan dari variabel X1 yang sebesar 0,036 lebih kecil dari nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05 sehingga Variabel model pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas

pendidikan. dengan demikian Hipotesis pertama terhadap variabel model pembelajaran diterima.

2. Nilai signifikan dari variabel X2 yang sebesar 0,043 lebih kecil dari nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05. Sehingga Variabel profesionalisme guru berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pendidikan. Dengan demikian hipotesis kedua terhadap variabel profesionalisme guru diterima.

Hasil analisis dijabarkan pada tabel 9 atas Variabel X1, X2, dan z terhadap Y. Dari tabel tersebut didapatkan hasil bahwa thitung variabel X1 yaitu model pembelajaran adalah sebesar 1.008 dengan tingkat signifikan sebesar 0.039 dan t_{hitung} variabel X2 yaitu profesionalisme guru adalah sebesar 1.032 dengan tingkat signifikan sebesar 0.037 dan kualitas pendidikan (z) adalah sebesar 1.286 dengan tingkat signifikan sebesar 0.025. Dengan membandingkan nilai signifikan dari masing-masing variabel didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai signifikan dari variabel X1 yang sebesar 0,039 lebih kecil dari nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05. Sehingga Variabel model pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan orang tua. Dengan demikian hipotesis ketiga terhadap variabel model pembelajaran diterima.

Tabel 8. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Parsial

Variabel	t hitung	Nilai Sig. Kritis	Nilai Sig.
model pembelajaran (X1)	1.685	0,05	0,036
profesionalisme guru (X2)	1.642	0,05	0,043

Tabel 9. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Parsial

Variabel	t hitung	Nilai Sig. Kritis	Nilai Sig.
model pembelajaran (X1)	1.008	0,05	0,039
profesionalisme guru (X2)	1.032	0,05	0,037
Kualitas Pendidikan (z)	1,286	0,05	0,025

2. Nilai signifikan dari variabel X₂ yang sebesar 0,037 lebih kecil dari nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05. Sehingga Variabel profesionalisme guru berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan orang tua. Dengan demikian hipotesis keempat terhadap variabel profesionalisme guru diterima.
3. Nilai signifikan dari variabel (z) yang sebesar 0,025 lebih kecil dari nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05. Sehingga Variabel kualitas pendidikan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan orang tua. Dengan demikian hipotesis kelima terhadap variabel kualitas pendidikan diterima.
4. Hasil pengujian hipotesis ke empat menunjukkan bahwa variabel profesionalisme guru berpengaruh terhadap kepuasan orang tua pada TK Sang Pemimpin Banjarmasin. Pengaruh kekuatan antara Variabel profesionalisme Guru mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasa orang tua sebesar 0.037.
5. Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa variabel kualitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua pada TK Sang Pemimpin Banjarmasin. Pengaruh kekuatan antara variabel kualitas pendidikan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan orang tua sebesar 0.025

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai Pengaruh Model Pembelajaran dan Profesionalisme Guru Melalui Kualitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Pada Tk Sang Pemimpin Banjarmasin dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Variabel model pembelajaran berpengaruh terhadap kualitas pendidikan pada Tk Sang Pemimpin Banjarmasin. Pengaruh kekuatan antara Variabel model pembelajaran mempunyai hubungan yang signifikan terhadap Kualitas Pendidikan sebesar 0.036.
 2. Hasil pengujian hipotesis Kedua menunjukkan bahwa Variabel Profesionalisme Guru berpengaruh terhadap Kualitas Pendidikan pada TK Sang Pemimpin Banjarmasin. Pengaruh kekuatan antara Variabel Profesionalisme Guru mempunyai hubungan yang signifikan terhadap Kualitas Pendidikan sebesar 0.043.
 3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel model pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan Orang Tua pada TK Sang Pemimpin Banjarmasin. Pengaruh kekuatan antara Variabel model pembelajaran mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan orang tua sebesar 0.039.
 4. Hasil pengujian hipotesis ke empat menunjukkan bahwa variabel profesionalisme guru berpengaruh terhadap kepuasan orang tua pada TK Sang Pemimpin Banjarmasin. Pengaruh kekuatan antara Variabel profesionalisme Guru mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasa orang tua sebesar 0.037.
 5. Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa variabel kualitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua pada TK Sang Pemimpin Banjarmasin. Pengaruh kekuatan antara variabel kualitas pendidikan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan orang tua sebesar 0.025
- Melalui temuan-temuan dari penelitian ini, maka dapat disusun saran sebagai berikut:
1. model pembelajaran mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pendidikan oleh sebab itu seorang guru harus pandai menciptakan suasana kegiatan belajar mengajar yang menarik bagi anak usia dini dengan memvariasi model –model pembelajaran yang menyenangkan karna model pembelajaran yang menyenangkan akan mampu menumbuhkan minat dan bakat anak pada usia dini tersebut, sehingga akan tercipta kualitas pendidikan yang sesungguhnya.
 2. Propesionalisme Guru mempunyai pengaruh terhadap kualitas pendidikan oleh sebab itu seorang guru dapat bersikap profesional dalam kegiatan belajar mengajar dengan meningkatkan kompetensi dan kemampuan yang sesuai dengan tugas yang diampunya sebagai tenaga pendidik yang profesional tentu haruslah bisa mengembangkan materi-materi pembelajaran secara kreatif dan menyenangkan.
 3. Model pembelajaran juga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orang tua oleh sebab itu sangatlah penting bagi pendidik untuk memvariasikan model–

- model pembelajaran tersebut pada proses pembelajaran.
4. Sejalan dengan Profesionalisme Guru mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua maka pihak sekolah harus selalu meningkatkan kemampuan dan kompetensi guru agar dapat menunjang proses mengajar dan membantu meningkatkan capaian perkembangan pada anak usia dini tersebut.
 5. Kualitas pendidikan yang baik akan sangat mempengaruhi kepuasan orang tua sehingga orang tua merasa aman dan puas dalam mempercayakan anak-anak mereka pada lembaga tersebut. Dengan ini maka pihak sekolah perlu dan harus dapat memberikan pelayanan yang sangat baik pada pendidik, siswa dan tentunya orang tua sebagai pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta Rineka Cipta.
- Darsono dan Junaidi, 2006. " *An Examination Of Perceived Quality, Satisfaction, And Loyalty Relationship, Aplicability Of Comvarative, And Noncomvarative Evaluation*" *Gajah Mada International Journal Of Bussiness*, Volume 8 Nomor 3 Hal 323-342
- Dedi Supriyadi dan A Benyamin S Urasega, 1990." *Empat Model Pembelajaran Gespersz*, 2005. *Manajemen Perusahaan LL Bean*, " *Freeport, Maine*.
- Hamdani dan Lopiyoadi, 2009." *Degree To Wich a set in Herent Characteristic Fulfils Requerimints*"
- Hamijoyo dalam Trianto, 2011." *Lemahnya Kualitas Pendidikan*."
- Isaac and Micheal, 2011" *Rumus Sampling Error*"
- Kunandar, 2007. " *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Persiapan Sartifikasi Guru* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persad 2007).
- Kotler, 2000. " *Mengukur Dan Memantau Kepuasan Pelanggan*."
- Lopiyoadi R, 2013. " *Menejemen Pemasaran Jasa*" (Praktik dan Teori). PT Salemba Empat Jakarta.
- Mulyasa E, 2006. " *Standar Kompetensi Dan Sartifikasi Guru*". Bandung PT Remaja Rosda Karya.
- Mulyawan, 2009. " *Tenaga Kependidikan Lembaga Playgroup Dan Taman Kanak-Kanak*."
- Namsa M Yunus, 2006. " *Kiprah Baru Profesi Guru Indonesia Wawasan*."
- Metodologi Pengajaran Agama Islam*, Jakarta Pustaka Mappan, 2006.
- Nugroho dkk, 2010. " *Pengaruh Kualitas Demensi Tangibles, Reality tahun Responsiveness, Asurance. Dan Empty Terhadap Kualitas PAUD Secara Keseluruhan*."
- Peraturan Pemerintah Repoblik Indonesia No.20 tahun 2005. Tentang " *Lingkup Standar Nasional Pendidikan*."
- Siregar, Syofian, 2013, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Slavin, 2010. *Acuan Model Pembelajaran, Tujuan Sintaks, Lingkungan dan Sistem Pengelolaan*"
- Sugiyono ,2012. *Metode penelitian bisnis*, Bandung : Alfabeta
- Sumanto, 2014, *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*, Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Trianto, 2010." *Fungsi Model Sebagai Pedoman Bagi Perancang Pengajar Dalam Melaksanakan Pembelajaran*."
- Tulus Winarsunu, 2006. " *Rumus Penelitian*".
- Undang-Undang Repoblik Indonesia No.20 Tahun 2003 Tentang" *Satuan Pendidikan*."
- Usman M,Uzer. 2006. " *Menjadi Guru Profesional*", Bandung: PT Remaja Rosda Karya.