

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wali Murid di Lembaga Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-LANGGA Ponorogo

Zioravinky Chelonia^{1*}, Rofik Jalal Rosyanafi²

¹² Pendidikan Luar Sekolah, Universitas Negeri Surabaya

*Corresponding author, e-mail: zioravinky.20024@mhs.unesa.ac.id

Received 2024;
Revised 2024;
Accepted 2024;
Published Online 2024

Abstrak: Kualitas layanan memiliki peran utama dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap sebuah lembaga. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu strategi yang dilakukan lembaga pendidikan untuk meningkatkan kepuasan peserta didik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wali murid di Lembaga Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-LANGGA Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 75 wali murid dengan jumlah sampel sebanyak 43 wali murid. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah angket, dokumentasi, dan observasi. Melalui uji korelasi *Product Moment*, diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisiensi korelasi yang diperoleh sebesar 0,664. Apabila disesuaikan dengan tabel interpretasi nilai r, maka tergolong dalam kategori kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan wali murid di Lembaga Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-LANGGA Ponorogo.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Wali Murid

Abstract: Service quality has a major role in shaping customer perceptions of an institution. Providing quality services is one of the strategies carried out by educational institutions to increase student satisfaction. The aim of this research is to determine the effect of service quality on the satisfaction of parents at the Air-LANGGA Ponorogo Learning Guidance and Motivation Institute. This research uses a quantitative approach with associative methods. The population in this study was 75 parents with a sample size of 43 parents. The data collection techniques used in this research were questionnaires, documentation and observation. Through the Product Moment correlation test, a significance value of 0.000 was obtained, where this value is smaller than 0.05. The correlation coefficient value obtained was 0.664. If adjusted to the r value interpretation table, it is classified in the strong category. So it can be concluded that service quality has a significant positive influence on the satisfaction of parents at the Air-LANGGA Ponorogo Learning Guidance and Motivation Institute (BMB).

Keywords: Service Quality, Parent Satisfaction

Alamat Penyunting dan Tata Usaha:
Laboratorium Pendidikan Luar Sekolah
Fakultas Ilmu Pendidikan
Gedung O-1 Lantai 2 Jalan Lidah Wetan
Sby Kode Pos 60213
Telp. 031-7532160 Fax. 031-7532112
E-mail: jpus@unesa.ac.id

Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam proses pembangunan bangsa. Seluruh lapisan masyarakat perlu memperoleh pendidikan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam proses pembelajaran, pendidik berperan sebagai ilmuwan dalam merancang dan melaksanakan pendidikan serta dalam mengelola sumber belajar yang dimanfaatkan. Oleh sebab itu, diperlukan pengetahuan, sikap, dan keterampilan pendidik dalam merancang proses pembelajaran agar kualitas pembelajaran meningkat dan peka terhadap perkembangan ilmu pengetahuan (Wiyono & Susilo, 2019). Kegiatan pembelajaran tidak hanya dimaknai sebagai transfer ilmu pengetahuan tetapi juga melatih peserta didik dalam mengembangkan potensi kognitif, afektif, dan psikomotoriknya sehingga dapat mengembangkan diri dalam berbagai hal (Susilo dkk, 2024).

Pada era ini, perkembangan teknologi memberikan dampak yang cukup besar di sektor pendidikan. Tidak hanya dampak positif, perkembangan teknologi juga membawa dampak negatif di bidang pendidikan. Perkembangan teknologi menyebabkan persaingan bisnis di sektor pendidikan semakin ketat karena meningkatnya jumlah pesaing di bidang sejenis. Pelaku bisnis yang memiliki komitmen terhadap tugasnya akan selalu berusaha untuk mengembangkan bisnis yang sedang dikelola. Selain itu, seorang pelaku bisnis juga harus memiliki kreativitas yang tinggi guna memenangkan persaingan sehingga terjadi peningkatan jumlah pelanggan (Rosyanafi, 2012). Ketatnya persaingan dalam dunia bisnis akan membuat para pelaku bisnis menjadi lebih antusias dalam memberikan layanan kepada para pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan serta meningkatkan daya saing dibandingkan kompetitor di bidang sejenis (Ningtias & Budiarti, 2017).

Salah satu bisnis di bidang pendidikan yang diminati masyarakat adalah pengelolaan lembaga bimbingan belajar. Lembaga bimbingan belajar banyak tersebar di beberapa daerah di Indonesia, sehingga setiap lembaga memerlukan strategi yang baik untuk meningkatkan daya saing mereka. Dari banyaknya lembaga bimbingan belajar, terdapat beberapa lembaga yang kurang dilirik oleh masyarakat. Reputasi lembaga sangat mempengaruhi minat masyarakat untuk bergabung. Berkurangnya minat masyarakat terhadap beberapa lembaga bimbingan belajar disebabkan oleh kurangnya efisiensi karyawan dalam memberikan pelayanan, fasilitas kurang memadai, patokan biaya yang cukup mahal, serta penggunaan metode pembelajaran yang tidak jelas (Widiartini et al., 2023). Tidak jarang masyarakat berpendapat bahwa beberapa lembaga bimbingan belajar memiliki reputasi yang buruk seperti kurangnya kedisiplinan dari tenaga pendidik, kurangnya integritas, kurangnya keamanan, dan kualitas pendidikan yang rendah, sehingga masyarakat akan enggan untuk mendaftar di lembaga tersebut.

Lembaga pendidikan yang memiliki program kurang relevan dengan kebutuhan peserta didik dapat membuat lembaga kehilangan daya tariknya. Lembaga pendidikan yang tidak mengikuti perkembangan dalam dunia pendidikan seperti kurikulum yang ketinggalan zaman atau kurangnya pengembangan teknologi akan terlihat kurang inovatif serta tidak mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, banyak lembaga bimbingan belajar yang mematok biaya pelayanan tinggi namun fasilitas yang disediakan tidak lengkap. Lembaga tersebut lebih mementingkan keuntungan yang mereka peroleh daripada kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik. Pelayanan yang buruk dapat menyebabkan dampak negatif yang signifikan seperti berkurangnya minat masyarakat, reputasi yang buruk, serta biaya pemulihan yang tinggi. Oleh karena itu, banyak masyarakat yang merasa tidak puas dan memilih untuk bergabung dengan lembaga bimbingan belajar lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kunci utama agar lembaga dapat meraih tujuan yang diinginkan. Pada era ini, perkembangan teknologi dapat dimanfaatkan untuk menarik para orang tua untuk mengikutsertakan anaknya yang masih duduk di bangku sekolah agar bergabung dengan lembaga bimbingan belajar. Pemberian layanan yang berkualitas merupakan salah satu strategi yang dilakukan lembaga pendidikan untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Beberapa aspek seperti fasilitas, biaya, serta keprofesionalan para karyawan juga harus diperhatikan agar dapat memberikan dorongan kepada wali murid untuk menjalin ikatan yang kuat dengan lembaga bimbingan belajar. Ikatan tersebut dapat membantu pihak lembaga untuk mengetahui kebutuhan dari wali murid dan peserta didik (Gafi et al., 2023).

Menurut Darius (2022), kualitas pelayanan merupakan suatu layanan yang diberikan pada proses penjualan dengan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dari para pelanggan karena mereka akan memberikan penilaian seperti: "apakah layanan yang diberikan oleh penjual sudah optimal atau berkualitas?", karena kualitas pelayanan yang diterima akan menjadi pertimbangan utama dari para pelanggan dalam membeli suatu layanan dan mempengaruhi intensitas pembelian pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Menurut Parasuman, Zeithaml, dan Berry dalam (Lubis, 2021), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas dari pelayanan yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan (*percieved service*) dan harapan pelanggan atas pelayanan (*expeted service*). Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang harus berorientasi pada persepsi pelanggan dan bukan berorientasi pada persepsi dari pihak penyedia jasa. Pelayanan tidak berdiri sendiri, namun termasuk dalam salah satu tata kelola lembaga.

Manajemen mutu atau *Total Quality Manajemen* (TQM) diperlukan dalam pengelolaan sebuah lembaga untuk mempertahankan kualitas dan memperbaiki mutu pada sebuah lembaga pendidikan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa pendidikan. Apabila TQM diimplementasikan secara tepat, maka dapat menghasilkan metode yang dapat membantu para profesional pendidikan menghadapi tantangan di masa depan serta dapat memberikan respon cepat terhadap perubahan yang terjadi di masyarakat (Sarnoto & Wahyuningsih, 2022). Pengelola lembaga bimbingan belajar perlu mengoptimalkan kualitas pelayanan dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pada peserta didik dan orang tua. Menurut Fecikova dalam

(Sasongko, 2021), kepuasan adalah perasaan yang muncul akibat proses mengevaluasi terhadap apa yang dirasakan lalu dibandingkan dengan harapan yang berhubungan dengan keinginan atau kebutuhan pelanggan terhadap sebuah produk atau layanan.

Kualitas pelayanan diidentifikasi sebagai faktor yang memainkan peran utama dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap sebuah lembaga. Jadi, kepuasan tidak hanya menjadi tujuan yang ingin dicapai, namun juga indikator penting untuk menilai kesuksesan operasional dan keberlanjutan lembaga. Pelanggan yang puas tidak hanya mempertahankan hubungan dengan lembaga, namun juga dapat memberikan kontribusi positif dengan merekomendasikan lembaga kepada orang lain sehingga dapat memberikan citra positif untuk lembaga. Lembaga bimbingan belajar juga harus mengetahui kekuatan dan kelemahan mereka agar tidak kalah saing dengan lembaga lainnya. Kekuatan dan kelemahan tersebut dapat dijadikan acuan oleh lembaga untuk mengembangkan strategi pemasaran yang dapat menarik perhatian masyarakat.

Lembaga bimbingan belajar perlu mengetahui faktor-faktor yang dapat mendorong kesuksesan lembaga di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, salah satunya yaitu kualitas layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas layanan lembaga termasuk dalam salah satu strategi bisnis yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan belajar peserta didik. Kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh lembaga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik dan wali murid saat menggunakan jasa yang ditawarkan (Ningtias & Budiarti, 2017). Oleh sebab itu, lembaga bimbingan belajar yang ingin memiliki citra lembaga baik perlu meningkatkan kinerja pengelola serta tenaga pendidiknya. Di Kabupaten Ponorogo terdapat beberapa lembaga bimbingan belajar yang populer di masyarakat yaitu Primagama, Ganesha Operation, Sony Sugema College (SSC), Progress, Edulab, Kumon, dan BMB Air-LANGGA. Beberapa lembaga bimbingan belajar tersebut memiliki strategi yang berbeda untuk menarik peserta didik. Strategi yang digunakan bisa dikatakan berhasil karena mereka memiliki citra lembaga yang baik di mata masyarakat.

Kondisi pelayanan yang kurang dijadikan bahan evaluasi oleh lembaga, sehingga saat ini BMB Air-LANGGA memiliki citra yang baik di masyarakat dan berdampak pada peningkatan jumlah peserta didiknya. Dengan melihat kondisi saat ini, BMB Air-LANGGA memiliki jumlah peserta didik yang cukup banyak. Salah satu strategi lembaga untuk memperoleh pelanggan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada lembaga. Kenyamanan pelanggan, ketersediaan informasi, fasilitas yang lengkap, dan keramah tamahan dari para staf, merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh BMB Air-LANGGA kepada para pelanggan. BMB Air-LANGGA memahami bahwa banyaknya jumlah pelanggan yang tertarik untuk menggunakan jasa yang ditawarkan lembaga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Oleh sebab itu, lembaga berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan pelayanan yang baik kepada wali murid serta memberikan kualitas pendidikan dan suasana belajar yang baik kepada peserta didik agar mereka dapat fokus menerima materi dan dapat memperoleh impiannya seperti memperoleh nilai yang tinggi, mendapatkan peringkat kelas, dan masuk SMP/SMA/PTN yang diinginkan.

Pada BMB Air-LANGGA terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai patokan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. SOP diperlukan untuk menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan cara konkrit untuk seluruh staf guna memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi kualitas pelayanan pada lembaga. Setiap tiga bulan sekali, pihak lembaga akan mengirimkan report berupa kinerja seluruh staf ke kantor pusat BMB Air-LANGGA yang berlokasi di Kota Probolinggo. Memberikan pelayanan secara maksimal dapat mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan lembaga pendidikan bimbingan belajar. Hubungan tersebut memungkinkan lembaga pendidikan untuk memahami kebutuhan peserta didik dan wali murid. Dengan demikian, lembaga pendidikan bimbingan belajar dapat mengurangi pengalaman negatif yang diberikan kepada peserta didik serta meningkatkan kepuasan wali murid. Lembaga pendidikan bimbingan belajar memiliki tanggung jawab secara penuh untuk memenuhi kebutuhan para peserta didik dan wali murid, salah satunya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wali murid di BMB Air-LANGGA Ponorogo. Hal tersebut menjadi latar belakang dalam melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wali Murid di Lembaga Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-LANGGA Ponorogo”**.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Menurut Sugiono (2017) penelitian kuantitatif merupakan teknik pendekatan yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen/angket dan bersifat kuantitatif/statistik, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sugiyono (2017) mendefinisikan asosiatif sebagai suatu metode penelitian yang bermaksud untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antara dua variabel atau lebih. Metode asosiatif digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh antara variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan wali murid melalui uji hipotesis. Penelitian ini dilaksanakan di lembaga Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-LANGGA yang berlokasi di Jl. Kumbokarno No. 44, Kelurahan Surodikraman, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo. Responden pada penelitian ini adalah seluruh wali murid dari peserta didik yang mengikuti Program SNBT di Lembaga Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-LANGGA Ponorogo yaitu sebanyak 75 wali murid. Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin*, diketahui bahwa jumlah sampel sebanyak 43 wali murid. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner/angket, observasi, dan dokumentasi. Pengembangan instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas serta teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Uji Normalitas, Uji Linearitas, dan Uji Korelasi *Product Moment*.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas pada instrumen variabel kualitas layanan menyatakan bahwa terdapat 36 butir pernyataan dinyatakan valid karena hasil rhitung lebih besar dari rtabel ($r_{hitung} > 0,4555$) dengan taraf 5% atau 0,05. Selain itu terdapat 4 pernyataan dinyatakan tidak valid karena hasil rhitung lebih kecil dari rtabel ($r_{hitung} < 0,4555$) dengan taraf 5% atau 0,05. Hasil uji validitas pada instrumen variabel kepuasan wali murid menyatakan bahwa terdapat 35 butir pernyataan dinyatakan valid karena hasil rhitung lebih besar dari rtabel ($r_{hitung} > 0,4555$) dengan taraf 5% atau 0,05. Selain itu terdapat 5 pernyataan dinyatakan tidak valid karena hasil rhitung lebih kecil dari rtabel ($r_{hitung} < 0,4555$) dengan taraf 5% atau 0,05

2. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 27 for windows dengan rumus *Cronbach Alpha*. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari rtabel atau 0,06 dan instrumen dikatakan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih kecil dari rtabel atau 0,06. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas dari angket/kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan wali murid:

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,949	36

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wali Murid

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,945	35

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel kualitas layanan sebesar 0,949 dan nilai nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel kepuasan wali murid sebesar 0,945.

Dari hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa kedua variabel memiliki nilai lebih dari 0,06 sehingga angket kualitas layanan dan kepuasan wali murid dapat dinyatakan reliabel.

3. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Shapiro-Wilk* melalui SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 27 for windows. Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal dan apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal. Berikut ini merupakan hasil uji normalitas variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan wali murid:

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Layanan	0,144	43	0,025	0,963	43	0,174
Kepuasan Wali Murid	0,118	43	0,147	0,977	43	0,538
a. Lilliefors Significance Correction						

Sumber data: Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 27 for windows

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas pada variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,174 dan kepuasan wali murid memiliki nilai signifikansi sebesar 0,538. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena nilai signifikan Shapiro-Wilk lebih besar dari 0,05.

4. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 27 for window dimana pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka terdapat hubungan linear antara variabel X dan variabel Y. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dan variabel Y. berikut merupakan hasil uji linearitas variabel kualitas layanan dan kepuasan wali murid:

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Wali Murid * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	3613,220	23	157,097	1,713	0,119
		Linearity	2359,931	1	2359,931	25,736	0,000
		Deviation from Linearity	1253,289	22	56,968	0,621	0,859
	Within Groups		1742,222	19	91,696		
	Total		5355,442	42			

Sumber data: Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 27 for windows

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,859. Dikarenakan nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan dan kepuasan wali murid memiliki hubungan linear yang signifikan.

5. Uji Korelasi *Product Moment*

Penelitian ini menggunakan teknik analisis korelasi *pearson product moment (two tailed)* yang digunakan untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan wali murid dengan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 27 for window. Berikut ini merupakan hasil uji korelasi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wali murid.

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi *Product Moment*

Correlations			
		Kualitas Layanan	Kepuasan Wali Murid
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.664**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	43	43
Kepuasan Wali Murid	Pearson Correlation	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber data: Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 27 for windows

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil uji korelasi *produk moment* menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Korelasi produk momen memiliki jarak -1 hingga +1. Jika koefisiennya adalah -1 maka kedua variabel memiliki hubungan/pengaruh linear negatif, jika koefisiennya +1 maka kedua variabel memiliki hubungan/pengaruh linear positif. Sedangkan tanda ** memiliki arti korelasi signifikan antara dua variabel. Dari hasil uji korelasi product moment diperoleh nilai koefisien kualitas layanan dengan kepuasan wali murid sebesar 0,664 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang tinggi dan positif terhadap kepuasan wali murid.

Pembahasan

Pendidikan nonformal memiliki peran penting pada pendidikan di era modern yaitu sebagai pelengkap, penambah dan pengganti dari pendidikan formal. Pendidikan nonformal dapat melengkapi kemampuan peserta didik dengan memberikan pengalaman belajar yang tidak diperoleh pada pendidikan formal. Pendidikan secara formal dirasa tidak cukup untuk meningkatkan pemahaman siswa dalam belajar, sehingga banyak yang menempuh pendidikan nonformal di Lembaga Bimbingan Belajar di luar jam belajar sekolah (Siswanti & Nusantara, 2020). Penelitian ini membahas tentang kualitas layanan lembaga Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-LANGGA Ponorogo dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan lembaga kepada pelanggan dimana yang menjadi pelanggan ialah para wali murid dari peserta didik yang mengikuti beberapa program belajar yang ada di lembaga tersebut.

Menurut Philip Kotler (2015) kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan kemampuan dari suatu barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang terlihat maupun yang tersembunyi. Teori tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa lembaga selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada wali murid dengan cara memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Lembaga berusaha tanggap saat ada wali murid yang membutuhkan pelayanan karena setiap lembaga pendidikan perlu mengoptimalkan pelayanannya untuk menarik perhatian para pelanggan. Dalam dunia pendidikan, yang dimaksud dengan pelanggan adalah peserta didik atau wali murid dan sesuatu yang ditawarkan yaitu berupa jasa. Menurut Parasuraman, dkk (1984), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan diantaranya yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Berdasarkan hasil penelitian, indikator *Reliability* dan *Assurance* memiliki persentase terkecil yaitu sebesar 72%. Indikator *responsiveness* dan *empathy* memiliki persentase yang sama yaitu

sebesar 73%. Indikator yang memiliki jumlah persentase tertinggi yaitu *tangible* yang memiliki jumlah persentase sebesar 74%.

Kepuasan yang diperoleh wali murid dapat mempertahankan hubungan antara lembaga dengan pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa atau pelayanan yang telah diberikan (Mudjijanti, 2022). Lembaga Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-LANGGA Ponorogo merupakan salah satu lembaga pendidikan yang selalu berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu orang tua. Kepuasan pelanggan yang dimaksud merupakan kepuasan wali murid yang mengikutsertakan anak mereka untuk mengikuti program belajar yang ditawarkan oleh lembaga. Menurut Philip Kotler (1997), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dalam diri seseorang yang muncul saat membandingkan harapan dengan kenyataan yang diterima. Jika kenyataan yang diterima tidak sesuai dari harapan, maka pelanggan tidak akan merasa puas. Jika kenyataan yang diterima telah memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja telah melebihi apa yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan akan merasa sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian, wali murid yang menggunakan jasa BMB Air-LANGGA merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan. Para staf berusaha memberikan pelayanan yang mengacu pada konsep pelayanan yang berkualitas, sehingga tidak terjadi perbedaan antara kinerja yang diberikan dengan harapan wali murid yang pada akhirnya mereka akan merasa puas.

Menurut Kotler dan Keller (2015), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan diantaranya yaitu tetap setia, membeli produk yang ditawarkan, merekomendasikan produk, bersedia membayar lebih, dan memberi masukan. Berdasarkan hasil penelitian, indikator bersedia membayar lebih memiliki persentase terkecil yaitu sebesar 72% dimana indikator ini memiliki persentase terendah. Hal tersebut dapat disebabkan karena mungkin beberapa wali murid merasa bahwa program yang diikuti sudah memenuhi kebutuhan belajar peserta didik sehingga wali murid lebih memilih untuk menghemat biaya dengan cara tidak mengikutsertakan anak mereka pada program lain. Indikator membeli produk yang ditawarkan, merekomendasikan produk, dan memberi masukan memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 73%. Berdasarkan hasil olah data, indikator yang memiliki jumlah persentase tertinggi yaitu tetap setia yang memiliki jumlah persentase sebesar 74%. Hal tersebut sesuai dengan teori kepuasan pelanggan menurut Fendy Tjiptono (2012) bahwa pelanggan akan merasa senang saat persepsi dan hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil penelitian banyak wali murid yang merasa puas dan memilih untuk tetap menggunakan jasa yang ditawarkan oleh lembaga. Selain itu, wali murid merasa bahwa program belajar di BMB Air-LANGGA memiliki pengaruh positif terhadap hasil belajar siswa sehingga mereka tidak berminat untuk pindah dan menggunakan jasa dari lembaga bimbingan belajar lainnya.

Kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Dengan diberikannya kualitas layanan yang baik, pelanggan akan terdorong untuk menjalin hubungan dengan lembaga. Lembaga dapat mengetahui dan kebutuhan dan harapan pelanggan apabila terdapat ikatan dalam jangka waktu yang panjang. Dengan demikian, lembaga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman positif dan meminimalkan pengalaman negatif bagi para pelanggan (Puspitasari, 2019). Berdasarkan uji korelasi *product moment* antara variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wali murid. Peneliti memperoleh data melalui kuesioner yang dibuat berdasarkan indikator kualitas layanan dan indikator kepuasan menurut para ahli. Data yang diperoleh diolah dan diuji menggunakan beberapa uji analisis data dan uji hipotesis sehingga dapat menjawab rumusan masalah. Adanya pengaruh dibuktikan dengan hasil uji korelasi *product moment* dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap terhadap kepuasan wali murid di lembaga Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-LANGGA Ponorogo. Dari hasil uji korelasi *product moment* diperoleh nilai koefisien kualitas layanan dengan kepuasan wali murid sebesar 0,664. Berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi, apabila nilai koefisien yang diperoleh yaitu antara 0,60 – 0,79 maka variabel X dan variabel Y memiliki pengaruh yang kuat. Sehingga dapat diketahui bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wali murid. Sesuai dengan teori kepuasan menurut Engel (1990) yaitu kepuasan pelanggan merupakan penilaian terhadap barang atau jasa yang diperoleh dimana pilihan yang diambil setidaknya sama atau bahkan melebihi harapan dari para pelanggan. Berdasarkan hasil kuisisioner penelitian, banyak wali murid yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga, lembaga BMB Air-LANGGA mendapatkan kepercayaan dari para wali murid untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Lembaga berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap serta merespon berbagai masukan dan saran

yang diberikan oleh wali murid. Hal tersebut juga akan membantu lembaga untuk meningkatkan citra lembaga dan membantu lembaga meningkatkan jumlah peserta didik, sebab beberapa wali murid juga bersedia membagikan pengalaman yang diberikan kepada orang lain sehingga dapat membuat mereka tertarik terhadap program yang ditawarkan oleh lembaga.

Setelah melakukan observasi, peneliti melihat bahwa staf BMB Air-LANGGA cukup tanggap dalam merespon dan membantu wali murid. Wali murid yang memerlukan informasi terkait program belajar akan mendapatkan informasi tersebut secara rinci. Staf akan menjelaskan secara detail mulai dari jadwal belajar hingga biaya yang akan dikeluarkan. Para staf juga akan memberikan kontak yang dapat dihubungi oleh wali murid sehingga mereka dapat bertanya dan memperoleh informasi tanpa harus datang ke lembaga. Selain itu, peneliti juga melihat bahwa fasilitas yang terdapat di BMB Air-LANGGA Ponorogo cukup lengkap. BMB memiliki beberapa ruang kelas dimana didalamnya terdapat beberapa perlengkapan yang dapat menunjang proses pembelajaran seperti papan tulis, kursi, AC, dan sebagainya. Staf juga selalu memantau perkembangan akademik peserta didik dengan mengirimkan *google form* kepada peserta didik dan wali murid mengenai metode pembelajaran yang digunakan oleh tutor serta perkembangan prestasi akademik siswa di sekolah. Selain itu, peneliti juga melihat bahwa para staf berusaha untuk selalu berpenampilan rapi dan profesional. Peneliti melihat secara langsung pelayanan yang diberikan oleh staf kepada wali murid sehingga peneliti berasumsi bahwa wali murid memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang didapatkan. Seluruh pertanyaan atau informasi yang dibutuhkan wali murid dapat dijawab oleh para staf, sehingga mereka merasa senang saat melakukan interaksi. Selain itu, terdapat wali murid yang mendaftarkan anaknya di BMB Air-LANGGA Ponorogo karena mendapatkan saran dan testimoni dari teman atau kerabat. Peneliti juga telah mencari informasi mengenai biaya yang dibutuhkan untuk mengikuti program belajar pada beberapa lembaga bimbingan belajar di Kabupaten Ponorogo. Terdapat lembaga bimbingan belajar lain yang menawarkan biaya lebih murah dari BMB Air-LANGGA, namun beberapa wali murid tetap memilih lembaga ini untuk membantu kegiatan belajar anak mereka. Setelah melakukan observasi, berikut ini merupakan data jumlah peserta didik program Super SNBT sejak awal didirikan:

Tabel 6. Jumlah Peserta Didik Program SNBT

Tahun Ajaran	Jumlah Peserta Didik
2019/2020	34
2020/2021	14
2021/2022	38
2022/2023	35
2023/2024	75

Sumber data: Lembaga BMB Air-LANGGA Ponorogo

Berdasarkan data tersebut, terjadi peningkatan jumlah peserta didik program SNBT yang cukup tinggi pada tahun ajaran 2023/2024 yaitu sebanyak 75 siswa. Meskipun jumlah peserta didik sempat turun pada tahun ajaran 2020/2021, lembaga bisa mendapatkan lebih banyak peserta didik pada tahun ajaran berikutnya. Kondisi pelayanan yang kurang dijadikan bahan evaluasi oleh lembaga, sehingga saat ini BMB Air-LANGGA memiliki citra yang baik di masyarakat dan berdampak pada peningkatan jumlah peserta didiknya. Kualitas layanan merupakan salah satu pertimbangan orang tua dalam memilih lembaga bimbingan belajar untuk anak mereka. Peneliti melihat bahwa para staf dan tutor di BMB Air-LANGGA Ponorogo memiliki gaya komunikasi yang sangat baik, sehingga para staf dapat memberikan informasi secara cepat dan tepat kepada wali murid dan peserta didik dapat memahami materi pembelajaran yang disampaikan oleh para tutor. Prestasi akademik yang diperoleh peserta didik BMB Air-LANGGA Ponorogo, akan menarik perhatian wali murid lainnya untuk mengikutsertakan anak mereka pada lembaga bimbingan belajar tersebut. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga memiliki pengaruh terhadap kepuasan wali murid.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan wali murid di Lembaga Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-LANGGA Ponorogo. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji korelasi *product moment* bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga terdapat pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,664 sehingga kedua variabel memiliki

pengaruh yang kuat. Selain itu, hasil uji korelasi menyatakan bahwa koefisien menunjukkan angka +1 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wali murid. Terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Dari lima indikator tersebut, indikator yang memiliki persentase terendah adalah *reliability* (kehandalan) dan *assurance* (kepastian) yaitu sebesar 72%. Indikator *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) memiliki persentase sebesar 73%. Sedangkan indikator yang memiliki persentase tertinggi adalah *tangible* (bukti fisik) yaitu sebesar 74%. Pengukuran kepuasan wali murid dilakukan berdasarkan beberapa indikator yaitu tetap setia, membeli produk yang ditawarkan, merekomendasikan produk, bersedia membayar lebih, dan memberi masukan. Dari lima indikator tersebut, indikator yang memiliki persentase terendah adalah bersedia membayar lebih yaitu sebesar 72%. Indikator membeli produk yang ditawarkan, merekomendasikan produk, dan memberi masukan memiliki persentase sebesar 73%. Sedangkan indikator yang memiliki persentase tertinggi adalah tetap setia yaitu sebesar 74%.

Daftar Rujukan

- Darius, Y. (2022). *Manajemen Pemasaran (Teori dan Implementasi Dalam Perguruan Tinggi)*. CV.Eureka Media Aksara.
- Gafi, N., Bakkareng, B., & Ratu Firdaus, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Siswa/I) dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.31933/emjm.v1i1.801>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Erlangga.
- Lubis, A. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung*. Universtas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Mudjijanti, F. (2022). Kepuasan Siswa Atas Pelayanan Bimbingan Dan Konseling Ditinjau Dari Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Smk Pgri Wonoasri Kabupaten Madiun. *Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia*, 7(1), 1–10. <https://journal.stkipsingkawang.ac.id/index.php/JBKI/article/view/2194/pdf>
- Ningtias, A. A., & Budiarti, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfagamma Surabaya. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 6(1), 1–16.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1984). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research*. Cambridge, Mass: Marketing Science Inst.
- Puspitasari, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di LBB Ganesha Operation. *E -Journal UNESA*, 1–11.
- Rosyanafi, R. J. (2012). Penerapan Prinsip Andragogi Dalam Pembelajaran Untuk Membentuk Sikap Kewirausahaan Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Buana Bordir Course. *J+ Plus Unesa*, 1(1), 1–11.
- Sarnoto, A. Z., & Wahyuningsih, R. (2022). Implementasi Total Quality Management (Tqm) Di Institut Ptiq Jakarta. *Madani Institute : Jurnal Politik, Hukum, Ekonomi, Pendidikan Dan Sosial-Budaya*, 11(1), 15–25. <https://doi.org/10.53976/jmi.v11i1.269>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Siswantin, Z., & Nusantara, W. (2020). Pengelolaan Pembelajaran Dalam Meningkatkan Minat Belajar Peserta Program Desain Grafis Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan *J+ Plus Unesa*, 9(2), 94–103.
- Susilo, H., Rasyad, A., Zulkarnain, & Hardika. (2024). The Role of the Giri Mulya Learning Community in Empowering Women Through Entrepreneurship Learning. *Journal of Population and Social Studies*, 32, 494–514. <https://doi.org/10.25133/JPSSv322024.030>
- Widiartini, N. P. ., Wimba, I. G. ., & Puja, I. M. . (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(6), 1219–1230.
- Wiyono, B. D., & Susilo, H. (2019). Development of online learning for undergraduate guidance and counseling students. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 5(5), 623–634.