

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
(BIAYA SEKOLAH TK) TERHADAP KEPUTUSAN
ORANG TUA DALAM MEMILIH SEKOLAH DI
TAMAN KANAK-KANAK PERUMAHAN VILLA
MUTIARA GADING 1 BEKASI**

Disusun Oleh:

Nama : Fitriah Khoirunnisa

NPM : 2032011062

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA (BIAYA SEKOLAH
TK) TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA DALAM MEMILIH
SEKOLAH DI TAMAN KANAK-KANAK PERUMAHAN VILLA
MUTIARA GADING 1 BEKASI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan

Oleh

**Nama : Fitriah Khoirunnisa
NPM : 2032011062
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik**

SKRIPSI

PROGRAM SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

JAKARTA, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : FITRIAH KHOIRUNNISA
NPM : 2032011062
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA (BIAYA SEKOLAH TK) TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA DALAM MEMILIH SEKOLAH DI TAMAN KANAK-KANAK PERUMAHAN VILLA MUTIARA GADING 1 BEKASI

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, Jum'at 3 Mei 2024

Pembimbing



Drs. Agoes Inarto, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada 3 Juni 2024.

Ketua merangkap anggota,



(Heny Handayani, S.Hum., M.M.)

Sekretaris merangkap anggota,



(Nurmita Sari, S.E., M.M.)

Anggota,



(Drs. Agoes Inarto, M.M.)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitriah Khoirunnisa

NPM : 2032011062

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga (Biaya Sekolah TK) Terhadap Keputusan Orang Tua Dalam Memilih Sekolah Di Taman Kanak-Kanak Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi, merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil **plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan yang sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, Mei 2024

Penulis,



Fitriah Khoirunnisa

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayahnya kepada penulis untuk dapat menuliskan laporan hasil proyek inovasi dengan mudah dan lancar. Shalawat serta salam tidak lupa penulis curahkan kepada, Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi yang penulis jalani, menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan kuliah sebagai mahasiswi di Politeknik STIA LAN Jakarta Prodi Administrasi Bisnis Sektor Publik. Skripsi yang ditulis oleh penulis berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga (Biaya Sekolah TK) Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah Di Taman Kanak-Kanak Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi”**.

Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari berbagai pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi. Bapak Drs. Agoes Inarto, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama pelaksanaan kegiatan dan pembuatan skripsi dengan sebaik mungkin. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua saya yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan serta nasihat yang baik;
2. Ibu Prof. Nurliah Nurdin, S.Sos., M.A. Selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
3. Bapak Muhammad Rizki, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik (ABSP);
4. Adik saya yang selalu memberikan semangat, dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Diri saya sendiri, yang telah berjuang untuk tidak menyerah dan terima kasih telah bertahan sampai sejauh ini.
6. Rekan-rekan kuliah Prodi ABSP Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan semangat dan motivasinya selama penulisan skripsi tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi tugas akhir ini masih banyak kekeliruan dan kesalahan, sehingga saran dan masukan sangat penulis

butuhkan untuk dapat menjadi acuan bagi penulis untuk membuat laporan yang lebih baik lagi nantinya.

Jakarta, Mei 2024

Penulis,



FK

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga (Biaya Sekolah TK) Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah Di Taman Kanak-Kanak Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi (Fitriah Khoirunnisa 2032011062) / Drs. Agoes Inarto, M.M.

ABSTRAK

Pendidikan anak usia dini memiliki peran penting dalam mengoptimalkan tumbuh kembang anak. Orang tua memiliki tanggung jawab untuk memilih TK yang tepat bagi anak mereka. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga (biaya sekolah TK) terhadap keputusan orang tua dalam memilih TK di Perumahan Villa Mutiara Gading 1, Bekasi. Data menunjukkan terjadinya kenaikan dan penurunan jumlah murid di sekolah-sekolah yang ada di Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi, serta variasi biaya pendidikan di antara keempat TK tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga (biaya sekolah TK) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan sekolah. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 36,2% terhadap keputusan pemilihan sekolah, harga (biaya sekolah TK) memiliki pengaruh sebesar 40,6% terhadap keputusan pemilihan sekolah. Secara simultan kualitas pelayanan dan harga (biaya sekolah TK) memiliki pengaruh terhadap keputusan pemilihan sekolah sebesar 53,5%. Sedangkan sisanya sebesar 46,5% ditentukan oleh variabel lainnya yang tidak dihitung dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan; harga; keputusan pemilihan sekolah

The Influence of Service Quality and Price (Kindergarten School Fees) on Parents' Decisions to Choose a Kindergarten School at Villa Mutiara Gading 1 Bekasi Housing Complex (Fitriah Khoirunnisa 2032011062) / Drs. Agoes Inarto, M.M.

ABSTRACT

Early childhood education has an important role in optimizing children's growth and development. Parents have the responsibility to choose the right kindergarten for their child. This research aims to analyze the influence of service quality and price (kindergarten school fees) on parents' decisions in choosing a kindergarten at Villa Mutiara Gading 1 Housing, Bekasi. Data shows an increase and decrease in the number of students in schools in the Villa Mutiara Gading 1 Bekasi Housing Complex, as well as variations in education costs between the four kindergartens. This study uses a quantitative approach. In this study, the SPSS version 26 analysis method was used. The research results show that service quality and price (kindergarten school fees) have a significant influence on school selection decisions. Service quality has an influence of 36.2% on the decision to choose a school, price (kindergarten school fees) has an influence of 40.6% on the decision to choose a school. Simultaneously, service quality and price (kindergarten school fees) have an influence on school selection decisions by 53.5%. Meanwhile, the remaining 46.5% is determined by other variables not calculated in this research.

Keywords: *service quality; price; school selection decisions*

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME (TURNITIN).....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Teori	10
1. Pemasaran.....	10
2. Jasa	12
3. Pemasaran Jasa	14
4. Kualitas Pelayanan (Jasa).....	17
5. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	19
6. Harga	25

7.	Keputusan Pemilihan.....	31
8.	Keputusan Pembelian.....	34
9.	Model Perilaku Konsumen dan Proses Keputusan Pembelian.....	36
10.	Pendidikan Sekolah TK.....	38
11.	Penelitian Terdahulu.....	39
B.	Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya.....	44
1.	Keputusan Pemilihan Sekolah TK.....	44
2.	Kualitas Pelayanan.....	45
3.	Harga (Biaya Sekolah TK).....	46
C.	Kerangka Berpikir.....	47
D.	Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III	50
METODOLOGI PENELITIAN	50
A.	Metode Penelitian.....	50
B.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	51
1.	Populasi.....	51
2.	Sampel.....	51
3.	Teknik Sampling.....	52
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	53
1.	Data Sekunder.....	53
2.	Data Primer.....	54
D.	Instrumen Penelitian.....	54
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	54
1.	Uji Validitas.....	54
2.	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner.....	56
3.	Uji Reliabilitas.....	58
4.	Hasil Uji Reliabilitas.....	58
F.	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	60
1.	Uji Normalitas.....	61
2.	Uji Multikolinieritas.....	61
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	62

4. Regresi Linier Berganda.....	62
5. Uji Hipotesis.....	63
BAB IV	66
HASIL PENELITIAN.....	66
A. Penyajian Data	66
B. Pembahasan.....	68
1. Karakteristik Responden	69
2. Statistik Deskriptif.....	71
3. Uji Asumsi Klasik	79
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
5. Uji Hipotesis.....	83
C. Sintesis Pemecahan Masalah	88
BAB V.....	90
PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	128
INSTRUMEN	134

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Urutan Sekolah TK Berdasarkan Biaya Pendidikan Termahal-Terendah...	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3. 1 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai	56
Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel.....	56
Tabel 3. 3 Kriteria Reliabilitas Data.....	59
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4. 1 Nama Sekolah Anak	69
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 3 Usia.....	70
Tabel 4. 4 Penghasilan Orang Tua.....	70
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Harga (Biaya Sekolah TK)	74
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pemilihan Sekolah	77
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	80
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4. 10 Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4. 11 Hasil Uji t (t-test).....	84
Tabel 4. 12 Hasil Uji F	85
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Keputusan Pemilihan Sekolah (Y)	86
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Harga (Biaya Sekolah TK) (X2) terhadap keputusan Pemilihan Sekolah (Y)	87
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (Biaya Sekolah TK) (X2) terhadap Keputusan Pemilihan Sekolah (Y)	87
Tabel 4. 16 Sintesis Pemecahan Masalah Variabel X1 terhadap Y	88
Tabel 4. 17 Sintesis Pemecahan Masalah Variabel X2 terhadap Y	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bauran Pemasaran 4P	20
Gambar 2. 2 Marketing Mix 4C	21
Gambar 2. 3 Marketing Mix 7P	22
Gambar 2. 4 Strategi Penetapan Harga Utama.....	26
Gambar 2. 5 Model Perilaku Konsumen.....	37
Gambar 2. 6 Proses Keputusan Pembeli	37
Gambar 2. 7 Kerangka Berpikir	48
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	80
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GRAFIK

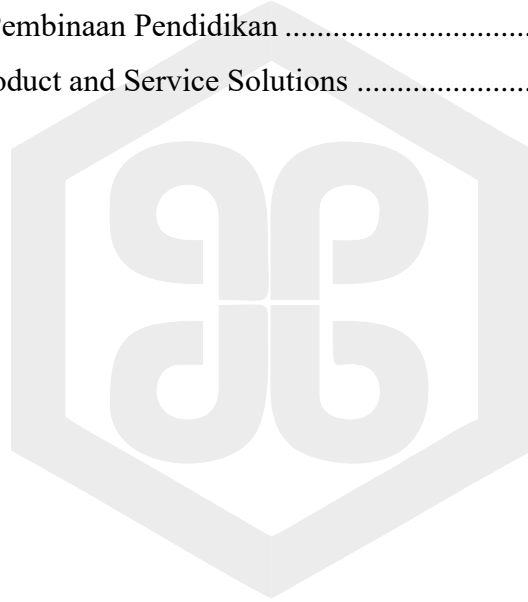
Grafik 1.1 Data Murid TK di Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi 5



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR SINGKATAN

IGTK = Ikatan Guru Taman Kanak-kanak.....	5
PAUD = Pendidikan Anak Usia Dini	7
SPP = Sumbangan Pembinaan Pendidikan	7
SPSS = Statistical Product and Service Solutions	58



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	98
Lampiran 2 Tabulasi Data 30 Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	103
Lampiran 3 Tabulasi Data 30 Responden Variabel Harga (Biaya Sekolah TK).....	104
Lampiran 4 Tabulasi Data 30 Responden Variabel Keputusan Pemilihan Sekolah	105
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan	106
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Harga (Biaya Sekolah TK)	109
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pemilihan Sekolah.....	112
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	115
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Harga (Biaya Sekolah TK) (X2)	116
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Keputusan Pemilihan Sekolah (Y).....	117
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas 39 Pertanyaan.....	117
Lampiran 12 Hasil Uji Statistik deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	118
Lampiran 13 Hasil Uji Statistik deskriptif Variabel Harga (Biaya Sekolah TK) (X2)....	118
Lampiran 14 Hasil Uji Statistik deskriptif Variabel Keputusan Pemilihan (Y)	119
Lampiran 15 Google Form Kuesioner	119
Lampiran 16 Surat Pengantar Penelitian.....	120
Lampiran 17 Surat Balasan Penelitian Lapangan TK Budi Harapan.....	121
Lampiran 18 Surat Balasan Penelitian Lapangan TK Plus Cendekia	122
Lampiran 19 Surat Balasan Penelitian Lapangan TK Islam Bina Insani	123
Lampiran 20 Surat Balasan Penelitian Lapangan TK Islam Al-Jihad.....	124
Lampiran 21 Brosur TK Plus Cendekia	125
Lampiran 22 Brosur TK Islam Bina Insani.....	125
Lampiran 23 Dokumentasi Penelitian Lapangan	126
Lampiran 24 Surat Selesai Penelitian di TK Budi Harapan.....	128
Lampiran 25 Surat Selesai Penelitian di TK Plus Cendekia	129
Lampiran 26 Surat Selesai Penelitian di TK Islam Bina Insani	130
Lampiran 27 Surat Selesai Penelitian di TK Islam Al-Jihad.....	131
Lampiran 28 Hasil Cek Plagiasi Turnitin.....	132

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Sekolah memiliki peran sentral dalam membentuk karakter dan memberikan pengetahuan kepada siswa. Pendidikan yang baik dapat memberikan potensi untuk mengubah individu menjadi lebih berkualitas, sehingga mampu berkontribusi dalam memajukan negara. Sistem pendidikan yang memiliki standar tinggi memerlukan dukungan dalam bentuk kurikulum yang sesuai, pengajar yang berkompeten, fasilitas pembelajaran yang memadai, serta alokasi dana pendidikan yang cukup. Dengan demikian, sekolah dapat menjalankan peran mereka secara optimal dalam membentuk generasi penerus bangsa yang unggul dan mampu bersaing di tingkat global.

Peningkatan kualitas pendidikan harus menjadi tekad dan prioritas bagi semua stakeholder terlibat. Hal tersebut mencakup tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah untuk mengalokasikan dana pendidikan sesuai dengan ketentuan konstitusi. Selain itu, lembaga pendidikan juga memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan proses pembelajaran yang berkualitas tinggi. Selain lembaga pendidikan, peran orang tua dan masyarakat sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung prestasi siswa.

Hanya dengan kerja sama sistematis dan menyeluruh dari semua pihak, kualitas pendidikan nasional dapat meningkat secara signifikan. Dengan peningkatan mutu pendidikan yang merata di seluruh wilayah Indonesia, negara akan memiliki sumber daya manusia yang unggul. Sumber daya manusia yang unggul tersebut akan mampu bersaing di tingkat global. Kerja sama dari semua pemangku kepentingan sangat penting untuk mewujudkan peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

Perkembangan zaman dan teknologi yang terjadi saat ini memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pendidikan. Salah satu permasalahan yang muncul

yaitu kurangnya akses dan penggunaan teknologi dalam proses pembelajaran. Banyak sekolah masih belum dilengkapi dengan fasilitas teknologi yang memadai, sehingga siswa kesulitan memanfaatkan teknologi sebagai sarana pembelajaran yang efisien. Kendala lainnya mengenai kurangnya pengetahuan dan keterampilan guru dalam memanfaatkan teknologi, yang berkontribusi pada rendahnya kualitas pendidikan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan akses dan pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi juga perlu diberikan kepada guru agar mampu memanfaatkan teknologi dengan efektif. Dengan upaya meningkatkan akses teknologi dalam pembelajaran dan kompetensi guru, pendidikan di Indonesia dapat terus berkembang. Hasilnya, lulusan yang dihasilkan akan siap menghadapi tantangan era digital.

Masalah lain yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan yaitu kesenjangan antara daerah perkotaan dan pedesaan. Terdapat perbedaan signifikan dalam akses dan kualitas pendidikan antara kedua wilayah tersebut. Banyak sekolah di pedesaan tidak mendapatkan perhatian dan fasilitas yang memadai, sehingga siswa mengalami kesulitan mendapatkan pendidikan berkualitas. Selain itu, kurangnya tenaga pendidik berkualifikasi di pedesaan juga menjadi masalah yang perlu diatasi.

Pendidikan di desa sangat berbeda dengan di kota, di mana gedung sekolah seringkali rusak, sebagian besar guru adalah tenaga honorer, jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) kurang, serta fasilitas informasi termasuk jaringan internet masih terbatas. Alat pembelajaran seperti laptop juga tidak mencukupi jumlah siswa yang ada, dan pendanaan pendidikan di desa umumnya hanya mengandalkan dana Biaya Operasional Sekolah (BOS) karena partisipasi masyarakat dalam bentuk sumbangan masih minim. Tingkat kehadiran siswa sering kali rendah, dan suasana sekolah di desa berbeda dengan di kota, di mana fasilitas sekolah di kota umumnya lebih maju sementara banyak gedung sekolah di desa masih dalam kondisi memprihatinkan. Di sekolah kota, anak-anak berpakaian seragam dengan rapi,

sedangkan di desa masih umum terlihat anak-anak dengan seragam beragam warna (Nurarjati, 2023).

Peningkatan dalam sektor pendidikan diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan mampu bersaing, sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang No 20 tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, dalam Bab II Pasal 3 yang berbunyi Pendidikan nasional berfungsi 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, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Peningkatan ini bertujuan untuk mempersiapkan tenaga kerja yang terampil dan kompetitif, sejalan dengan apa yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan.

Pendidikan sekolah sangat penting bagi anak, terutama pada anak usia 4-5 tahun dimana pendidikan yang sesuai ialah Taman Kanak-Kanak (TK). Pada rentang usia tersebut, anak mudah mencontoh apa saja yang mereka lihat sehingga pendidikan TK akan membantu pertumbuhan dan perkembangan anak secara optimal. TK memainkan peran fundamental dalam tahap pertumbuhan dan perkembangan anak, sebagai masa keemasan di mana pertumbuhan dan perkembangan fisik, kognitif, bahasa, dan sosio-emosional anak berkembang sangat pesat. Oleh karena itu, pendidikan TK sangat penting untuk menstimulasi berbagai aspek perkembangan agar anak dapat tumbuh secara maksimal sesuai dengan potensinya.

Penyediaan lembaga pendidikan yang sesuai menjadi suatu kebutuhan mendesak untuk memastikan perkembangan potensi anak mencapai tingkat optimal. Melalui pendidikan TK yang berkualitas, anak dapat mengembangkan keterampilan berbahasa, berpikir logis, motorik halus, kecerdasan emosi, kemandirian, dan kemampuan bersosialisasi dengan teman sebaya dan lingkungan sekitar. Kemampuan-kemampuan ini menjadi landasan yang sangat penting untuk

mempersiapkan anak memasuki tingkat pendidikan selanjutnya, seperti Sekolah dasar/madrasah ibtidaiyah. Oleh karena nilai manfaat yang besar tersebut, sangat penting bagi orang tua untuk melakukan pemilihan dengan cermat dan bijak terkait sekolah TK yang sesuai dengan kebutuhan dan kualitas, karena pilihan ini akan berpengaruh jauh ke depan dalam proses tumbuh kembang anak.

Memberikan pendidikan yang layak bagi anak adalah hak dan kewajiban setiap orang tua, yang memerlukan seleksi lembaga pendidikan yang sesuai. Orang tua bertanggung jawab menentukan sekolah yang tepat untuk perkembangan akademik anak, sehingga memastikan optimalisasi potensinya melalui pendidikan formal. Hal tersebut tertuang dalam Undang-undang No 20 tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, dalam Pasal 7 yang berbunyi (1) Orang tua berhak berperan serta dalam memilih satuan pendidikan dan memperoleh informasi tentang perkembangan pendidikan anaknya. (2) Orang tua dari anak usia wajib belajar, berkewajiban memberikan pendidikan dasar kepada anaknya.

Pendidikan pada masa keemasan atau *golden age* sangat penting dalam pertumbuhan dan perkembangan anak. Menyadari pentingnya pendidikan, orang tua berusaha sungguh-sungguh mencari dan memilih Taman Kanak-Kanak (TK) terbaik untuk anak mereka. Dalam memilih TK, orang tua biasanya mempertimbangkan beberapa faktor penting seperti kualitas pendidikan, layanan yang disediakan, dan kewajaran biaya. Biaya pendidikan menjadi pertimbangan utama karena keterbatasan kemampuan finansial keluarga pada umumnya.

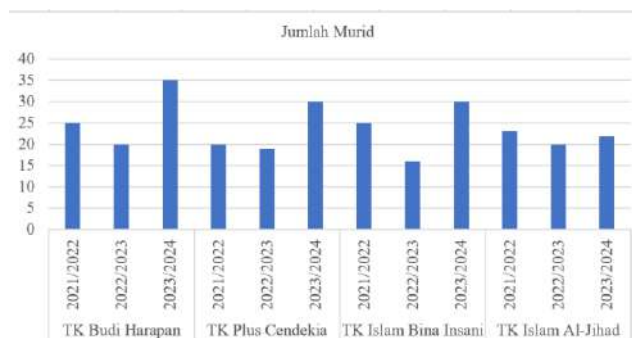
Kebutuhan akan pendidikan taman kanak-kanak (TK) menjadikan peluang yang cukup bagus bagi Perumahan Villa Mutiara Gading 1. Seiring dengan pertumbuhan jumlah keluarga muda yang memiliki anak usia TK dan tinggal di Perumahan Villa Mutiara Gading 1, orang tua dihadapkan pada berbagai opsi sekolah TK yang memiliki beragam tingkat kualitas pelayanan dengan penawaran harga (biaya sekolah TK) yang berbeda. Keadaan ini menekankan pentingnya penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah TK untuk anak-anak mereka. Saat ini terdapat 4 sekolah TK yang

berada di dalam Perumahan Villa Mutiara Gading 1, yaitu TK Budi Harapan, TK Plus Cendekia, TK Islam Bina Insani, TK Islam Al-Jihad.

Keempat TK tersebut telah terakreditasi oleh badan akreditasi provinsi. Setiap sekolah memiliki fasilitas yang berbeda-beda mulai dari kelengkapan mainan anak, ruang belajar dan yang lainnya. Walaupun keempat TK di Perumahan Villa Mutiara Gading 1 telah terakreditasi, kualitas pengajaran dan cara mengajar di masing-masing sekolah bervariasi. Untuk itu, orang tua disarankan untuk tidak hanya terpaku pada sarana sekolah dan akreditasi yang diperoleh, namun perlu juga meninjau reputasi guru, kurikulum, kegiatan pengembangan bakat, serta capaian akademik lainnya.

Dalam menentukan sekolah terbaik untuk anak, para orang tua biasanya mempertimbangkan kualitas pelayanan dan kebijakan penetapan harga yang diberikan sekolah. Mulai dari kompetensi pengajar, kelengkapan sarana prasarana, hingga kewajaran harga (biaya sekolah TK) yang ditetapkan pihak sekolah dapat mempengaruhi keputusan orang tua dalam memilih tempat belajar bagi sang buah hati. Meskipun demikian, pengaruh sejauh mana kualitas pelayanan dan kebijakan penetapan harga (Biaya Sekolah TK) terhadap keputusan orang tua siswa di Perumahan Villa Mutiara Gading 1 dalam menetapkan pilihan sekolah TK yang terbaik bagi anak-anak mereka sejauh ini belum diketahui secara pasti. Berikut merupakan data jumlah murid sekolah TK yang ada di Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi.

Grafik 1.1
Data Murid TK di Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi



Sumber: Ketua IGTK Kecamatan Tarumajaya, 2023

Berdasarkan grafik di atas mengenai data murid sekolah TK di Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi, dapat diketahui bahwa, data murid sekolah TK di Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi menunjukkan bahwa pada tahun ajaran 2022/2023, semua sekolah TK mengalami penurunan jumlah siswa, yaitu TK Budi Harapan menjadi 20 siswa, TK Plus Cendekia menjadi 19 siswa, TK Islam Bina Insani menjadi 16 siswa, dan TK Islam Al-Jihad menjadi 20 siswa. Namun, pada tahun ajaran 2023/2024, terjadi peningkatan jumlah siswa kembali di semua sekolah TK, kecuali TK Islam Al-Jihad yang hanya mengalami sedikit peningkatan menjadi 22 siswa, sedangkan TK Budi Harapan meningkat menjadi 35 siswa, TK Plus Cendekia menjadi 30 siswa, dan TK Islam Bina Insani juga menjadi 30 siswa.

Fluktuasi jumlah siswa pada TK-TK di Perumahan Villa Mutiara Gading 1 mengindikasikan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan pihak sekolah dengan harapan orang tua murid. Kesenjangan ini dapat disebabkan oleh minimnya pemahaman pihak sekolah mengenai kebutuhan dan ekspektasi wali murid. Selain itu, standar mutu pengajaran dan fasilitas sekolah yang dinilai kurang memadai dibandingkan sekolah pesaing di wilayah tersebut juga menjadi penyebab kesenjangan. Situasi kesenjangan antara pelayanan sekolah dengan harapan orang tua berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada kualitas pendidikan yang disediakan sekolah-sekolah TK di Perumahan Villa Mutiara Gading 1.

Salah satu faktor yang dapat menyebabkan kesenjangan antara harapan orang tua dengan pelayanan sekolah adalah penetapan biaya pendidikan. Biaya pendidikan yang ditetapkan setiap sekolah TK di Perumahan Villa Mutiara Gading 1 cenderung bervariasi. Terdapat perbedaan yang cukup signifikan dalam hal besaran biaya pendidikan tahunan yang dibebankan kepada siswa di antara keempat sekolah TK tersebut. Variasi biaya pendidikan ini berpotensi mempengaruhi persepsi dan harapan orang tua terhadap kualitas layanan yang akan diberikan oleh masing-masing sekolah. Berikut merupakan data urutan sekolah berdasarkan biaya pendidikannya.

Tabel 1. 1

Urutan Sekolah TK Berdasarkan Biaya Pendidikan Termahal-Terendah

No	Nama Sekolah	Alamat	Biaya Pendaftaran	Biaya SPP
1	TK Islam Al-Jihad	Villa Mutiara Gading 1 Blok E1 No. 29-30	Rp 2.000.000	Rp 150.000
2	TK Islam Bina Insani	Villa Mutiara Gading 1 Blok G1 No 35	Rp 1.500.000	Rp 120.000
3	TK Budi Harapan	Villa Mutiara Gading 1 Blok A2 No. 5	Rp 1.500.000	Rp 120.000
4	TK Plus Cendekia	Villa Mutiara Gading 1 Blok C4 No. 24	Rp 1.000.000	Rp 90.000

Sumber: Kepala Sekolah TK dan Brosur TK (Terlampir), 2024

Berdasarkan kondisi tersebut, menjadi penting untuk mengkaji lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi penetapan biaya pendidikan di lembaga TK, serta dampaknya terhadap aksesibilitas masyarakat dari berbagai latar belakang ekonomi. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi determinan utama yang menentukan besaran biaya pendidikan TK dan menganalisis keterkaitan antara biaya dengan karakteristik sosial ekonomi keluarga murid. Dengan demikian, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat agar setiap anak dapat menikmati layanan PAUD yang berkualitas tanpa terkendala masalah finansial. Upaya ini menjadi penting mengingat pendidikan usia dini merupakan pondasi awal bagi tumbuh kembang anak yang akan berpengaruh terhadap kesuksesan pendidikan selanjutnya.

Maka dari itu, penelitian ini penting dilaksanakan untuk mengidentifikasi faktor turun naiknya minat orang tua mendaftarkan sekolah anak mereka di TK

yang ada pada Perumahan Villa Mutiara Gading 1. Meskipun sudah ada beberapa penelitian sebelumnya yang mengkaji pengaruh kualitas layanan dan kebijakan penetapan harga (biaya sekolah TK) terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah, namun penelitian-penelitian tersebut lebih banyak berfokus pada jenjang pendidikan dasar hingga menengah. Maka dari itu, penting untuk melakukan penelitian ini guna mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kewajaran harga (biaya sekolah TK) juga berdampak signifikan pada keputusan orangtua murid TK dalam memilih sekolah TK, khususnya bagi orangtua murid TK di Perumahan Villa Mutiara Gading 1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi implikasi pada pengelola sekolah TK untuk merumuskan strategi yang tepat agar minat orangtua murid memilih sekolah TK yang mereka kelola semakin meningkat.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis memilih judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga (Biaya Sekolah TK) Terhadap Keputusan Orang Tua Dalam Memilih Sekolah Di Taman Kanak-Kanak Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi”**.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan dari penelitian ini, penulis mengajukan rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah di Taman Kanak-kanak Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi?
2. Bagaimana pengaruh harga (biaya sekolah TK) terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah di Taman Kanak-kanak Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga (biaya sekolah TK) terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah di Taman Kanak-kanak Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah diuraikan di atas tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah di Taman Kanak-kanak Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga (biaya sekolah TK) terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah di Taman Kanak-kanak Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga (biaya sekolah TK) terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah di Taman Kanak-kanak Perumahan Villa Mutiara Gading 1 Bekasi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan berbagai macam manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat bagi dunia akademik
Sebagai wadah untuk menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari selama ini, khususnya ilmu pemasaran, penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pada pengembangan konsep dan teori tentang pengaruh kualitas layanan dan harga (biaya sekolah TK) terhadap keputusan orang tua dalam memilih lembaga pendidikan TK.
2. Manfaat bagi dunia praktik
Memberikan masukan yang bermanfaat kepada pengelola Taman Kanak-Kanak (TK) di Perumahan Villa Mutiara Gading 1 agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan kebijakan harga (biaya sekolah TK) yang lebih kompetitif agar minat orang tua mendaftarkan anaknya ke sekolah tersebut semakin meningkat.