

**KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PAUD
DI TKIT AL QONITA PALANGKA RAYA TAHUN AJARAN 2018/2019**

Eka Widyowati¹ & Rusmaladewi¹

¹1 Program Studi PG PAUD FKIP Universitas Palangka Raya
Jl. H. Timang Komplek Kampus Tunjung Nyaho Palangka Raya

ABSTRAK

Kualitas layanan suatu lembaga PAUD merupakan salah satu kunci yang paling menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD untuk dapat memperhatikan kualitas pendidikan dari lembaganya, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas pula dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini para siswa dan orang tua siswa. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Sementara orang tua siswa merupakan pelanggan dari suatu lembaga pendidikan termasuk lembaga PAUD. Apabila orang tua siswa merasa puas dengan layanan pendidikan lembaga PAUD, maka kepercayaan dan loyalitas orang tua siswa pada lembaga PAUD semakin baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah orang tua puas dengan pelayanan di TKIT Al-Qonita Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan metode survey. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TKIT Al Qonita, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, pada aspek kepuasan orang tua terhadap pendidik, orang tua/responden merasa puas dengan layanan pendidik di TKIT Al Qonita, pada aspek kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan, orang tua/responden merasa tidak puas terhadap sarana bermain karena fasilitas bermain anak terlalu sedikit & kondisi dinding kelas di TKIT Al Qonita dan pada aspek kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian, orang tua/responden merasa puas dengan standar isi, proses, dan penilaian di TKIT Al Qonita.

Kata Kunci : Kepuasan, Layanan, PAUD

PENDAHULUAN

Secara umum, perkembangan dunia pendidikan anak usia dini (PAUD) di Negara Indonesia semakin berkembang pesat. Sesuai dengan perkembangan jaman dan kemajuan teknologi, masyarakat mulai mempercayakan pendidikan dan perkembangan anak melalui lembaga PAUD. Dalam penelitian Hesti Dwi Saptaningtyas (2008: 14) dalam Alrasid, 2015. terungkap bahwa hampir 100 % lembaga PAUD yang ada di Indonesia dikelola oleh swasta dan orang tua murid yang menanggung beban biaya pendidikannya. Hal ini disebabkan karena tidak adanya investasi pemerintah, sehingga anak-anak yang memanfaatkan pelayanan PAUD adalah cenderung berasal dari kelompok orang yang berpenghasilan tinggi. Kualitas layanan suatu lembaga PAUD merupakan salah satu kunci yang paling menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD untuk dapat memperhatikan kualitas pendidikan dari lembaganya, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas pula dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini para siswa dan orang tua siswa.

Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Oldfield dan Baron dalam Prianto, (2011) bahwa bagaimana kualitas interaksi antara pelanggan dengan organisasi sebagai lembaga penyedia jasa layanan merupakan kunci dari keberlangsungan hidup organisasi tersebut. Tiga para staf yang menyediakan jasa layanan dalam konteks ini termasuk pimpinan sekolah, dewan guru, dan staf administrasi sekolah memegang peranan utama yang akan mampu mewujudkan kepuasan pelanggannya kini para siswa dan para orang tua siswa. Dengan demikian semakin baik kualitas jasa layanan lembaga PAUD, maka akan mewujudkan kepuasan orang tua siswa. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Sementara orang tua siswa merupakan pelanggan dari suatu lembaga pendidikan termasuk lembaga PAUD. Apabila orang tua siswa merasa puas dengan layanan pendidikan lembaga PAUD, maka kepercayaan dan loyalitas orang tua siswa pada lembaga PAUD semakin baik.

Menurut Andriani dalam Saputri, (2013). Ada beberapa aspek yang harus dipertimbangkan oleh orang tua dalam memilihkan PAUD bagi anak. Aspek-aspek tersebut antara lain: lokasi, keamanan, dasar pendidikan agama, disiplin atau aturan sekolah, guru, kelas (jumlah anak dan rasio perbandingan guru dengan anak), bahasa, fasilitas sekolah, kebersihan, dan metode pengajaran. Dengan demikian penyedia jasa pendidikan dalam hal ini lembaga PAUD harus memperhatikan aspek tersebut. Dalam Permen Nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini dijelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pendidikan. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan PAUD harus memenuhi standar PAUD. Standar PAUD merupakan bagian integral dari Standar Nasional Pendidikan yang 4 terdiri atas empat standar yaitu: 1) standar tingkat pencapaian perkembangan, 2) standar pendidik dan tenaga kependidikan, 3) standar isi, proses dan penilaian, 4) standar sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan. Hasil observasi dan wawancara dengan pihak TKIT Al Qonita Palangka Raya, pihak sekolah mengeluhkan bahwa belum pernah menerima masukan atau saran dari orang tua murid, sehingga pihak sekolah belum bisa mengetahui apakah orang tua puas dengan pelayanan di sekolah TKIT Al Qonita Palangka Raya tersebut.

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) pada hakikatnya adalah pendidikan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk memfasilitasi pertumbuhan dan perkembangan anak secara menyeluruh atau menekankan pada pengembangan seluruh aspek kepribadian anak. Oleh karena itu, PAUD memberikan kesempatan bagi anak untuk mengembangkan kepribadian dan potensi secara maksimal. Atas dasar ini lembaga PAUD perlu menyediakan berbagai kegiatan yang dapat mengembangkan berbagai aspek perkembangan seperti kognitif, bahasa, sosial, emosi, fisik, dan motorik.

Secara institusional, Pendidikan Anak Usia Dini juga dapat diartikan sebagai salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan yang menitikberatkan pada

peletakan dasar ke arah pertumbuhan dan perkembangan, baik koordinasi motorik (halus dan kasar), kecerdasan emosi, kecerdasan jama (*multiple intelligences*), maupun kecerdasan spiritual. Sesuai dengan keunikan dan pertumbuhan Anak Usia Dini, penyelenggaraan Pendidikan bagi Anak Usia Dini disesuaikan dengan tahap – tahap perkembangan yang dilalui oleh Anak Usia Dini itu sendiri.

Secara yuridis, istilah anak usia dini di Indonesia ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun. Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 14 dinyatakan bahwa “Pendidikan anak usia dini adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut”. Kurikulum Berbasis Kompetensi (2004) yang menegaskan bahwa pendidikan anak usia dini adalah pemberian upaya untuk menstimulasi, membimbing, mengasuh, dan pemberian kegiatan pembelajaran yang akan menghasilkan kemampuan dan keterampilan pada anak. (Suyadi, 2014).

Tujuan Pendidikan Anak Usia Dini

Secara umum, tujuan Pendidikan Anak Usia Dini adalah memberikan stimulasi atau rangsangan bagi perkembangan potensi agar anak menjadi manusia beriman bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kritis, kreatif, inovatif, mandiri, percaya diri, dan menjadi warga Negara yang demokratis dan bertanggung jawab. Tujuan Pendidikan Anak Usia dini yang lebih mendalam dikemukakan oleh Suyanto (2005) yang menyatakan bahwa tujuan PAUD adalah untuk mengembangkan seluruh potensi anak (*the whole child*) agar kelak dapat berfungsi sebagai manusia yang utuh sesuai falsafah suatu bangsa. Oleh karena itu, anak perlu dibimbing agar mampu memahami berbagai hal tentang dunia dan isinya. Ia juga perlu dibimbing agar memahami berbagai fenomena alam dan dapat melakukan keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan untuk hidup di masyarakat.

Pusat Penitipan Anak

Tempat Penitipan/Pengasuhan Anak atau yang lebih dikenal dengan istilah “TPA” sangat bervariasi dilihat dari manajemen atau pelayanannya. Tempat Penitipan Anak sebagian besar adalah *full-time* (sehari penuh), *part time* (separuh hari). Lokasi Tempat Penitipan Anak mungkin berada di tengah-tengah kota, mungkin dipinggir kota, ditempat-tempat lembaga tertentu misalnya universitas, pasar, yayasan tertentu, dan tempat-tempat keramaian. Bahkan dinegara-negara maju, terdapat Tempat Penitipan Anak yang member pelayanan 24 jam.

Sekolah Dasar Kelas Rendah (*Junior Primary School*).

Di negara-negara maju seperti Australia, Inggris, dan sebagian Amerika, ada pelayanan khusus dengan siswa umur 5-8 tahun, dan mereka tergolong usia dini. Hanya saja pertumbuhan dan perkembangan mereka dapat dikatakan sebagai masa transisi antara usia dini dengan usia sekolah atau usia *kindergarten* dan usia siswa SD.

Kelompok Bermain (*Play Groups*)

Kelompok bermain (*Play Groups*) di negara barat adalah suatu tempat yang dirancang untuk bermain anak bersama orangtuanya. Di Indonesia lembaga menyediakan permainan-permainan edukatif bagi anak-anak dan orang tua hanya sebagai pengantar transportasi semata.

Preschool, Kindergarten, or Child-Parent Centre

Preschool, Kindergarten or Child-Parent Centre adalah yang memberikan layanan edukatif selama setahun masa pendidikan sebelum masuk pendidikan formal Di Indonesia lembaga pendidikan anak semacam *Preschool, Kindergarten or Child-Parent Centre* di Australia telah difasilitasi oleh pemerintah RI melalui Peraturan Pemerintah nomor 27 tahun 1990, sebagai pengejawantahan UUSPN 1989 yang kemudian disempurnakann dalam UU Sistem Pendidikan Nasional, khususnya tentang PAUD

Standar PAUD

Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 angka 14 menyatakan bahwa Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut.

Penyelenggaraan PAUD jalur pendidikan formal berbentuk Taman Kanak-Kanak (TK)/Raudhatul Atfal (RA) dan bentuk lain yang sederajat, yang menggunakan program untuk anak usia 4 - ≤ 6 tahun, sedangkan penyelenggaraan PAUD jalur pendidikan nonformal berbentuk Taman Penitipan Anak (TPA) dan bentuk lain yang sederajat, yang menggunakan program untuk anak usai 0 - ≤ 2 tahun, 2 - ≤ 4 tahun, 4 - ≤ 6 tahun dan Program Pengasuhan untuk anak usia 0 - ≤ 6 tahun; Kelompok Bermain (KB) dan bentuk lain yang sederajat, menggunakan program untuk anak usia 2 - < 4 tahun dan 4 - < 6 tahun. Tingkat pencapaian perkembangan disusun berdasarkan kelompok usai anak: 0 - <2 tahun; 2 - <4 tahun; dan 4 - ≤ 6 tahun. Pengelompokkan usia 0 - <1 tahun dilakukan dalam rentang tiga bulanan karena pada tahap usia ini, perkembangan anak berlangsung sangat pesat.

Tenaga kependidikan terdiri atas Pengawas/Penilik, Kepala Sekolah, Pengelola, Administrasi, dan Petugas Kebersihan. Tenaga kependidikan pada PAUD jalur pendidikan formal, terdiri atas Pengawas, Kepala TK/RA, Tenaga Administrasi, dan Petugas Kebersihan, sedangkan tenaga kependidikan pada PAUD jalur pendidikan nonformal terdiri atas Penilik, Pengelola, Administrasi, dan Petugas Kebersihan.

Standar isi, proses, dan penilaian meliputi struktur program, alokasi waktu, dan perencanaan, pelaksanaan, penilaian dilaksanakan secara terintegrasi/terpadu sesuai dengan tingkat pencapaian perkembangan, bakat/minat dan kebutuhan anak Standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam mendukung pelayanan PAUD.

Standar sarana dan prasarana meliputi jenis, kelengkapan, dan kualitas fasilitas yang digunakan dalam menyelenggarakan proses penyelenggaraan.

Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya: keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai; kesenangan jiwa karena berkecukupan dalam hal materi. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie dalam Hardiyanti, (2010) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan di sekolah adalah :

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh para orang tua saat sedang mencoba melakukan transaksi dengan sekolah. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap layanan pendidikan yang ditawarkan oleh sekolah sangat besar, maka harapan-harapan orang tua yang berkaitan dengan kualitas dan layanan pendidikan di sekolah akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari organisasi dimana seseorang menerima layanan maupun dari pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan pendidikan dari sekolah yang telah di dapat oleh pelanggan.

4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh sekolah. (Prianto, Agus. 2011).

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian Kuantitatif dan survei, Survei merupakan metode yang sangat baik untuk mengukur sikap, dan orientasi suatu masyarakat melalui berbagai kegiatan jajak pendapat. (*public opinion poll*). Subjek dalam penelitian ini adalah orang tua siswa di TKIT Al Qonita Palangka Raya sebanyak \pm 80 orang.

Variabel yang terdapat dalam penelitian ini hanya memiliki 1 variabel. yaitu kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga PAUD. Kepuasan orang tua atau konsumen adalah respon atau tanggapan yang ditunjukkan oleh pelanggan atau konsumen terhadap hasil dari kinerja atau layanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. (Sugiyono, 2015) Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner serta dokumentasi. Adapun aspek yang digunakan adalah 1) Kepuasan orang tua terhadap pendidik, 2) Kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan, 3) Kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian, 4) Kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan.

Tabel *Kisi-kisi Instrument Penelitian*

No	Sub Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
1	Kepuasan orang tua terhadap pendidik	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan orangtua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak • Kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru • Kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak 	Angket
2	Kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah. • Kepuasan orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran • Kepuasan orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah 	Angket
3	Kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan orang tua terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran • Kepuasan orang tua terhadap penilaian hasil belajar anak 	Angket
4	Kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak 	Angket

Sesuai dengan tipe penelitian yaitu penelitian deskriptif kuantitatif, maka data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kuantitatif lalu untuk mengetahui kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga paud maka digunakan teknik analisis tabulasi. Kemudian setelah data di olah, sehingga hasil angket dinyatakan sah, maka selanjutnya melakukan analisis data dengan deskriptif kuantitatif dengan persentase

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi (jumlah jawaban responden)

N = Jumlah Keseluruhan Responden

PEMBAHASAN

Kepuasan orang tua terhadap pendidik dalam indikator kemampuan orang tua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak diperoleh hasil 10 % melalui kuesioner, orang tua merasa puas dengan cara guru dalam membimbing anak. Kepuasan orang tua dalam indikator terhadap komunikasi yang dilakukan gurudiperoleh hasil 10 % melalui kuesioner. orang tua merasa puas dengan cara guru dalam menyambut kedatangan anak dan mendampingi anak saat penjemputan, cara guru dalam berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak, cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah.

Kepuasan orang tua dalam indikator terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak yang dilakukan gurudiperoleh hasil 10 % melalui kuesioner. Orang tua merasa puas dengan penampilan guru dari segi kebersihan dan kerapian, keterampilan guru dalam menangani anak, perilaku guru dalam berinteraksi, dan keteladanan guru. Kepuasan orang tua dalam indikator terhadap ketersediaan prasarana sekolah diperoleh hasil 5 % melalui kuesioner. Orang tua merasa puas dengan kemudahan akses menuju sekolah, kebersihan area sekolah, dan kondisi fisik gedung sekolah.

Kepuasan orang tua dalam indikator terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran diperoleh hasil 5 % melalui kuesioner. Orang tua merasa tidak puas dengan kondisi sarana bermain anak dikarenakan sarana bermain anak terlalu sedikit dan halaman sekolah yang terlalu sempit.

Kepuasan orang tua dalam indikator terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah diperoleh hasil 10 % melalui kuesioner. Orang tua merasa puas dengan kelengkapan alat bermain dan belajar, kejelasan informasi dan layanan administratif, dan keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah.

Kepuasan orang tua dalam indikator terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran diperoleh hasil 15 % melalui kuesioner. orang tua merasa

puas dengan cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah dan menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah. Kepuasan orang tua dalam indikator terhadap penilaian hasil belajar anak diperoleh hasil 10 % melalui kuesioner. Orang tua merasa puas dengan cara guru menilai hasil belajar anak.

Kepuasan orang tua dalam indikator terhadap perkembangan yang dicapai anak diperoleh hasil 25 % melalui kuesioner. Orang tua merasa puas dengan kemampuan berbahasa anak dimana anak sudah bisa menyampaikan pendapat dan paham dengan perintah. kemampuan motorik anak, melompat berlari berjalan. kemampuan sosial emosional anak, anak bisa bergaul dengan teman sebaya, membantu teman, dan berbagi. Kemampuan kognitif anak, bisa menyelesaikan tugas sederhana. Kemampuan nilai agama & moral anak, mengetahui hal baik/buruk dan dapat menirukan gerakan sholat ketika dirumah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TKIT Al Qonita, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap pendidik, orang tua/responden merasa puas dengan layanan pendidik di TKIT Al Qonita.
2. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan, orang tua/responden merasa tidak puas terhadap sarana bermain karena fasilitas bermain anak terlalu sedikit & kondisi dinding kelas di TKIT Al Qonita.
3. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian, orang tua/responden merasa puas dengan standar isi, proses, dan penilaian di TKIT Al Qonita. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan anak, orang tua/responden merasa puas dengan pencapaian perkembangan anak di TKIT Al Qonita

DAFTAR PUSTAKA

- Alrasid, Harun. 2015. Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TKIT AL-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Skripsi*. Manajemen Pendidikan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hardiyanti, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa Agrowisata Kebun The Pagilaran). *Skripsi*. Ekonomi Manajemen. Universitas Diponegoro.
- Morrisan. 2016. *Metode Penelitian Survey*. PT. Kencana. Jakarta
- Mulyasa. 2012. *Manajemen PAUD*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Prasetyo, Bambang. Miftahul J. L. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Prianto, Agus. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 9 Nomer 3. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/389>
- Saputri, Oktavika Dwi. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono . 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Suryadi. 2014. *Teori Pembelajaran Anak Usia Dini*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Suyanto, Slamet. 2005. *Dasar-Dasar Pendidikan Anak Usia Dini*. Yogyakarta: Hikayat Publising
<https://www.paud.id/2014/05/permendiknas-58-tahun-2009-standar-paud.html>