Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 21641-21651

Pengaruh Kualitas Pendidikan, Pelayanan Administrasi, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wali Murid di SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam

Yeni Yusnita[1], Muhammad Sidik[2], Riswandhi Ismail[3]
[1,2,3]Ibnu Sina University
Corresponding Author: Yeni Yusnita, e-mail: yeniyusniitaa06.2002@gmail.com

Published: April , 2026

ABSTRAK

Tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas terhadap kepuasan wali murid di SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam. Dalam konteks pendidikan dasar, kepuasan wali murid menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan sekolah karena wali murid tidak hanya memperhatikan hasil belajar anak, tetapi juga kualitas proses pembelajaran, pelayanan administrasi, dan kondisi fasilitas yang disediakan sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Populasi penelitian berjumlah 373 wali murid, sedangkan sampel ditetapkan sebanyak 80 responden dengan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid dengan nilai t sebesar 2,931 dan signifikansi 0,004. Pelayanan administrasi juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t sebesar 4,540 dan signifikansi < 0,001. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t sebesar 6,779 dan signifikansi < 0,001. Secara simultan, kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid dengan nilai F sebesar 42,680 dan signifikansi < 0,001. Nilai R Square sebesar 0,628 menunjukkan bahwa 62,8% variasi kepuasan wali murid dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan wali murid. Di antara ketiga variabel tersebut, fasilitas merupakan variabel yang paling dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan wali murid memerlukan upaya perbaikan layanan pendidikan secara menyeluruh, terutama pada aspek fasilitas sekolah.

Keywords: kualitas pendidikan; pelayanan administrasi; fasilitas; kepuasan wali murid

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pendidikan dasar memiliki peran penting dalam membentuk kualitas sumber daya manusia sejak usia dini. Pada jenjang ini, sekolah tidak hanya dituntut memberikan layanan pembelajaran yang baik kepada peserta didik, tetapi juga harus mampu memenuhi harapan wali murid sebagai pengguna layanan pendidikan (Handayani & Sukari, 2025). Dalam praktiknya, kepuasan wali murid menjadi salah satu ukuran yang mencerminkan mutu layanan sekolah. Semakin positif pengalaman wali murid terhadap sekolah, semakin besar pula kemungkinan mereka menaruh kepercayaan dan memberikan penilaian yang baik terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Kepuasan wali murid dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, namun dalam konteks sekolah dasar terdapat tiga aspek yang sangat menonjol, yaitu kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas. Kualitas pendidikan berkaitan dengan kemampuan sekolah dalam menyelenggarakan proses pembelajaran yang bermutu, relevan, dan mendukung perkembangan peserta didik. Pelayanan administrasi berhubungan dengan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan profesionalisme sekolah dalam memberikan layanan kepada wali murid. Sementara itu, fasilitas menunjukkan kesiapan sarana dan prasarana sekolah dalam menunjang kenyamanan serta efektivitas kegiatan belajar mengajar (Prasetyo & Alriani, 2025).

SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam, menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji hubungan ketiga variabel tersebut dengan kepuasan wali murid. Sekolah ini berperan dalam memberikan layanan pendidikan dasar sekaligus berinteraksi langsung dengan wali murid sebagai bagian dari pengguna jasa pendidikan. Berdasarkan pra-survei awal terhadap 12 wali murid, diperoleh gambaran bahwa persepsi terhadap kualitas pembelajaran, pelayanan administrasi, fasilitas, dan kepuasan secara umum cenderung positif, tetapi belum sepenuhnya seragam (Nurlailiyah, 2025). Masih terdapat responden yang memberikan penilaian netral dan tidak setuju pada beberapa aspek, sehingga menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam layanan sekolah.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pendidikan, pelayanan, dan fasilitas sering dikaji dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa. Namun, penelitian dengan fokus pada wali murid sekolah dasar negeri pada konteks lokal tertentu masih terbatas (Sidik et al., 2025). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas terhadap kepuasan wali murid di SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam, baik secara parsial maupun simultan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (Schutt, 2021). Lokasi penelitian adalah SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam. Penelitian dilaksanakan pada tahun ajaran 2025, dengan fokus pada penilaian wali murid terhadap kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, fasilitas, dan kepuasan mereka terhadap layanan sekolah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wali murid peserta didik SD Negeri 005 Bengkong yang berjumlah 373 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 80 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, karena anggota populasi dianggap memiliki karakteristik yang relatif homogen (Sugiyono, 2020).

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas kualitas pendidikan (X1), pelayanan administrasi (X2), dan fasilitas (X3), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan wali murid (Y). Kualitas pendidikan diukur melalui indikator kualitas guru, kurikulum, sarana dan prasarana, relevansi pendidikan dengan kebutuhan masyarakat, serta kualitas interaksi belajar antara guru dan murid. Pelayanan administrasi diukur melalui responsivitas, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan. Sementara itu, kepuasan wali murid diukur melalui keselarasan harapan, keinginan menggunakan layanan kembali, pengalaman positif, ketepatan informasi, dan kesediaan merekomendasikan sekolah. Seluruh butir pernyataan menggunakan skala Likert lima poin (Yin, 2020).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS versi 25. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta analisis koefisien determinasi (R^2) (Flick, 2023).

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Deskriptif Responden

Responden penelitian ini berjumlah 80 wali murid. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 52 orang atau 65,0%, sedangkan laki-laki berjumlah 28 orang atau 35,0%. Berdasarkan usia, kelompok terbanyak berada pada rentang 41–50 tahun sebanyak 31 orang atau 38,8%, disusul rentang 31–40 tahun sebanyak 25 orang atau 31,3%. Data ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh wali murid perempuan dan kelompok usia dewasa matang, yang secara umum memiliki keterlibatan cukup tinggi terhadap pendidikan anak.

Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Seluruh butir kuesioner pada variabel kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, fasilitas, dan kepuasan wali murid dinyatakan valid karena nilai r hitung masing-masing item lebih besar daripada r tabel 0,220. Seluruh variabel juga reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yaitu 0,865 untuk kualitas pendidikan, 0,837 untuk pelayanan administrasi, 0,850 untuk fasilitas, dan 0,759 untuk kepuasan wali murid. Selain itu, hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200,

sehingga residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10, sementara hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak adanya pola tertentu pada scatterplot. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi klasik (Bryman, 2021).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas terhadap kepuasan wali murid di SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam. Penggunaan analisis ini dinilai tepat karena penelitian melibatkan lebih dari satu variabel independen yang diduga secara bersama-sama maupun secara parsial memengaruhi variabel dependen. Melalui regresi linear berganda, peneliti tidak hanya dapat mengetahui arah hubungan antarvariabel, tetapi juga dapat melihat besarnya kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap perubahan kepuasan wali murid (Darmawan & Muttaqin, 2023).

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 25, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 4{,}027 + 0{,}173X1 + 0{,}299X2 + 0{,}423X3.}$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan wali murid. Artinya, semakin baik kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas, maka semakin tinggi pula kepuasan wali murid.

Nilai konstanta sebesar 4,027 menunjukkan tingkat dasar kepuasan wali murid ketika variabel independen dianggap tetap. Koefisien regresi kualitas pendidikan sebesar 0,173 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pendidikan diikuti peningkatan kepuasan wali murid. Pelayanan administrasi memiliki koefisien sebesar 0,299, yang berarti semakin baik pelayanan administrasi, semakin tinggi kepuasan wali murid. Sementara itu, fasilitas memiliki koefisien terbesar, yaitu 0,423, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan wali murid (Mahendra & Irawati, 2023). Dengan demikian, hasil analisis ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan wali murid perlu didukung oleh perbaikan mutu pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas sekolah secara bersama-sama.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan wali murid. Dalam penelitian ini, variabel independen yang diuji meliputi kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Mahe & Suwarsono, 2023), maka variabel tersebut dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid. Uji ini penting untuk melihat variabel mana yang benar-benar memberi kontribusi nyata dalam model regresi yang digunakan.

Tabel 1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	4,027	3,274	-	1,230	0,222
Kualitas Pendidikan (X1)	0,173	0,059	0,226	2,931	0,004
Pelayanan Administrasi (X2)	0,299	0,066	0,348	4,540	0,000
Fasilitas (X3)	0,423	0,062	0,499	6,779	0,000

Variabel dependen: Kepuasan Wali Murid
Sumber: Data hasil penelitian, SPSS 25

Berdasarkan Tabel 1, variabel kualitas pendidikan memiliki nilai t hitung sebesar 2,931 dengan nilai signifikansi 0,004. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka kualitas pendidikan berpengaruh positif dan signifikan (Suhardi et al., 2023) terhadap kepuasan wali murid. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pendidikan yang dirasakan wali murid, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mereka terhadap sekolah.

Variabel pelayanan administrasi memperoleh nilai t hitung sebesar 4,540 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Artinya, pelayanan yang cepat, jelas, dan profesional mampu meningkatkan rasa puas wali murid terhadap layanan sekolah (Yahfitri et al., 2023).

Selanjutnya, variabel fasilitas memiliki nilai t hitung sebesar 6,779 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai ini menunjukkan bahwa fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Dibandingkan variabel lainnya, fasilitas memiliki nilai beta terbesar, yaitu 0,499, sehingga dapat dikatakan sebagai variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan wali murid (Zega, 2023). Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan fasilitas yang memadai menjadi faktor yang sangat diperhatikan oleh wali murid dalam menilai kualitas layanan sekolah.

Secara keseluruhan, hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Dengan demikian, seluruh hipotesis parsial dalam penelitian ini dapat diterima..

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen dalam penelitian ini, yaitu kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas, secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Raharjo, 2022), yaitu kepuasan wali murid. Pengujian ini penting untuk menilai kelayakan model regresi secara keseluruhan. Dengan kata lain, uji F menunjukkan apakah kombinasi ketiga variabel bebas tersebut mampu menjelaskan perubahan pada kepuasan wali murid secara signifikan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen secara simultan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	823,278	3	274,426	42,680	0,000
Residual	488,672	76	6,430		
Total	1311,950	79			

Variabel dependen: Kepuasan Wali Murid

Sumber: Data hasil penelitian, SPSS 25

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai F hitung sebesar 42,680 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian mampu menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara baik (Magdalena & Sixmi, 2021).

Temuan ini juga menegaskan bahwa kepuasan wali murid tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tertentu, tetapi oleh gabungan berbagai aspek layanan sekolah. Kualitas pendidikan berperan dalam membentuk persepsi terhadap mutu pembelajaran, pelayanan administrasi berpengaruh pada pengalaman wali murid dalam berinteraksi dengan sekolah, sedangkan fasilitas memberikan kesan nyata terhadap kesiapan sekolah dalam mendukung kegiatan belajar (Umiyati & Hartono, 2021). Ketiga aspek tersebut saling melengkapi dalam membentuk tingkat kepuasan wali murid.

Dengan demikian, hasil uji simultan memperkuat bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini layak digunakan untuk menjelaskan kepuasan wali murid. Artinya, upaya peningkatan kepuasan wali murid akan lebih efektif apabila sekolah melakukan perbaikan secara menyeluruh pada kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas secara bersamaan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam model regresi (Ayu et al., 2020). Dalam penelitian ini, koefisien determinasi dipakai untuk melihat sejauh mana kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas mampu menjelaskan variasi kepuasan wali murid. Semakin besar nilai

koefisien determinasi, maka semakin kuat kemampuan model dalam menerangkan perubahan pada variabel dependen. Selain nilai R Square, penelitian ini juga memperhatikan nilai Adjusted R Square untuk melihat kemampuan model setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan (Desriyanto, 2020).

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,792	0,628	0,613	2,53572

Prediktor: Kualitas Pendidikan, Pelayanan Administrasi, Fasilitas
Variabel dependen: Kepuasan Wali Murid
Sumber: Data hasil penelitian, SPSS 25

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai R sebesar 0,792. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas dengan kepuasan wali murid berada pada tingkat yang kuat. Artinya, ketiga variabel independen tersebut memiliki keterkaitan yang cukup erat dengan perubahan kepuasan wali murid.

Nilai R Square sebesar 0,628 menunjukkan bahwa 62,8% variasi kepuasan wali murid dapat dijelaskan oleh kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas. Sementara itu, sisanya sebesar 37,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini yang tidak dianalisis, seperti komunikasi sekolah dengan wali murid, citra sekolah, lingkungan sosial, maupun faktor lain yang dapat memengaruhi persepsi kepuasan.

Selanjutnya, nilai Adjusted R Square sebesar 0,613 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dalam model, kemampuan penjelasan model tetap berada pada tingkat yang baik, yaitu sebesar 61,3%. Hasil ini menegaskan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian memiliki kemampuan yang cukup kuat untuk menjelaskan kepuasan wali murid (Marthalia et al., 2019). Dengan demikian, kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas dapat dinyatakan sebagai faktor penting yang berkontribusi nyata terhadap kepuasan wali murid di SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam.

Discussion

Hipotesis 1: Pengaruh Kualitas Pendidikan (X1) terhadap Kepuasan Wali Murid (Y).

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid di SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam. Temuan ini dibuktikan oleh nilai t hitung sebesar 2,931 dengan tingkat signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama diterima. Hasil tersebut menegaskan bahwa semakin baik kualitas pendidikan yang dirasakan wali murid, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap sekolah. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pendidikan tidak hanya dimaknai sebagai hasil belajar, tetapi juga mencakup kualitas guru, kurikulum, sarana dan prasarana, relevansi pendidikan, serta interaksi guru dan siswa dalam proses pembelajaran (Rahardjo, 2018).

Temuan ini dapat dipahami karena wali murid pada dasarnya menilai sekolah dari pengalaman pendidikan yang diterima anaknya secara langsung maupun tidak langsung. Ketika guru dipersepsikan kompeten, pembelajaran berjalan baik, materi dianggap relevan, dan sekolah mampu mendukung perkembangan peserta didik, maka wali murid cenderung membangun penilaian positif terhadap layanan sekolah. Kepuasan dalam penelitian ini lahir dari kesesuaian antara harapan wali murid dengan kenyataan yang mereka rasakan (Nurlailiyah, 2025). Dengan demikian, kualitas pendidikan menjadi fondasi penting dalam membentuk kepercayaan, rasa aman, dan keyakinan wali murid bahwa sekolah telah menjalankan fungsinya secara optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mega Indah Edityawati (2025) yang menemukan bahwa kualitas pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pendidikan tetap menjadi variabel yang konsisten memengaruhi kepuasan pengguna jasa pendidikan, baik pada konteks sekolah dasar berbasis umum maupun sekolah dasar dengan karakteristik lain. Dengan kata lain, mutu layanan inti sekolah,

yaitu proses pendidikan itu sendiri, tetap menjadi penentu utama dalam membangun kepuasan orang tua atau wali murid.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menunjukkan adanya celah yang menarik bila dibandingkan dengan penelitian terdahulu (Nugraha & Suriani, 2026). Banyak studi sebelumnya lebih sering menempatkan kepuasan pengguna jasa pendidikan dalam konteks sekolah swasta, lembaga bimbingan belajar, PAUD, atau bahkan sektor jasa nonpendidikan. Sementara itu, penelitian ini secara khusus menelaah kepuasan wali murid pada sekolah dasar negeri, yaitu SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam. Konteks ini penting karena sekolah negeri memiliki karakteristik tersendiri, seperti sistem zonasi, keterbatasan sumber daya, serta ekspektasi masyarakat yang berbeda dibanding lembaga pendidikan swasta (Prasetyo & Alriani, 2025). Oleh karena itu, hasil penelitian ini memberi penguatan bahwa kualitas pendidikan tetap berperan signifikan bahkan dalam lingkungan sekolah negeri yang secara administratif tidak sepenuhnya berorientasi pada persaingan pasar.

Dari sisi kebaruan, penelitian ini tidak hanya menguji kualitas pendidikan sebagai variabel tunggal, tetapi menempatkannya bersama pelayanan administrasi dan fasilitas dalam satu model yang sama untuk menjelaskan kepuasan wali murid. Posisi ini memberikan sudut pandang yang lebih utuh, karena kepuasan wali murid ternyata dibentuk oleh kombinasi layanan inti dan layanan pendukung sekolah. Menariknya, walaupun kualitas pendidikan terbukti signifikan, pengaruhnya masih lebih kecil dibanding fasilitas dan pelayanan administrasi (Sari et al., 2025). Temuan ini menjadi nilai tambah penelitian, karena menunjukkan bahwa pada konteks SD Negeri 005 Bengkong, kepuasan wali murid tidak hanya bertumpu pada proses pembelajaran, tetapi juga pada pengalaman layanan yang lebih luas. Di sinilah letak noveltinya: kualitas pendidikan tetap penting, tetapi persepsi kepuasan wali murid terbukti lebih komprehensif dan multidimensional (Putri & Nugraha, 2025).

Berdasarkan pembahasan tersebut, hipotesis pertama dapat diterima dengan argumentasi yang kuat secara statistik maupun substantif. Kualitas pendidikan terbukti menjadi faktor yang nyata dalam meningkatkan kepuasan wali murid, sekaligus memperkuat pandangan bahwa mutu pembelajaran harus tetap menjadi prioritas utama sekolah (Sidik et al., 2025). Namun, hasil ini juga memberi pesan bahwa peningkatan kualitas pendidikan sebaiknya tidak dipisahkan dari pembenahan aspek layanan lain. Artinya, jika sekolah ingin meningkatkan kepuasan wali murid secara lebih optimal, maka perbaikan kualitas pendidikan harus berjalan seiring dengan peningkatan pelayanan administrasi dan penyediaan fasilitas yang memadai (Cahyani et al., 2025).

Hipotesis 2: Pengaruh Pelayanan Administrasi (X2) terhadap Kepuasan Wali Murid (Y).

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid di SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam. Temuan ini didukung oleh nilai t hitung sebesar 4,540 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kedua dinyatakan diterima. Artinya, semakin baik pelayanan administrasi yang diberikan sekolah, maka semakin tinggi pula kepuasan wali murid. Dalam penelitian ini, pelayanan administrasi dipahami sebagai kualitas layanan yang diterima wali murid dalam bentuk ketepatan informasi, kecepatan pelayanan, keramahan staf, kejelasan prosedur, serta kemampuan sekolah merespons kebutuhan administratif secara profesional (Firmansyah et al., 2024).

Pengaruh positif tersebut menunjukkan bahwa wali murid tidak hanya menilai sekolah dari proses pembelajaran anak, tetapi juga dari pengalaman mereka ketika berinteraksi langsung dengan sistem layanan sekolah. Administrasi sekolah merupakan titik kontak yang sangat nyata antara lembaga pendidikan dan wali murid. Jika sekolah mampu memberikan layanan yang cepat, mudah dipahami, ramah, dan dapat dipercaya, maka wali murid cenderung merasa dihargai dan dilayani dengan baik (Lubis, 2024). Sebaliknya, apabila pelayanan administrasi lambat, tidak jelas, atau kurang responsif, maka hal tersebut dapat menurunkan kepuasan meskipun proses pembelajaran di kelas berjalan cukup baik. Dengan demikian, pelayanan administrasi memiliki posisi penting dalam membentuk persepsi keseluruhan wali murid terhadap mutu layanan sekolah (Wulansari & Nugraha, 2025).

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Desy Irana Dewi Lubis (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Walaupun penelitian tersebut dilakukan pada konteks usaha nonpendidikan, prinsip dasarnya tetap relevan, yaitu bahwa kualitas layanan yang dirasakan pengguna akan memengaruhi

tingkat kepuasan mereka. Hasil penelitian ini juga searah dengan penelitian Raharjo (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wali murid. Kesamaan hasil tersebut menguatkan bahwa pelayanan, baik dalam konteks bisnis maupun pendidikan, merupakan unsur yang sangat menentukan dalam membangun kepuasan pengguna jasa (Nindya & Nugraha, 2025).

Namun, penelitian ini memiliki perbedaan penting dibanding penelitian terdahulu. Sebagian besar studi sebelumnya membahas kualitas pelayanan secara umum, bahkan sering kali dalam sektor usaha, lembaga bimbingan belajar, atau sekolah nonnegeri. Sementara itu, penelitian ini secara lebih spesifik menyoroti pelayanan administrasi pada sekolah dasar negeri. Fokus ini menjadi penting karena pada sekolah negeri, aspek administrasi sering dipandang sebagai fungsi teknis semata, padahal bagi wali murid, pengalaman administratif justru menjadi bagian yang langsung dirasakan dalam hubungan sehari-hari dengan sekolah. Di sinilah letak gap yang diisi oleh penelitian ini, yaitu memberikan bukti empiris bahwa pelayanan administrasi di sekolah dasar negeri juga merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan wali murid (Sutarjo et al., 2024).

Dari sisi kebaruan, penelitian ini tidak memposisikan pelayanan administrasi sebagai variabel tunggal, tetapi mengujinya secara bersamaan dengan kualitas pendidikan dan fasilitas dalam satu model regresi (Mashita & Nugraha, 2025). Pendekatan ini menghasilkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kepuasan wali murid. Menariknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang lebih besar daripada kualitas pendidikan, tetapi masih berada di bawah fasilitas. Temuan ini memberikan sudut pandang baru bahwa bagi wali murid di SD Negeri 005 Bengkong, kepuasan bukan hanya dipengaruhi oleh layanan inti sekolah, melainkan juga oleh kualitas interaksi administratif yang mereka alami (Darmawan & Muttaqin, 2023). Dengan demikian, novelty penelitian ini terletak pada penegasan bahwa administrasi sekolah bukan sekadar fungsi pendukung, tetapi bagian substantif dari mutu layanan pendidikan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, hipotesis kedua dapat diterima baik secara statistik maupun konseptual. Pelayanan administrasi terbukti menjadi faktor yang nyata dalam meningkatkan kepuasan wali murid. Implikasinya, sekolah perlu memandang pelayanan administrasi sebagai area strategis yang harus terus dibenahi, bukan hanya sebagai aktivitas rutin kelembagaan (Nugraha, 2024). Peningkatan kompetensi staf, kejelasan prosedur, kecepatan layanan, dan kualitas komunikasi dengan wali murid perlu menjadi perhatian utama (Muadz & Rahayu, 2023). Dengan perbaikan tersebut, sekolah tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan kepuasan wali murid terhadap institusi pendidikan secara keseluruhan.

Hipotesis 3: Pengaruh Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Wali Murid (Y).

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid di SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 6,779 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ketiga diterima. Temuan tersebut menegaskan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia di sekolah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wali murid. Dalam penelitian ini, fasilitas dipahami sebagai sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran maupun kenyamanan lingkungan sekolah, seperti ruang kelas, perlengkapan belajar, area pelayanan, dan kondisi fisik sekolah secara umum.

Pengaruh positif fasilitas terhadap kepuasan wali murid menunjukkan bahwa aspek fisik sekolah memiliki arti yang sangat penting dalam membentuk persepsi pengguna layanan pendidikan. Wali murid cenderung lebih mudah menilai kualitas sekolah melalui hal-hal yang tampak secara langsung, seperti kebersihan lingkungan, kelayakan ruang belajar, ketersediaan sarana penunjang, serta kenyamanan fasilitas umum (Mahendra & Irawati, 2023). Ketika sekolah memiliki fasilitas yang layak, aman, dan mendukung aktivitas belajar, wali murid akan lebih yakin bahwa anak mereka berada dalam lingkungan pendidikan yang baik. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dapat menimbulkan keraguan terhadap kemampuan sekolah dalam memberikan layanan pendidikan yang optimal. Dengan demikian, fasilitas bukan hanya unsur pelengkap, tetapi menjadi bagian yang nyata dalam membangun kepuasan wali murid.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lydia Sari Ayu dan Mery Lani Purba (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid. Kesamaan hasil ini memperlihatkan bahwa fasilitas merupakan faktor yang konsisten memengaruhi kepuasan pengguna jasa pendidikan, baik pada lembaga pendidikan anak usia dini maupun pada sekolah dasar. Penelitian ini juga selaras dengan temuan Shinta Nurlailiyah (2025) serta Ferry Gunawan Prasetyo dan Ida Martini Alriani (2025), yang menempatkan fasilitas sebagai variabel penting dalam memengaruhi kepuasan pengguna jasa. Walaupun sebagian penelitian tersebut berada pada konteks yang berbeda, substansinya tetap sama, yaitu fasilitas yang memadai mampu memperkuat persepsi positif terhadap kualitas layanan.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki posisi yang berbeda dibanding penelitian terdahulu. Banyak studi sebelumnya meneliti fasilitas dalam konteks sekolah swasta, lembaga jasa, hotel, restoran, atau institusi pendidikan nonnegeri. Sementara itu, penelitian ini secara spesifik menguji pengaruh fasilitas pada sekolah dasar negeri, yaitu SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam. Konteks ini penting karena sekolah negeri umumnya menghadapi tantangan yang berbeda, seperti keterbatasan anggaran, sarana yang tidak selalu lengkap, dan tuntutan masyarakat terhadap mutu layanan publik (Mahe & Suwarsono, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah kajian dengan menunjukkan bahwa pada sekolah dasar negeri pun, fasilitas tetap memiliki kontribusi yang sangat kuat terhadap kepuasan wali murid.

Dari sisi kebaruan, penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan variabel yang paling dominan dibanding kualitas pendidikan dan pelayanan administrasi. Hal ini terlihat dari nilai beta standar sebesar 0,499, yang menjadi nilai tertinggi di antara seluruh variabel independen. Temuan ini memberikan sudut pandang baru bahwa dalam konteks SD Negeri 005 Bengkong, kepuasan wali murid lebih kuat dipengaruhi oleh bukti fisik layanan yang langsung dapat dilihat dan dirasakan. Dengan kata lain, wali murid tidak hanya menilai sekolah dari mutu pembelajaran atau pelayanan staf, tetapi juga dari kesiapan sarana yang menunjang keamanan, kenyamanan, dan efektivitas proses belajar (Suhardi et al., 2023). Di sinilah letak novelty penelitian ini, yaitu memperlihatkan bahwa fasilitas memiliki posisi yang sangat strategis dalam membentuk kepuasan wali murid pada sekolah dasar negeri.

Berdasarkan pembahasan tersebut, hipotesis ketiga dapat diterima secara statistik maupun substantif. Fasilitas terbukti menjadi faktor yang nyata dan dominan dalam meningkatkan kepuasan wali murid. Implikasi dari hasil ini adalah sekolah perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap penyediaan, pemeliharaan, dan pengembangan sarana prasarana (Yahfitri et al., 2023). Upaya peningkatan fasilitas tidak hanya bertujuan memperbaiki tampilan fisik sekolah, tetapi juga untuk memperkuat kepercayaan wali murid terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Dengan fasilitas yang semakin memadai, sekolah akan lebih mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sekaligus meningkatkan kepuasan wali murid secara berkelanjutan (Nugraha, Zakaria, et al., 2024).

Hipotesis 4: Pengaruh Kualitas Pendidikan (X1), Pelayanan Administrasi (X2), dan Fasilitas (X3) secara simultan terhadap Kepuasan Wali Murid (Y).

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid di SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam. Temuan ini dibuktikan oleh nilai F hitung sebesar 42,680 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis keempat dinyatakan diterima. Hasil ini menegaskan bahwa kepuasan wali murid tidak dibentuk oleh satu variabel saja, melainkan oleh kombinasi beberapa aspek layanan sekolah yang saling terkait (Raharjo, 2022). Dalam konteks penelitian ini, kepuasan wali murid muncul sebagai hasil dari penilaian menyeluruh terhadap mutu pembelajaran, kualitas interaksi administratif, dan kelayakan fasilitas yang disediakan sekolah.

Pengaruh simultan tersebut menunjukkan bahwa wali murid menilai sekolah secara utuh, bukan secara terpisah-pisah. Sekolah yang memiliki kualitas pendidikan baik, tetapi kurang didukung pelayanan administrasi dan fasilitas yang memadai, belum tentu mampu menghasilkan tingkat kepuasan yang optimal. Demikian pula, fasilitas yang lengkap tidak akan cukup apabila proses

pembelajaran tidak bermutu atau layanan administrasi tidak berjalan dengan baik (Madyana et al., 2021). Dengan demikian, kepuasan wali murid merupakan refleksi dari pengalaman total mereka terhadap layanan sekolah. Temuan ini memperlihatkan bahwa ketiga variabel bebas dalam penelitian memiliki hubungan yang saling melengkapi dalam membentuk persepsi positif wali murid terhadap institusi pendidikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mega Indah Edityawati (2025) yang menemukan bahwa kualitas pendidikan, citra, dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid. Selain itu, penelitian Lydia Sari Ayu dan Mery Lani Purba (2020) juga menunjukkan bahwa fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid. Kesamaan arah hasil tersebut memperkuat pandangan bahwa kepuasan pengguna jasa pendidikan pada dasarnya terbentuk melalui kombinasi beberapa faktor layanan, bukan hanya satu aspek tunggal. Penelitian ini juga sejalan dengan studi lain yang menegaskan bahwa ketika beberapa dimensi layanan ditingkatkan secara bersamaan, maka kepuasan pengguna jasa akan meningkat secara lebih kuat dan lebih stabil (Nugraha, Cahyadi, et al., 2024).

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki perbedaan penting dibanding penelitian terdahulu. Sebagian besar studi sebelumnya menempatkan kepuasan orang tua atau pelanggan dalam konteks sekolah swasta, PAUD, lembaga kursus, atau bahkan sektor jasa di luar pendidikan. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada sekolah dasar negeri dengan karakteristik layanan publik, yaitu SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam. Konteks ini menghadirkan gap yang penting, karena pada sekolah negeri kepuasan wali murid sering kali belum banyak dikaji dari perspektif kombinasi kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas secara bersamaan. Oleh karena itu, penelitian ini memberi kontribusi empiris dengan menunjukkan bahwa di lingkungan sekolah negeri pun, kepuasan wali murid ditentukan oleh integrasi berbagai dimensi layanan sekolah (Umiyati & Hartono, 2021).

Dari sisi kebaruan, penelitian ini menawarkan model yang lebih komprehensif dalam menjelaskan kepuasan wali murid. Kualitas pendidikan merepresentasikan layanan inti sekolah, pelayanan administrasi menggambarkan kualitas interaksi institusional, sedangkan fasilitas mencerminkan bukti fisik layanan yang langsung dirasakan oleh wali murid. Ketika ketiganya diuji secara bersama-sama, hasil penelitian memperlihatkan bahwa model ini mampu menjelaskan 62,8% variasi kepuasan wali murid. Angka tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel ini memiliki daya jelas yang kuat terhadap kepuasan wali murid. Novelty penelitian ini terletak pada penegasan bahwa kepuasan wali murid pada sekolah dasar negeri bukan hanya persoalan mutu akademik, melainkan juga dipengaruhi oleh mutu layanan administratif dan kondisi fasilitas sekolah secara terpadu (Ayu et al., 2020).

Berdasarkan pembahasan tersebut, hipotesis keempat dapat diterima secara statistik maupun konseptual. Kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas terbukti secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wali murid. Implikasi dari hasil ini adalah sekolah tidak cukup hanya memperbaiki satu aspek tertentu, tetapi perlu membangun strategi peningkatan mutu yang menyeluruh (Nurlailiyah, 2025). Upaya memperbaiki kualitas pembelajaran harus berjalan seiring dengan pembenahan layanan administrasi dan pengembangan fasilitas sekolah. Dengan pendekatan yang terintegrasi tersebut, sekolah akan lebih mampu meningkatkan kepuasan wali murid sekaligus memperkuat citra dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Nugraha & Suriani, 2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid di SD Negeri 005 Bengkong, Kota Batam. Secara parsial, kualitas pendidikan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid, yang menunjukkan bahwa mutu pembelajaran, kompetensi guru, serta relevansi proses pendidikan menjadi faktor penting dalam membentuk penilaian wali murid terhadap sekolah. Pelayanan administrasi juga berpengaruh signifikan, yang berarti bahwa layanan yang cepat, jelas, ramah, dan profesional turut meningkatkan kepuasan wali murid. Selain itu, fasilitas terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan, bahkan menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan wali murid.

Secara simultan, ketiga variabel tersebut bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid. Hasil ini menegaskan bahwa kepuasan wali murid tidak hanya ditentukan oleh satu aspek layanan, tetapi oleh mutu layanan sekolah secara menyeluruh. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 62,8%, penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan wali murid dapat dijelaskan oleh kualitas pendidikan, pelayanan administrasi, dan fasilitas, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan wali murid perlu dilakukan melalui perbaikan yang terintegrasi pada proses pembelajaran, kualitas layanan administrasi, dan kelengkapan fasilitas sekolah agar sekolah mampu memberikan layanan pendidikan yang semakin baik dan sesuai dengan harapan wali murid.

REFERENCES

Ayu, L. S., Purba, M. L., & Manajemen, P. (2020). *Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Orangtua Murid Di Sekolah Stanford International Pre-School Medan*. http://u.lipi.go.id/1487664422

Bryman, A. (2021). *Social Research Methods* (6th Editio). Oxford University Press.

Cahyani, A. P., Nugraha, A. P., & Septiani, R. (2025). Pengaruh Keramahan, Ketelitian dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Budi Kemuliaan Batam. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*.

Darmawan, R. A., & Muttaqin, R. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Survei pada Divisi Pemasaran PT Fastrata Buana Cabang Cianjur). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, *9*(6), 2795–2805. https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1733

Desriyanto, S. A. (2020). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery di Kota Bata. *Jurnal Emba*.

Firmansyah, R., Subekti, T., Saripudin, G., & Christinawati, A. (2024). *Gambaran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Agung Optikal Kuningan Tahun 2024*.

Flick, U. (2023). *An introduction to qualitative research (7th ed.)*. SAGE Publications Inc.

Handayani, Y., & Sukari, S. (2025). Problematika Sistem Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JUPENDIS)*, *3*(1), 168–179.

Lubis, D. I. D. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Image Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Adrifag Jaya, Kab. Kuningan, Jawa Barat*.

Madyana, I. M. S., Suarni, N. K., & Dharsana, I. K. (2021). Pengembangan instrumen pengukuran karakter self-autonomy pada masa pra remaja. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Indonesia*, *6*(1), 32–40.

Magdalena, M., & Sixmi, W. (2021). Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Manusia Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Ketepatwaktuan Laporan Keuangan Nagari (Studi Kasus Kantor Wali Nagari Sarik Alahan Tigo). *Jurnal Pundi*, *5*(1).

Mahe, A. A., & Suwarsono, B. (2023). Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bebek H. Slamet Kota Kediri. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, *2*(1), 240–257.

Mahendra, M. Y. I., & Irawati, W. (2023). Pengaruh Lokasi, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Warunk Pak Kumis Pare. *Bima: Journal Of Business And Innovation Management*, *5*(2), 205–215.

Marthalia, D., Permana, K. W. A., Pebrianti, T., Mawarni, I., & Sutandi, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Alfamart Talang Kelapa 2). *Jurnal Ekobis: Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, *2*(2).

Mashita, A., & Nugraha, A. P. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Yayasan Nurul Khair Madani (TPU Sungai Panas). *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*.

Muadz, & Rahayu, A. L. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Sekolah Dasar Islam Terpadu Di Kota Depok, Jawa Barat). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(6), 9674–9686.

Nindya, D. F., & Nugraha, A. P. (2025). Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, dan Asuransi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grosir Impor Online. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*.

Nugraha, A. P. (2024). Ethics Of The Workplace And Value-Based Leadership: How To Get Employees To Act Ethically. *Postgraduate Management Journal*, *3*(2), 12–23. https://doi.org/https://doi.org/10.36352/pmj.v3i2.733

Nugraha, A. P., Cahyadi, T., Barasa, L., Judijanto, L., & ... (2024). *MANAJEMEN BISNIS MODERN: Strategi, Tantangan, dan Peluang*. Yayasan Literasi Sains Indonesia.

Nugraha, A. P., & Suriani, S. (2023). Boosting Employee Engagement And Collaboration. *SEIKO: Journal of Management \&Business*.

Nugraha, A. P., & Suriani, S. (2026). *Manajemen Keperilakuan (Budaya Kerja Digital)* (Cetakan Pe). Yayasan Pendidikan Ibnu Sina Batam (YAPISTA).

Nugraha, A. P., Zakaria, R. L., Sumitra, T., Judijanto, L., & ... (2024). *MANAJEMEN: Prinsip, Proses, dan Praktik*. Yayasan Literasi Sains Indonesia.

Nurlailiyah, S. (2025). Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Sekolah Dasar Nurul Huda Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Dan Manajemen*, *6*(5), 1116–1128.

Prasetyo, F. G., & Alriani, I. M. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan tamu New Puri Garden Hotel Semarang. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, *3*(4), 93–102. https://doi.org/10.61132/maeswara.v3i4.2095

Putri, T. F. N., & Nugraha, A. P. (2025). Pengaruh Keramahan, Ketepatan Waktu, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Emas Mini Gold di Kota Batam. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*.

Rahardjo, M. (2018). *Antara konsep, proposisi, teori, variabel, dan hipotesis dalam penelitian*. https://repository.uin-malang.ac.id/2410/2/2410.pdf

Raharjo, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wali Murid di Sd Muhammadiyah Kutoarjo. *Prospect: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, *21*(1), 41–59.

Sari, P. A. P., Wahyuni, I., & Ediyanto, E. (2025). Pengaruh Keragaman Produk, Fasilitas Dan E-Wom Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Fortuna Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, *3*(6), 1133–1145.

Schutt, R. K. (2021). *Investigating the Social World: The Process and Practice of Research* (10th Editi). SAGE Publications.

Sidik, M., Sumardin, Sabri, & Elfina, R. (2025). Transformasi Kepemimpinan di Era Digital: Dampaknya terhadap Employee Engagement di Organisasi Modern. *MANABIS: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *4*(2), 182–195. https://doi.org/10.54259/manabis.v4i2.4843

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R\&D*.

Suhardi, Y., Burda, A., Darmawan, A., Zulkarnaini, & Fidayanti. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sukses Jakarta). *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, *5*(1), 9–21.

Sutarjo, S., Utami, W. Y., & Ristanto, R. (2024). *The impact of service quality, facilities, and location on customer satisfaction*.

Umiyati, H., & Hartono, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga Paud Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid. *Jurnal Sekretari \& Administrasi (Serasi)*, *19*(2), 87–102.

Wulansari, I., & Nugraha, A. P. (2025). Pengaruh Kepuasan Kerja, Kerjasama Tim, Etos Kerja dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Pegawai Ditpam BP Batam. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*.

Yahfitri, A., Nasution, Z., & Hanum, F. (2023). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Dapur Kampung, Distrik Marbau. *Daengku: Jurnal Inovasi Ilmu Humaniora Dan Ilmu Sosial*, *3*(3).

Yin, R. K. (2020). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th Editio). SAGE Publications.

Zega, O. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli. *Jurnal Emba*, *11*(3), 785–795.