

**PENGARUH PERSEPSI FAKTOR RASIONAL DAN EMOSIONAL  
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI SEKOLAH DASAR  
ISLAM TERPADU LENTERA ILMU KOTA TANGERANG**

**TESIS**

Diajukan Kepada Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam  
sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan Program Studi Strata Dua  
untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)



Oleh :  
WINDY DIAN SARI  
NIM : 172520054

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
MANAJEMEN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH ISLAM  
PROGRAM PASCASARJANA  
INSTITUT PTIQ JAKARTA  
2019 M/ 1441 H**

## ABSTRAK

### **Windy Dian Sari: (172520054) Pengaruh Persepsi Faktor Rasional dan Emosional Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Sekolah Dasar Islam Terpadu Lentera Ilmu Kota Tangerang.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji data- data empirik terkait pengaruh persepsi faktor rasional dan emosional terhadap kepuasan orangtua siswa di SDIT Lentera Ilmu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode survey dengan pendekatan korelasional dan regresional terhadap data-data kuantitatif yang diperoleh dari objek penelitian yaitu orang tua siswa SDIT Lentera Ilmu. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 85 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik angket/kuesioner, observasi dan dokumentasi. Jenis analisis yang digunakan adalah analisa korelasi dan regresi yang djabarkan secara deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah:

*Pertama*, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan persepsi faktor rasional terhadap kepuasan orang tua siswa. Hal ini dapat di lihat dari koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,591 dan koefisien determinasi atau besarnya pengaruh ( $R^2$ ) *R square* sebesar 34,9%. Arah pengaruh ditunjukkan dengan persamaan regresi sederhana  $\hat{Y} = 25,058 + 0,795X_1$ , yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan orang tua siswa ( $Y$ ) sebesar 0,795.

*Kedua*, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan persepsi faktor emosional terhadap kepuasan orang tua siswa dengan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,639 dan koefisien determinasi atau besarnya pengaruh ( $R^2$ ) *R square* sebesar 40,8%. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 50,089 + 0,653X_2$ , yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor persepsi faktor emosional akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan orang tua siswa ( $Y$ ) sebesar 0,653.

*Ketiga*, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan persepsi faktor rasional dan persepsi faktor emosional secara simultan terhadap kepuasan orang tua siswa. Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,693 sedangkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 48 %. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 12,269 + 0,444X_1 + 0,456X_2$  yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) dan persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) secara bersama-sama, akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan orang tua siswa ( $Y$ ) sebesar 0,900.

**Kata Kunci: Persepsi Faktor Rasional, Emosional, Kepuasan Orang Tua.**

## ABSTRACT

### **Windy Dian Sari: (172520054) The Effect Of The Perception Rational and Emotional Factors On Parents Satisfaction In Integrated Islamic Elementary Schools Lentera Ilmu In The City Of Tangerang.**

This study aims to determine and test empirical data related to the influence of perceptions of rational and emotional factors on parents satisfaction at SDIT Lentera Ilmu. In this study, the authors used a survey method with correlational and regresional approaches to quantitative data obtained from the research object are the student parents of SDIT Lentera Ilmu. The sample of this study was 85 respondents. Data collection is done by using a questionnaire/observation questionnaire, observation and documentation. The type of analysis used is correlation and regression analysis which is described descriptively. The results of this study are:

*First*, there is a positive and significant influence on the perception of rational factors on the satisfaction of students parents. This can be seen from the correlation coefficient ( $r$ ) of 0,591 and the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 34,9%. The direction of influence is shown by a simple regression equation  $\hat{Y} = 25,058 + 0,795X_1$ , which means that each increase of 1 unit score of the perception of rational factors will affect an increase in student satisfaction ( $Y$ ) scores of 0,795.

*Second*, there is a positive and significant influence on the perception of emotional factors on the satisfaction of student parents with the correlation coefficient ( $r$ ) of 0,639 and the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 40,8%. The direction of influence is shown by a simple regression equation  $\hat{Y} = 50,089 + 0,653X_2$ , which means that each increase of 1 unit score of the perception of emotional factors will affect an increase in student satisfaction ( $Y$ ) scores of 0,653.

*Third*, there is a positive and significant influence on the perception of rational factors and the perception of emotional factors simultaneously on the parents satisfaction. Correlation coefficient ( $r$ ) of 0,693 while the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 48%. Regression equation  $\hat{Y} = 12,269 + 0,444X_1 + 0,456X_2$  which means that each increase in one unit score of rational factors perception ( $X_1$ ) and perception of emotional factors ( $X_2$ ) together will affect the increase in parent satisfaction ( $Y$ ) scores of 0,900.

**Keywords: Rational Factor Perception, Emotional, Parents Satisfaction**

## الملخص

ويندي ديان ساري: أثر الإحساس في العوامل التفكيرية والعاطفية للرضى الوالدين في المدرسة الإسلامية لينتيرا علم تانجيرانج

هذا البحث يهدف لتعريف واستيعاب البيانات التجريبية أثر الإحساس في العوامل التفكيرية والعاطفية للرضى الوالدين في المدرسة الإسلامية لينتيرا علم تانجيرانج. في هذا البحث، استعمل الكاتب بطريقة الإستعراض في المنهج العلاقية بين البيانات الكثيرة التي توجد من المهودف وهو الوالدين في المدرسة الإسلامية لينتيرا علم تانجيرانج. نموذج من هذا البحث بعدد ثمانية وخمسة مهودفا. جمع البيانات يؤخذ من الأسئلة، والمرصاد والإثبات الوثائق. التحليل من هذا البحث هو العلاقة التي تشرح بالوصفية.

النتيجة من هذا البحث هي :

أولاً، أثر المتأكد والمهم على الإحساس في العوامل التفكيرية للرضى الوالدين. يري من العلاقة (r) بعدد 0,591 وتقدير  $R^2$  بعدد 34,9%، الأثر يري من المساواة  $\hat{Y} = 25,058 + 0,795X_1$  المعني أن كل ارتفاع الإحساس في العوامل التفكيرية ( $X_1$ ) أن تؤثر ارتفاع النتيجة للرضى الوالدين (Y) بعدد 0,795 .

ثانياً، أثر المتأكد والمهم على الإحساس في العوامل العاطفية للرضى الوالدين بالعلاقة (r) بعدد 0,639 وتقدير  $R^2$  بعدد 40,8%، من المساواة  $\hat{Y} = 50,089 + 2X_0,653$  المعني أن كل ارتفاع الإحساس في العوامل العاطفية أن تؤثر ارتفاع النتيجة للرضى الوالدين (Y) بعدد 0,653 .

ثالثاً، ، أثر المتأكد والمهم على الإحساس في العوامل التفكيرية والعاطفية على المتزامن للرضى الوالدين بالعلاقة (r) بعدد 0,693 وتقدير  $R^2$  بعدد 48%، من المساواة  $\hat{Y} = 12,269 + 0 + 1X_444 + 2X_0,456$  المعني أن كل ارتفاع الإحساس في العوامل التفكيرية  $X_1$  والعاطفية  $X_2$  معاً، أن تؤثر ارتفاع النتيجة للرضى الوالدين (Y) بعدد 900 0 .

الكلمات المفتحات: أثر الإحساس في العوامل التفكيرية، والعاطفية، الرضى الوالدين.

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	Windy Dian Sari
Nomor Induk Mahasiswa	172520054
Program Studi	Magister Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi	Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Islam.
Judul Tesis	Pengaruh Persepsi Faktor Rasional dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Sekolah Dasar Islam Terpadu Lentera Ilmu Kota Tangerang.

Menyatakan bahwa.

1. Tesis ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan sanksi yang berlaku di lingkungan Institut PTIQ Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tangerang, 12 September 2019

Yang membuat pernyataan,



Windy Dian Sari

## TANDA PERSETUJUAN TESIS

PENGARUH PERSEPSI FAKTOR RASIONAL DAN FAKTOR  
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI  
SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU LENTERA ILMU KOTA  
TANGERANG

Tesis

Diajukan kepada Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen  
Pendidikan Islam untuk memenuhi syarat-syarat memperoleh gelar Magister  
Pendidikan Islam

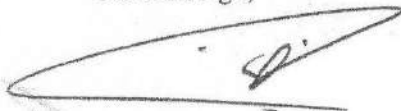
Disusun Oleh :  
Windy Dian Sari  
172520054

Telah selesai dibimbing oleh kami, dan menyetujui untuk selanjutnya dapat  
diujikan.

Jakarta, 14 September 2019

Menyetujui :

Pembimbing I,



Dr. H. Akhmad Shunhaji, M.Pd.i

Pembimbing II,



Dr. H. EE Junaedi Sastradiharja, M.Pd

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Dr. H. Akhmad Shunhaji, M.Pd.i



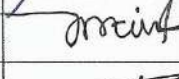



## TANDA PENGESAHAN TESIS

### PENGARUH PERSEPSI FAKTOR RASIONAL DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU LENTERA ILMU KOTA TANGERANG

Disusun oleh :

Nama : Windy Dian Sari  
Nomor Induk Mahasiswa : 172520054  
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Dasar dan  
Menengah Islam

Telah diajukan pada sidang munasaqah pada tanggal :  
10 Oktober 2019

No.	Nama Penguji	Jabatan dalam TIM	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. M. Darwis Hude M.Si	Ketua	
2.	Prof. Dr. H. M. Darwis Hude M.Si	Anggota/ Penguji	
3.	Dr. Ahmad Zain Sarnoto M.PdI	Anggota/ Penguji	
4.	Dr. H. Akhmad Shunhaji M.PdI	Anggota/ Pembimbing	
5.	Dr. H. EE. Junaedi Sastradiharja M.Pd	Anggota/ Pembimbing	
6.	Dr. H. Akhmad Shunhaji M.PdI	Panitera/ Sekretaris	

Jakarta, 20 Oktober 2019

Mengetahui,  
Direktur Program Pascasarjana  
Institut PTIQ Jakarta,

  
Prof. Dr. H. M. Darwis Hude, M.Si

## PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

1. Di dalam naskah Tesis ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

ARAB		LATIN	
Kons.	Nama	Kons.	Nama
ا	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Cha	h	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dh	De dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sh	Es dan ha
ص	Shad	s	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dlat	D	De (dengan titik di bawah)
ط	Tha	t	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Dha	z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Ghain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En



و	Wawu	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
  - a. Vokal rangkap ( أُوْ ) dilambangkan dengan gabungan huruf *aw*, misalnya: *al-yawm*.
  - b. Vokal rangkap ( أَيَّ ) dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*, misalnya: *al-bayt*.
3. Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya ( الْفَاتِحَةُ = *al-fāṭihah* ), ( الْعُلُومُ = *al-'ulūm* ) dan ( قِيمَةٌ = *qīmah* ).
4. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya ( حَدٌّ = *haddun* ), ( سَدٌّ = *saddun* ), ( طَيِّبٌ = *thayyib* ).
5. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alif-lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “al”, terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya ( الْبَيْتُ = *al-bayt* ), ( السَّمَاءُ = *al-samā'* ).
6. *Tā' marbūthah* mati atau yang dibaca seperti ber-*harakat sukun*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “h”, sedangkan *tā' marbūthah* yang hidup dilambangkan dengan huruf “t”, misalnya ( رُوِيَةُ الْهَيْلَالِ = *ru'yah al-hiḥāl* atau *ru'yatul hiḥāl* ).
7. Tanda apostrof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya ( رُوِيَةُ = *ru'yah* ), ( فُقُهَاءُ = *fuqahā'* ).

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN\*

1. Konsonan						
No.	Arab	Latin		No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan		16	ط	th
2	ب	B		17	ظ	dz
3	ت	T		18	ع	‘
4	ث	Ts		19	غ	g
5	ج	J		20	ف	f
6	ح	<u>H</u>		21	ق	q
7	خ	Kh		22	ك	k
8	د	D		23	ل	l
9	ذ	Dz		24	م	m
10	ر	R		25	ن	n
11	ز	Z		26	و	w
12	س	S		27	ه	h
13	ش	Sy		28	ء	‘
14	ص	Sh		29	ي	y
15	ض	Dh				

2. Vocal Pendek	3. Vocal Panjang	4. Diftong
a = كَتَبَ Kataba	أ = قَالَ = Qâla	كَيْفَ = إِي = kaifa
i = سِئِلَ su'ila	إِي = قِيلَ = Qîla	
u = يَذْهَبُ yazhabu	أَوْ = حَوَّلَ = Haûla	

\*Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor: 158 tahun 1987 – nomor 0543/b/u/ 1987

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah, yang dengan nikmat-Nya amal-amal shalih menjadi sempurna, yang dengan karunia-Nya turun berbagai kebaikan dan dengan taufiq-Nya berbagai tujuan bisa terwujud. Dialah yang memberikan petunjuk kepada kita kepada agama ini. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi pembawa kabar gembira dan peringatan, pelita yang menerangi, pemimpin dan imam kita, teladan dan kekasih kita, Muhammad Shallallahu Alaihi wa Sallam, kerabat, sahabat dan orang-orang yang mengikuti jalan mereka dengan cara yang baik hingga hari kiamat, amma ba'd.

Selanjutnya, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini tidak sedikit hambatan, rintangan serta kesulitan yang dihadapi. Namun berkat bantuan dan motivasi serta bimbingan yang tidak ternilai dari berbagai pihak, Alhamdulillah akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Nasaruddin Umar, M.A, selaku Rektor Institut PTIQ Jakarta
2. Prof. Dr. H. M. Darwis Hude, M.Si, selaku Direktur Program Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta.
3. Dr. H. Akhmad Shunhaji, M. Pd.I, selaku Ketua Program Studi
4. Dosen Pembimbing Tesis, Dr. H. Akhmad Shunhaji, M.Pd.I dan Dr. H. E E Junaedi Sastradiharja, M.Pd, yang telah menyediakan

waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuknya kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.

5. Kepala Perpustakaan beserta staf Institut PTIQ Jakarta
6. Segenap Civitas Institut PTIQ Jakarta, para dosen yang telah banyak memberikan fasilitas, kemudahan dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
7. Segenap Civitas SDIT Lentera Ilmu yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
8. Untuk anak-anak ku terkasih dan tersayang, Labiba Naila Kamila dan Sevina Nurul Athiya, jazakumullah khairan sudah banyak mendoakan dan mensupport ummi.
9. Untuk Ibu dan Ayah tercinta Hj. Wilda Meiyantini dan H. Iksir Jupri yang selalu tiada pernah henti mendoakan dan menjadi penyemangat penulis.
10. Dr. Lailan Tawila Berampu, S.E., M.Si dan Dr. Safrizal Helmi Situmorang, S.E., M.Si, jazakumullah khairan sudah menjadi sahabat yang mensupport penuh penulis.
11. Rekan-rekan program Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam Kelas C.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis berdoa dan berharap kepada Allah SWT agar memberikan balasan kebaikan yang menjadi keselamatan dan kebahagiaan dunia dan akhirat kepada semua pihak yang telah berjasa dalam membantu penulis menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah penulis serahkan segalanya dalam mengharap keridhaan, semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat umumnya dan bagi penulis khususnya, serta anak dan keturunan penulis kelak. Aamiin Allohmma Aamiin.

Tangerang, 12 September 2019  
Penulis

Windy Dian Sari

## DAFTAR ISI

Judul.....	i
Abstrak .....	ii
Pernyataan Keaslian Tesis .....	v
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	vi
Halaman Pengesahan Penguji .....	vii
Pedoman Penggunaan Tesis .....	viii
Pedoman Transliterasi .....	x
Kata Pengantar .....	xi
Daftar Isi .....	xiii
Daftar Gambar dan Ilustrasi .....	xvii
Daftar Tabel .....	xviii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN TINJAUAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori .....	11
1. Kepuasan .....	11

a.	Hakikat Kepuasan .....	11
b.	Hal-hal yang membentuk kepuasan orang tua .....	16
c.	Pertimbangan dalam kepuasan orang tua .....	17
d.	Pengukuran Kepuasan .....	18
e.	Deskripsi Orang Tua .....	21
f.	Kepuasan Orang Tua dalam perspektif Al-Qur'an .....	23
2.	Persepsi Faktor Rasional .....	24
a.	Hakikat Persepsi .....	24
b.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	25
c.	Hakikat Rasional .....	25
d.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Rasional .....	26
e.	Pertimbangan dalam Rasional .....	27
f.	Ciri-ciri Berpikir Rasional .....	27
g.	Rasional dalam Perspektif Al-Qur'an .....	29
3.	Faktor Emosional .....	33
a.	Hakikat Emosional .....	33
b.	Teori-teori Emosi .....	36
c.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Emosional .....	39
d.	Pertimbangan Emosional .....	40
e.	Emosional dalam Perspektif Al-Qur'an .....	41
B.	Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	46
C.	Asumsi, Paradigma dan Kerangka Penelitian .....	48
D.	Hipotesis Penelitian .....	50
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>		
A.	Metodologi Penelitian .....	51
B.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	52
a.	Populasi .....	52
b.	Sampel .....	52
c.	Teknik Pengambilan Sampel .....	53
d.	Ukuran dan Sebaran Sampel dari Populasinya .....	53
C.	Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran .....	55
D.	Instrumen Pengumpul Data .....	55
E.	Jenis Data Penelitian .....	56
F.	Sifat Data Penelitian .....	56
G.	Sumber Data .....	56
H.	Teknik Pengumpulan Data .....	58
1.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	57
I.	Uji Coba dan Kalibrasi Instrumen Penelitian .....	64
a.	Uji Coba Instrumen .....	64
b.	Kalibrasi Instrumen Penelitian .....	65
J.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	70
a.	Analisis Deskriptif .....	71

b. Analisis Inferensial .....	73
c. Langkah-langkah Analisis Hasil Penelitian dengan Menggunakan Software SPSS Statistik .....	74
d. Uji Hipotesis Penelitian .....	77
K. Hipotesis Statistik .....	78
L. Tempat dan Waktu Penelitian .....	79
<b>BAB IV. DESKRIPSI DATA DAN UJI HIPOTESIS</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	81
B. Analisis Butir Instrumen penelitian .....	85
C. Analisis Deskriptif Data Hasil Penelitian .....	120
D. Uji Prasyarat Analisis Statistik Inferensial .....	131
E. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	140
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	149
G. Keterbatasan Penelitian .....	154
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	155
B. Implikasi Hasil Penelitian .....	156
1. Implikasi dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa melalui peningkatan faktor rasional .....	157
2. Implikasi dalam meningkatkan kepuasan orang tua melalui peningkatan faktor emosional .....	158
3. Implikasi dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa melalui peningkatan faktor rasional dan kompetensi faktor emosional .....	158
C. Saran-Saran .....	159
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	





## DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI

Gambar 2.1 .....	50
Gambar 4.1 .....	122
Gambar 4.2 .....	123
Gambar 4.3 .....	125
Gambar 4.4 .....	126
Gambar 4.5 .....	129
Gambar 4.6 .....	130
Gambar 4.7 .....	137
Gambar 4.8 .....	138
Gambar 4.9 .....	139
Gambar 4.10 .....	143
Gambar 4.11 .....	146

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 .....	57
Tabel 3.2 .....	60
Tabel 3.3 .....	63
Tabel 3.4 .....	66
Tabel 3.5 .....	67
Tabel 3.6 .....	69
Tabel 3.7 .....	80
Tabel 4.1 .....	83
Tabel 4.2 .....	85
Tabel 4.3 .....	96
Tabel 4.4 .....	104
Tabel 4.5 .....	120
Tabel 4.6 .....	121
Tabel 4.7 .....	123
Tabel 4.8 .....	124
Tabel 4.9 .....	127
Tabel 4.10 .....	128
Tabel 4.11 .....	130
Tabel 4.12 .....	132
Tabel 4.13 .....	133

Tabel 4.14 .....	134
Tabel 4.15 .....	135
Tabel 4.16 .....	136
Tabel 4.17 .....	141
Tabel 4.18 .....	142
Tabel 4.19 .....	142
Tabel 4.20 .....	144
Tabel 4.21 .....	145
Tabel 4.22 .....	145
Tabel 4.23 .....	147
Tabel 4.24 .....	147
Tabel 4.25 .....	148
Tabel 4.26 .....	148







# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepuasan orang tua siswa menjadi bagian penting dalam menjamin keberlangsungan sekolah. Terutama sekolah-sekolah swasta yang sumber pendapatannya lebih dominan berasal dan bersumber dari masyarakat. Oleh karena itu pihak sekolah perlu melakukan upaya optimal agar proses belajar mengajar yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan tinggi kepada orang tua.

Orang tua sebagai salah satu pelanggan sekolah memberikan dukungan atas keberlangsungan lembaga pendidikan ini. Orang tua yang puas atas layanan pendidikan, biasanya memberikan dukungan positif terhadap sekolah. Sebaliknya, orang tua yang merasakan hal-hal negatif, memberikan respon negatif juga. Kegiatan yang diprogramkan oleh sekolah banyak didukung keberhasilannya oleh orang tua.

Pendidikan merupakan fenomena manusia yang fundamental dan mempunyai sifat konstruktif dalam hidup manusia.<sup>1</sup> Melalui pendidikan, suatu bangsa akan menjadi maju, yakni berubah dari tingkat yang rendah menuju

---

<sup>1</sup> Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005, hal. 7.

tingkat atau derajat kehidupan yang lebih baik.<sup>2</sup> Bangsa yang maju adalah bangsa yang dapat mewujudkan cita-cita pendidikannya menjadi lebih baik, sehingga mewujudkan pribadi yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional sesuai dengan pernyataan Pasal 3 Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menyebutkan bahwa 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 beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Dalam konteks filosofis, pendidikan merupakan sistem dan cara meningkatkan kualitas hidup manusia dalam segala aspek kehidupan manusia. Pendidikan merupakan sarana yang paling efektif dan efisien untuk mentransformasikan ilmu pengetahuan, budaya dan sebagainya dari satu generasi ke generasi berikutnya. Pendidikan itu mewakili sebuah aspirasi dari nilai atau mutu yang telah dicita-citakan.<sup>3</sup>

Secara makro, pendidikan dalam konteks Indonesia tak terkecuali dengan PAI dan pendidikan madrasah, berkaitan erat dengan visi pembangunan nasional. Dengan mempertimbangkan masalah pokok bangsa, tantangan pembangunan yang dihadapi dan capaian pembangunan selama ini, visi pembangunan nasional untuk tahun 2015-2019 adalah: “Terwujudnya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.<sup>4</sup>

Kebijakan Nasional mengenai agama dan madrasah diarahkan pada peningkatan akses, kualitas dan relevansi pendidikan menuju tercapainya kesejahteraan hidup rakyat, kemandirian dan keluhuran budi pekerti, dan kemandirian bangsa yang kuat. Kebijakan ini dilakukan melalui sembilan fokus prioritas, salah satunya adalah program peningkatan kualitas pendidikan agama dan keagamaan, yang di tempuh melalui peningkatan jumlah dan kapasitas guru, kapasitas penyelenggara pendidikan, pemberian bantuan dan fasilitasi, serta pengembangan kurikulum dan metodologi pembelajaran

---

<sup>2</sup> Eva Maghfiroh, “Supervisi Pendidikan Dalam Kredibilitas Tenaga Pendidikan, “ dalam *Jurnal Tarbiyatuna*, 2014, Vol. 7 no.2.

<sup>3</sup> Zahroh, “Total Quality Management: Capaian kualitas Output Melalui Sistem Kontrol Mutu Sekolah, “ dalam *Jurnal Cendikia*, hal.79.

<sup>4</sup> Kementerian Agama, *Renstra Kementerian Agama tahun 2015-2019*, Jakarta: Setjen Kementerian Agama, 2015, hal.57.



pendidikan agama dan keagamaan yang efektif sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP).<sup>5</sup>

Seiring dengan kemajuan teknologi dan globalisasi, dunia pendidikan berkembang begitu cepat, dan saat ini sedang di guncang oleh berbagai perubahan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat, serta di tantang untuk dapat menjawab berbagai permasalahan lokal dan perubahan global yang terjadi begitu pesat. Era globalisasi yang ditandai dengan persaingan kualitas atau mutu, menuntut semua pihak dalam berbagai bidang dan sektor pembangunan untuk senantiasa meningkatkan kompetensinya. Hal tersebut menunjukkan betapa pentingnya upaya peningkatan kualitas pendidikan baik secara kuantitatif maupun kualitatif yang harus dilakukan terus-menerus.<sup>6</sup>

Pada era globalisasi dan pasar bebas, bangsa Indonesia menghadapi satu era yang kompetitif, ke suasana persaingan yang semakin ketat. Kondisi yang demikian ini dapat diantisipasi dengan kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan baru yang kompetitif, cara yang paling tepat adalah dengan mempersiapkan sumber daya yang berkualitas untuk menghadapi era globalisasi dan mampu menghadapi tantangan zaman. Gambaran tantangan manusia masa industrialisasi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: 1) kaya informasi (*well informed*) dan sikap belajar seumur hidup, 2) mampu bernalar secara rasional, 3) memiliki sikap kreatif terhadap tantangan baru, memiliki kemampuan untuk mengantisipasi kemampuan, berinovasi dan bertanggung jawab.<sup>7</sup>

Dalam usaha menyiapkan sumber daya manusia masa depan yang berkualitas pendidikan mengemban amanat yang sangat besar, di mana dunia pendidikan adalah wahana yang lebih besar dalam pembangunan dan pembinaan sumber daya manusia.<sup>8</sup> Sebagai modal dan pelaku pembangunan dalam negara yang kita cintai ini. Dalam konteks ini, pendidikan semakin dituntut peranannya. Untuk memainkan peranan ini, pendidikan nasional harus di selenggarakan secara adil, relevan, berkualitas, efektif dan efisien.

Pendidikan di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, yaitu internal dan eksternal. Tantangan internal pendidikan antara lain terkait dengan kondisi pendidikan dikaitkan dengan tuntutan pendidikan yang mengacu kepada 8 (delapan) Standar Nasional Pendidikan yang meliputi standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga

<sup>5</sup> Visi Ditjen Pendidikan Islam yaitu “*Terwujudnya Pendidikan Islam yang Unggul, Moderat, dan Menjadi Rujukan Dunia dalam Integrasi Ilmu Agama, Pengetahuan dan Teknologi.*” Sementara Visi Ditpai adalah “*Terwujudnya Lulusan Sekolah Yang Beriman dan Bertaqwa, Taat Beragama, Inklusif, Cerdas, Berpikiran Maju, dan Berakhlak Mulia.*”

<sup>6</sup> Kementerian Agama, *Renstra Kementerian Agama tahun 2015-2019*, ... hal. 58.

<sup>7</sup> Siti Hasanah, “Aplikasi Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Pendidikan Islam,” dalam *Jurnal Edukasi*, Volume 01, Nomor 02, 2013, hal. 209-224.

<sup>8</sup> Soejatmoko, *Etika Kebebasan*, Jakarta: LP3ES, 1998, hal. 12.

kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan.<sup>9</sup>

Tantangan internal lainnya terkait dengan perkembangan penduduk Indonesia dilihat dari pertumbuhan penduduk usia produktif. Saat ini jumlah penduduk Indonesia usia produktif (15-64 tahun) lebih banyak dari usia tidak produktif (anak-anak berusia 0-14 tahun dan orang tua berusia 65 tahun ke atas). Jumlah penduduk usia produktif ini akan mencapai puncaknya pada tahun 2020-2035 pada saat angkanya mencapai 70%. Oleh sebab itu, tantangan besar yang dihadapi adalah bagaimana mengupayakan agar sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keterampilan melalui pendidikan agar tidak menjadi beban.<sup>10</sup>

Adapun tantangan eksternal pendidikan di Indonesia antara lain terkait dengan arus globalisasi dan berbagai isu yang terkait dengan masalah lingkungan hidup, kemajuan teknologi dan informasi, kebangkitan industri kreatif dan budaya, dan perkembangan pendidikan di tingkat internasional. Arus globalisasi akan menggeser pola hidup masyarakat dari agraris dan perniagaan tradisional menjadi masyarakat industri dan perdagangan modern.

Pendidikan agama berbeda dengan pendidikan keagamaan. Pendidikan agama lebih menekankan pemberian pengetahuan, pembentukan sikap, kepribadian dan keterampilan peserta didik. Sementara pendidikan keagamaan merupakan pendidikan yang mempersiapkan peserta didik menjadi ahli ilmu agama dan mengamalkan ajaran agamanya.<sup>11</sup>

Urgensi pendidikan agama terhadap pembentukan pribadi perlu diwujudkan. Pribadi-pribadi yang baik akan membentuk masyarakat yang baik. Demikian pula masyarakat yang baik, damai, sejahtera akan membentuk negara yang kuat dan sejahtera. Oleh karena itu, pendidikan agama sebagai salah satu sarana mendidik pribadi di sekolah, perlu diatur pelaksanaannya secara efektif.<sup>12</sup>

Kehadiran sekolah-sekolah asing dan sekolah-sekolah internasional lainnya yang menawarkan program-program dan fasilitas berstandar internasional telah menarik minat masyarakat untuk menyekolahkan putra-putrinya di sekolah tersebut, dengan harapan dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas yang berdaya saing global.

Adanya kompetensi dan persaingan global ini, tentu menuntut adanya profesionalitas baik bagi kepala sekolah maupun guru dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Kepala sekolah dituntut mampu

---

<sup>9</sup> Permendikbud, *Standar Isi pada Pendidikan Dasar dan Menengah*, 2014, hal. 1.

<sup>10</sup> Permendikbud, *Standar Isi pada Pendidikan Dasar dan Menengah*, ... hal. 3.

<sup>11</sup> Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, *Lembaran Negara RI tahun 2007 nomor 124, dalam himpunan peraturan di bidang pendidikan*, hal. 199.

<sup>12</sup> Akhmad Shunhaji, *Implementasi Pendidikan Agama di Sekolah Katolik Kota Blitar dan Dampaknya Terhadap Interaksi Sosial*, Yogyakarta: Aynat Publishing, 2017, hal. 6.

melaksanakan tujuh tugas pokok dan fungsinya yakni 1) Kepala sekolah selaku *edukator*; memiliki tugas pokok untuk melaksanakan kegiatan pembelajaran secara efektif dan efisien, sehingga mampu mewujudkan kualitas pendidikan yang baik. 2) Kepala sekolah selaku *manajer*, memiliki tugas menyusun perencanaan, mengorganisasikan kegiatan, mengarahkan sumber daya yang ada, mengkoordinasikan, melakukan pengawasan, melakukan evaluasi terhadap kegiatan, menentukan kebijaksanaan, mengadakan rapat, mengambil keputusan, mengatur proses belajar mengajar, mengatur administrasi Ketatausahaan, siswa, ketenangan, sarana dan prasarana, keuangan/RAPBS, mengatur Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS), dan mengatur hubungan sekolah dengan masyarakat dan instansi terkait. 3) Kepala sekolah sebagai *administrator* bertugas menyelenggarakan Administrasi; perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, kurikulum, kesiswaan, ketatausahaan, ketenagaan, kantor, keuangan, perpustakaan, laboratorium, ruang keterampilan /kesenian, Bimbingan Konseling, UKS, serbaguna, media, gudang. 4) Kepala sekolah selaku *supervisor* bertugas menyelenggarakan supervisi dan pengawasan pendidikan. 5) Kepala sekolah selaku *leader*; yaitu mempengaruhi bawahannya agar dapat bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi sekolah. 6) Kepala sekolah sebagai *inovator*; melakukan pembaharuan di bidang pembelajaran, bimbingan konseling, ekstrakurikuler, peningkatan mutu guru dan staf sekolah lainnya, penggalan sumber daya pendidikan dan pengadaan sarana prasarana pendidikan. 7) Kepala sekolah selaku *motivator*; memberikan semangat dan dorongan kepada guru dan staf sekolah lainnya agar dapat melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan.

Guru dituntut untuk mampu *berfastabiqul Khaerat* atau berlomba dalam kebaikan, yaitu dengan meningkatkan mutu pembelajaran di kelas dan membentuk karakter siswa yang bermoral dan berakhlak mulia. Oleh karena semakin baik kualitas pendidikan dan pembelajaran yang dilakukan guru di kelas, maka semakin banyak pula orang tua yang berminat memasukkan putra-putrinya di sekolah tersebut. Sekolah yang memiliki kualitas gedung dan sarana pendidikan yang memadai, didukung oleh guru yang memiliki kompetensi baik dan mampu memberikan pelayanan secara profesional, tentu akan menjadi incaran dan rebutan masyarakat.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya menanamkan keimanan kepada seorang anak sejak dini berdampak pada berkembangnya Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT). SDIT kini semakin bertambah dan cenderung tidak sulit lagi menemukan SDIT di berbagai kota. Perkembangan sekolah Islam menjadi tren yang fenomenal di kawasan Asia Tenggara, khususnya Indonesia. Hal itu ditandai dengan munculnya semangat menolak fenomena sekularisme dalam filosofi pendidikan, yakni sekolah yang mengintegrasikan pendidikan umum dan agama dalam suatu jalinan kurikulum, pembelajaran,

dan lingkungan terpadu. Hal tersebut tentunya membuat persaingan antar SDIT semakin kompetitif. Semakin kompetitifnya persaingan tersebut tentunya pula perlu mendapat perhatian ekstra dari pengelola sekolah. Dalam hal ini pemerintah belum memiliki SDIT Negeri untuk itu maka sampai saat ini SDIT dikelola oleh pihak swasta. Banyaknya orang tua yang berminat dengan SDIT menyebabkan terjadi persaingan dalam menyediakan pendidikan sekolah dasar islam yang berkualitas.

Di banyak Negara pendidikan hampir dianggap seperti pasar komoditi.<sup>13</sup> SDIT bersaing untuk menarik calon orang tua siswa sehingga menimbulkan pengambilan keputusan yang lebih kompleks bagi calon orang tua. Akan tetapi, menyekolahkan anak-anak bagi orang tua adalah hak dan kewajiban. Para orang tua memiliki kewajiban untuk memilihkan sekolah bagi anak-anaknya. Informasi pendidikan pun diberikan orang tua untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan mengembangkan potensi dan minat anak. Hal ini sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 7 yang berbunyi (1) Berhak berperan serta dalam memilih satuan pendidikan dan memperoleh informasi tentang perkembangan pendidikan anaknya. (2) Orang tua dari anak usia belajar, berkewajiban memberikan pendidikan dasar kepada anaknya.

Berdasarkan jenis institusi pendidikan, sekolah negeri maupun swasta saat ini terus berkompetisi untuk memberikan yang terbaik untuk pendidikan anak. Semakin bagus predikat sekolah, maka orang tua tidak ragu dengan kualitas pendidikan dari sekolah tersebut.

Ketika persaingan SDIT menjadi semakin kompetitif maka, sangat penting bagi SDIT untuk secara terus-menerus meninjau faktor-faktor yang berdampak pada pilihan orang tua siswa dalam memilih SDIT. Untuk itu pengelola sekolah perlu melakukan riset pasar dan menerapkan strategi pemasaran untuk mempengaruhi proses pengambilan keputusan orang tua.

Ditengah persaingan yang semakin kompetitif bersama SDIT lainnya, SDIT Lentera Ilmu harus berbenah untuk melakukan penelitian terhadap perilaku calon orang tua siswa untuk memilih dan masuk ke SDIT Lentera Ilmu. Untuk itu diperlukan bagi SDIT Lentera Ilmu dalam mengantisipasi implikasi pilihan jangka panjang serta memahami faktor-faktor kunci yang terlibat dalam pilihan orang tua siswa. Dengan memahami perilaku calon orang tua siswa akan memudahkan sekolah untuk menarik mereka ke sekolah tersebut.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Fabio Vinicius De Macedo Bergamo, *et.al.*, "Student Loyalty Based On Relationship Quality," dalam *Brazilian Business Review*, Vol. 9 No. 2 Tahun 2012, hal. 26.

<sup>14</sup> Gayla Rogers, *et.al.*, "A Learner Needs Segmentations Leads To Improved Learner Satisfaction," dalam *Transformation In Higher Education*, Vol. 11 Tahun 2006, hal. 401.

Banyaknya pilihan sekolah dasar membuat calon orang tua siswa menerima banyak pilihan dan informasi. Literatur untuk menjelaskan perilaku pada pemilihan sekolah secara sederhana dapat dibedakan dalam dua aliran pemikiran yang berbeda yakni rasional (*functional*) dan emosional (*symbolic*). Dalam konteks ini, faktor rasional merupakan hal penting. Namun pengaruh keterikatan emosional seperti orang tua, keluarga besar, juga merupakan faktor penting untuk diteliti.

Orang tua Muslim yang memilih anak-anak mereka untuk disekolahkan di sekolah keagamaan juga menggunakan kriteria dan ambang batas tertentu untuk membuat keputusan ini. Adapun landasan untuk ini adalah *Aqeeda Islam (Creed)*. Dengan keyakinan mendalam bahwa ada Pencipta yang tidak hanya menciptakan kita tetapi juga menunjukkan kepada kita jalan yang benar untuk menjalani hidup kita, orang tua Muslim mencari cara terbaik, berdasarkan bukti-bukti yang diberikan dalam iman ini untuk membesarkan anak-anak mereka.

Berdasarkan pengamatan dan penelitian pendahuluan di SDIT Lentera Ilmu, pilihan orang tua memasukkan anaknya ke SDIT Lentera Ilmu juga didasarkan pada alasan pilihan rasional dan emosional.

Secara emosional selain siswa, orang tua juga dibekali pelajaran membaca Al'Quran (Tahsin) tanpa dipungut biaya. Hal ini menyebabkan peningkatan kualitas membaca quran baik siswa maupun orangtua, sehingga orang tua bisa mendidik anak-anaknya di rumah untuk mengulang bacaan Al-Qur'an dengan metode yang benar. Namun disisi lain uang sekolah SDIT Lentera Ilmu masih terlalu mahal dibandingkan SDIT lainnya yang memiliki peringkat yang sama fasilitas yang masih terkesan biasa saja.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Persepsi Faktor Rasional dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas dan memperhatikan rumusan judul masalah, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum semua orang tua murid ketika memilih sebuah sekolah melakukan observasi terlebih dahulu dan mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusannya dalam memilih sekolah bagi anaknya.
2. Banyak calon orang tua murid memilih sekolah karena ikut rekan, kerabat dalam memilih sekolah.
3. Sebagian dari orang tua murid memilih sebuah sekolah hanya mempertimbangkan faktor jarak tanpa mempertimbangkan faktor lainnya.
4. Sebagian dari orang tua murid memilih sekolah karena sensitifitas tentang keagamaan.
5. Persepsi faktor rasional yang meliputi pertimbangan biaya, jarak, kualitas sekolah, pelaksanaan administrasi, sering menjadi pertimbangan orang tua dalam memilih sekolah.
6. Persepsi faktor emosional seperti perasaan positif, nilai-nilai kepribadian dan religiusitas sering menjadi pertimbangan dalam memutuskan pemilihan sekolah bagi anaknya.
7. Faktor rasional dan emosional sering dikaitkan dengan kepuasan orang tua murid dalam memilih sekolah.

## **C. Rumusan Masalah**

Mengacu kepada latar belakang dan identifikasi masalah sebagaimana yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi faktor rasional terhadap kepuasan orang tua di SDIT Lentera Ilmu?
2. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi faktor emosional terhadap kepuasan orang tua di SDIT Lentera Ilmu?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsi faktor rasional dan emosional secara simultan terhadap kepuasan orang tua di SDIT Lentera Ilmu?

## **D. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi faktor rasional dan emosional terhadap kepuasan orang tua baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama, sehingga dapat memberikan saran dan implikasi bagi orang tua murid maupun pengelola sekolah di SDIT Lentera Ilmu.

## 2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh persepsi faktor rasional terhadap kepuasan orang tua di SDIT Lentera Ilmu.
- b. Untuk mengetahui pengaruh persepsi faktor emosional terhadap kepuasan orang tua di SDIT Lentera Ilmu.
- c. Untuk mengetahui pengaruh persepsi faktor rasional dan emosional secara simultan terhadap kepuasan orang tua di SDIT Lentera Ilmu.

## E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data dan informasi empirik baik secara teoritis maupun pragmatis yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam Manajemen Pendidikan Islam. Adapun kegunaan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti dalam:

- a. Menemukan sintesa-sintesa baru tentang variabel rasional, emosional dan kepuasan orang tua murid.
- b. Pengembangan khasanah ilmu pengetahuan yang relevan, terutama pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Pendidikan pada umumnya.
- c. Memperkuat maupun membatalkan terhadap teori-teori yang telah ada, serta menemukan teori-teori baru yang bermanfaat sebagai bahan kajian dan referensi dalam melakukan diskusi, pembahasan dan pengujian terhadap temuan-temuan dalam penelitian berikutnya.
- d. Pengembangan referensi bagi penulisan karya-karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan orang tua dalam kaitannya dengan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 2. Manfaat Pragmatis

Secara pragmatis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang bermakna, sebagai berikut:

- a. Penelitian ini di harapkan mampu memberikan kontribusi nyata bagi strategi pengembangan SDIT dengan mengetahui dan menganalisis faktor rasional dan emosional terhadap kepuasan orang tua murid.
- b. Sebagai sumbangan informasi praktis bagi para peneliti dalam bidang pendidikan, pemerhati dan praktisi pendidikan lainnya yang gemar membaca hasil-hasil penelitian untuk menambah wawasan ilmiah.

## F. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini dipaparkan dengan sistematika sebagai berikut:

*Pertama*, bab ini membahas masalah yang melatarbelakangi pemilihan tema pembahasan. Penulisan juga merumuskan masalah yang diteliti dan dicari data-datanya. Rumusan masalah yang telah dipaparkan oleh penulis kemudian dilanjutkan dengan tujuan penelitian.

Penulis dalam bab pertama, juga memaparkan manfaat penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritik maupun manfaat praktis.

*Kedua*, bab ini penulis memaparkan makna setiap variabel. Variabel yang dijelaskan oleh peneliti adalah variable Y, X1 dan X2. Selain pemaknaan atas variabel tersebut, penulis mengakhiri pembahasan dengan memaparkan asumsi hingga hipotesa penelitian.

*Ketiga*, pada bab ini penulis memfokuskan pada alat penelitian. Penulis mengawali tulisan pada bab ini dengan memaparkan jumlah populasi dan sampel.

Pengambilan sampel dipaparkan oleh penulis, melalui cara-cara tertentu. Penulis memaparkan cara tersebut, standar penilaian, dan indikator yang menggambarkan makna variabel secara lengkap.

*Keempat*, bab ini sesungguhnya menggambarkan data-data penelitian secara rinci hingga pembahasan. Peneliti mengawali pembahasan pada bab ini dengan menggambarkan lokasi penelitian. Gambaran ini dimaksudkan agar peneliti memahami data-data lebih komprehensif. Data-data yang penulis temukan, dilakukan analisis sesuai rumus-rumus yang telah penulis paparkan pada bab sebelumnya.

*Kelima*, penulis memaparkan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang dipaparkan oleh penulis merupakan jawaban dari rumusan masalah. Kesimpulan ini juga menegaskan ketercapaian tujuan yang ingin dicari oleh peneliti pada bab sebelumnya.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN TINJAUAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

Pembahasan bab ini akan lebih difokuskan pada pemaknaan terhadap setiap variabel. Pemaknaan terhadap variabel ini dimaksudkan untuk memberikan landasan sekaligus memahami variabel dari sudut indikator-indikator yang menyusunnya.

Selain pemaknaan terhadap indikator yang ada, bab ini juga membahas kerangka berfikir, asumsi, dan hipotesa. Pembahasan kerangka berfikir, asumsi, dan hipotesa dilakukan setelah kajian mendalam terhadap teori-teori setiap variabel.

#### **1. Kepuasan**

##### **a. Hakikat Kepuasan**

Orang tua peserta didik dalam konteks persekolahan memiliki kedudukan sebagai salah satu pelanggan eksternal. Bahkan, di antara pelanggan eksternal suatu lembaga pendidikan, orang tua lah yang biasanya paling sering melakukan komunikasi dengan lembaga tersebut.

Pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan, termasuk orang tua peserta didik, diharapkan mampu memberikan kepuasan.

Bahkan, dari seluruh proses kegiatan pemberian pelayanan jasa kepada pelanggan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Kepuasan adalah sikap atau perilaku pelanggan secara keseluruhan terhadap perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang mereka terima, mengenai pemenuhan beberapa keinginan, kebutuhan atau tujuan.<sup>1</sup> Kepuasan konsumen adalah hasil kolektif dari persepsi, evaluasi dan reaksi psikologis terhadap pengalaman konsumsi dengan produk atau layanan. Kepuasan konsumen di anggap sebagai cara konsumen mendapatkan lebih banyak manfaat dari pada biaya yang dikeluarkan mereka.<sup>2</sup> Kepuasan pelanggan menurut Oliver adalah inti filosofi strategi pemasaran dari setiap organisasi dan memainkan peran kunci dalam keberhasilan organisasi.<sup>3</sup> Kepuasan pelanggan sangat penting untuk loyalitas merek. Kepuasan pelanggan secara tradisional di anggap sebagai penentu mendasar dari perilaku pelanggan jangka panjang. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari suatu produk perusahaan (atau jasa).<sup>4</sup> Dalam literature pemasaran, kepuasan telah ditetapkan sebagai anteseden utama retensi pelanggan. Dalam konteks pemasaran hubungan, kepuasan dikonseptualisasikan sebagai elemen dari konsep kualitas hubungan. Pelanggan yang lebih puas, semakin besar retensi mereka, kata-kata positif yang dihasilkan melalui mereka dan keuntungan finansial bagi perusahaan yang melayani mereka.<sup>5</sup>

Kepuasan pelanggan memiliki korelasi kuat dengan kemauan melayani dengan baik.<sup>6</sup> Sikap melayani, barangkali, tidak ada yang asing dengan istilah yang satu ini. Karena faktanya, kata ini sudah

---

<sup>1</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Principle Of Marketing, 16 edition*, Pearson Education Limited, 2018.

<sup>2</sup> Peter Verhoef, *et.al.*, "The Effect Of Relational Constrcuts On Customer Referrals and Number Of Services Purchased From a Multi Service Provider," dalam *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, Vol. 30 No. 3 Tahun 2002, hal. 202-216.

<sup>3</sup> Richard L. Oliver, "Whence consumer loyalty?," dalam *Journal Of Marketing*, Vol. 63 No. 1 tahun 1999, hal. 33-44.

<sup>4</sup> Eugene W. Anderson, *et.al.*, "Customer Satisfaction.Productivity and Provitability : differences between goods and services," *Marketing science*, Vol. 16 No. 2 Tahun 1997, hal. 29-45.

<sup>5</sup> Chatura Ranaweera, dan Jaideep Prabhu, "The Influence Of Satisfaction, Trust and Switching Barriers on Customer Retention in a Continuous purchasing Setting," dalam *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 14 No. 4 Tahun 2003, hal. 37-95.

<sup>6</sup> Agus W. Soehadi, *A Value creation Approach: Strategi pemasaran dalam peningkatan nilai saham perusahaan*, Jakarta: Prasetyaa Mulyaa Publishing, 2012, hal. 65.

teramat sering kita dengar dan ungkapkan dalam kehidupan nyata keseharian. Bukan hanya itu saja, kaum laki-laki, perempuan, besar, kecil, tua, muda hingga (khususnya) kalangan pejabat dan birokrat acapkali menggunakan istilah yang sangat menawan tersebut. Disamping itu, tentunya sebagian orang sudah sangat memahami dan meyakini bahwa aktivitas manusia dimanapun mereka berdomisili tanpa memandang usia, gender, latar belakang pendidikan maupun status sosial lainnya secara umum berada diantara dua kutub ini, yaitu melayani dan dilayani.

Beberapa lembaga yang mengedepankan kepuasan pelanggan melalui kekuatan melayani, selalu menekankan pada seluruh karyawannya untuk memberikan pelayanan terbaik. Bahkan, pada lembaga tertentu membuat jargon “saatnya melayani”. Tema yang sederhana namun bijak itu ternyata mengandung kekuatan aplikatif yang sangat luar biasa serta mampu menumbuhkan kesadaran dan membangkitkan energi hidup setiap personal – siapapun dan pada posisi apapun didalam kehidupan sehari-harinya- untuk berbuat dan menghasilkan karya lebih baik dan banyak lagi pada masa mendatang.

Secara harfiah kata melayani berasal dari kata dasar layan yang diapit oleh imbuhan me-i, sehingga membentuk kata kerja aktif. Sedangkan menurut Kamus Bahasa Indonesia, melayani bermakna membantu orang lain untuk memenuhi kebutuhannya (sampai tuntas). *Excellent Service*, begitu orang sering memberikan istilah dalam sistem manajemen modern saat ini.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa di dalam kata melayani juga terkandung pengertian mendasar lainnya yang saling berkaitan. Diantaranya ialah adanya aktifitas fisik dan psikis dalam upaya saling berbagi, peduli, memberi, menyantuni, berempati, toleran, kasih sayang dan lain-lain yang dilakukan tanpa pamrih, tanpa mengkalkulasi untung-rugi, layaknya hitung-hitungan dagang, untuk siapa, waktunya kapan, tempatnya dimana, caranya bagaimana, biayanya dari mana atau butuh tenaga berapa orang untuk mengerjakannya dan sederetan pertanyaan bernada was-was lainnya.

Pembahasan tentang kepuasan, tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Islam mengajarkan agar seseorang memberikan yang terbaik kepada orang lain. Hal ini tergambar dalam QS. Ali Imran/ 3: 134, sebagai berikut,

الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكُظُمِينَ الْغَيْظِ وَالْعَافِينَ عَنِ  
النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٣٤﴾

“(yaitu) Orang-orang yang menafkahkan hartanya, baik pada saat lapang maupun sempit, dan orang-orang yang menahan amarahnya dan memaafkan kesalahan orang. Allah menyukai orang-orang yang berbuat kebajikan.” (QS. Ali-Imran: 134).

Al-Jalalain menafsirkan kalimat *al-kâdzimîn al-ghaidz* dengan kalimat *al-kâfina ‘an imdlâihi ma’a al-qudrati* (menahan hingga tidak melampiaskannya, walaupun sebenarnya dia sanggup untuk melampiaskan). Dalam kalimat *al-‘âfina ‘ani an-nâs* ditafsirkan dengan *miman dzolamahum ay al-târikîna ‘uqûbatahum* (meninggalkan pembalasan kepada orang yang melakukan keaniayaan kepadanya).<sup>7</sup>

Penafsiran Al-Jalalain tersebut memberikan pemahaman bahwa seseorang yang mengaku beriman hendaknya melakukan hubungan baik kepada orang lain. Dia dianjurkan untuk tidak menyakiti orang lain, bahkan dianjurkan untuk menahan amarah ketika orang lain melakukan kesalahan yang bersifat wajar.

Pemahaman di atas, jika diarahkan pada pelayanan, maka seseorang perlu memberikan pelayanan maksimal. Bisa jadi pelanggan memerlukan banyak hal supaya merasa puas atas permintaannya. Untuk memberikan kepuasan tersebut, seseorang perlu melakukan tindakan maksimal. Sebaliknya, jika pelanggan melakukan kesalahan, maka pemberi layanan dianjurkan untuk menahan amarahnya.

Masalah kepuasan pelanggan telah mendapatkan perhatian yang meningkat di kalangan peneliti dan praktisi sebagai alat mendasar untuk meningkatkan kinerja organisasi dan profitabilitas.<sup>8</sup> Untuk mengembangkan kepuasan pelanggan, keandalan dalam penyediaan layanan dan komitmen untuk hubungan layanan adalah suatu

<sup>7</sup> Jalaluddin Muhammad bin Ahmad bin Muhammad Al-Mahally dan Jalaluddin Abdurrahman bin Abi Bakr As-Suyuthy, Tafsir Al-Jalalain, Jakarta: *Dar Al-Kutub Al-Islamiyah*, 2011, hal. 115.

<sup>8</sup> Faizan Mohsan, *et.al.*, “Impact of Customer Satisfaction on customer Loyalty and Intentions to switch, ” dalam *Pakistan:International Journal Of Business and Social Science*, Vol. 2 no. 16 Tahun 2011, hal 1–11.

keharusan jika perusahaan harus berusaha untuk meningkatkan harapan pelanggan di masa depan.

Ada dua cara untuk mendefinisikan kepuasan pelanggan. Yang pertama adalah mempertimbangkan kepuasan sebagai hasil dari pengalaman konsumen dan respons emosional terhadap pengalaman yang tidak menilai harapan dengan cara apapun. Definisi kedua, mengambil kepuasan pelanggan sebagai proses untuk menilai harapan dan hasil yang efektif, itu adalah respon pelanggan untuk menilai perbedaan yang dirasakan antara harapan awal dan kinerja atau hasil efektif dari produk atau layanan.

Adaptasi konsep kepuasan dalam pendidikan diusulkan oleh Elliot dan Healy<sup>9</sup> yang menunjukkan bahwa kepuasan orang tua siswa dihasilkan dari evaluasi pengalaman mereka dengan pendidikan yang diterima anak-anaknya. Kepuasan orang tua siswa didefinisikan sebagai "evaluasi subjektif siswa dari berbagai hasil dan pengalaman dengan pendidikan dan kehidupan sekolah". Kepuasan biasanya didasarkan pada evaluasi apakah harapan pelanggan telah dipenuhi serta besarnya konfirmasi atau diskonfirmasi harapan mereka.<sup>10</sup>

Guolla menunjukkan bahwa orang tua juga dapat mengambil peran sebagai klien, produsen, dan produk.<sup>11</sup> Adalah siswa sebagai konsumen utama layanan pendidikan tinggi.<sup>12</sup> O'Neill dan Palmer (2004) mendefinisikan kualitas layanan di sekolah sebagai perbedaan antara apa yang orang tua harapkan dan orang tua terima.

Konsep penelitian kepuasan dalam sekolah dasar masih terbatas karena konsep kepuasan adalah konsep, yang kompleks dan terdiri dari beberapa dimensi. Dengan mengacu pada definisi kepuasan Oliver, deskripsi kepuasan orang tua adalah sebagai "evaluasi subjektif dari berbagai hasil dan pengalaman yang terkait dengan pendidikan,

---

<sup>9</sup> Kevin M. Elliot dan Margareth A. Healy, "Key Factors Influencing Student Satisfaction Related To Recruitment And Retention." dalam *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 10 No. 4 Tahun 2001, hal. 1-11.

<sup>10</sup> Helena Alves dan Mario Raposo, "Conceptual Model of Student Satisfaction in Higher Education," dalam *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 18 No. 5 Tahun 2007, hal. 571-588.

<sup>11</sup> Michael Guolla, "Assessing The Teaching Quality To Student Satisfaction Relationship: Applied Customer Satisfaction Research In The Classroom," dalam *Journal of Marketing Theory and Practice*, Vol. 7 No. 3 Tahun 1999, hal. 87-97.

<sup>12</sup> Dwayne D. Gremler, dan Michael A. McCollough, "Student Satisfaction Guarantees: An Empirical Examination Of Attitudes, Antecedents and Consequences," dalam *Journal of Marketing Education*, Vol. 24 No. 2 Tahun 2002, hal. 150-260.

kepuasan di bentuk terus menerus oleh pengalaman berulang dalam kehidupan sekolah.<sup>13</sup>

Berbagai dimensi kualitas kehidupan siswa di sekolah yang mencakup (administrasi dan layanan, suasana di antara siswa, daya Tarik kota sekitarnya, perangkat computer, kursus (kurikulum), perpustakaan, staff pengajar, ruangan kelas, kantin, relevansi mengajar dengan praktek, reputasi sekolah, penempatan sekolah, dukungan pengajar, informasi dan bangunan lingkungan fisik.<sup>14</sup> Hasil penelitian mereka menunjukkan relevansi mengajar dengan praktek, dukungan dari pengajar, presentasi informasi, dan ruang kelas yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Hasil penelitian lainnya juga mengungkapkan bahwa siswa yang puas dapat menarik siswa baru melalui *positive word of mouth* kepada keluarga, kenalan dan teman mereka agar masuk ke sekolah tersebut. Kepuasan siswa juga berdampak positif pada penggalangan dana dan motivasi siswa.

#### **b. Hal-hal yang Membentuk Kepuasan Orang Tua**

Kepuasan orang tua peserta didik seringkali diperoleh dari adanya faktor-faktor yang dilakukan oleh sekolah. Menurut Wijaya, kepuasan pelanggan, termasuk orang tua peserta didik, dalam jangka panjang menciptakan loyalitas pelanggan.<sup>15</sup> Apa yang disampaikan oleh Wijaya, memperkuat pendapat Oliver. Menurut Oliver dalam Wijaya menjelaskan, secara bertahap, *loyalty* dapat terbentuk oleh *cognitive loyalty*, *affective loyalty*, *conative loyalty*, dan *action loyalty*.<sup>16</sup>

*Cognitive loyalty* didasarkan hanya oleh condition. Orang tua siswa sebagai calon pelanggan seringkali membandingkan sekolah yang satu dengan sekolah lain didasarkan pada informasi paling menarik yang diterima calon orang tua peserta didik.

*Affective loyalty* ini juga menjadi bagian penting dalam membentuk loyalitas orang tua peserta didik. Pada tingkat ini, orang tua peserta didik memilih sekolah berdasarkan pada tingkat kepuasannya. Orang tua menggantungkan tingkat kepuasannya pada

<sup>13</sup> Kevin M. Elliott dan Dooyoung Shin, "Student Satisfaction: An Alternative Approach To Assessing This Important Concept," dalam *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 24 No. 2 Tahun 2002, hal. 197-209.

<sup>14</sup> Nara M. Martirosyan, *et.al.*, "Student Satisfaction and Academic Performance In Armenian Higher Education," dalam *American International Journal of Contemporary Research*, Vol. 4 No. 2 Tahun 2014, hal 1-5.

<sup>15</sup> Bernard T. Wijaya, *Lifestyle Marketing*, Jakarta: Gramedi Pustaka 2013, hal. 60.

<sup>16</sup> Bernard T. Wijaya, *Lifestyle Marketing*, ..., hal. 60.

informasi yang diterima. Informasi yang baik dan menarik bagi orang tua, akan meningkatkan loyalitasnya.

Kepuasan orang tua dibentuk oleh beberapa faktor yakni:

- 1) Sekolah termasuk didalamnya adalah pemahaman, aksesibilitas, profesionalisme, reabilitas dan umpan balik.
- 2) Staf penasihat termasuk didalamnya adalah aksesibilitas, reabilitas, responsive, kemauan untuk membantu dan pengertian.
- 3) Kelas termasuk didalamnya adalah relevansi dunia nyata, tugas kuliah, proyek penjadwalan/kasus.

Dimensi kehidupan sekolah yang mempengaruhi kepuasan orang tua, mencakup:

- a) administrasi dan layanan siswa, suasana di antara siswa, daya tarik kota sekitarnya, perangkat computer, kursus (kurikulum).
- b) perpustakaan, guru, ruangan sekolah, kantin.
- c) relevansi mengajar dengan praktek.
- d) reputasi sekolah.
- e) penempatan sekolah.
- f) dukungan dari guru.
- g) presentasi informasi, bangunan sekolah.

Hasil penelitian mereka menunjukkan relevansi mengajar dengan praktek, dukungan dari guru, presentasi informasi, kurikulum, ruang kelas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

### **c. Pertimbangan dalam Kepuasan Orang Tua**

Tujuan yang paling penting dari pendidikan adalah untuk mengembangkan pelanggan (siswa, orang tua dan alumni) yang puas. Kepuasan siswa yang dihasilkan dari pengalaman sekolah yang positif ke retensi siswa di institut tersebut. Penelitian dan model sebelumnya tentang kepuasan dan retensi menyimpulkan bahwa prestasi akademik menjadi bagian dari kepuasan orangtua siswa.

Satu pertanyaan para peneliti pendidikan mengenai pilihan sekolah adalah, "Apa itu yang memotivasi orang tua untuk memilih?" Memilih sekolah alternatif untuk anak-anak membutuhkan sejumlah pengorbanan. Ini paling jelas dalam kasus sekolah swasta, di mana orang tua harus mengeluarkan sejumlah besar uang untuk mendidik anak-anak mereka.

Tinjauan penelitian menunjukkan bahwa ketika orang tua melakukan pilihan sekolah, motivasi mereka termasuk dalam tiga kategori utama:

- 1) Berkaitan dengan akademisi: orang tua mencari sekolah akademis yang ketat dan yang memiliki standar dan kinerja tinggi.

- 2) Orang tua mungkin prihatin dengan iklim sosial atau lingkungan sekolah. Dalam hal ini, mereka mungkin mempertimbangkan faktor seperti keamanan siswa, disiplin siswa, pengabdian guru, dan rasa kebersamaan dalam sekolah.
- 3) Beberapa orang tua dapat menggunakan pilihan sekolah karena pertimbangan agama atau moral, seperti pendidikan karakter dan moral dan kesesuaian nilai antara rumah dan sekolah.

Mungkin mengejutkan bagi banyak orang, tetapi dari ketiga motif (akademik, sosial, dan moral), alasan akademis sejauh ini memimpin dalam hal memilih sekolah. Penelitian demi penelitian telah ditunjukkan bahwa orang tua terutama peduli tentang akademis ketika mereka memutuskan untuk mendaftarkan anak-anak mereka di sekolah alternatif. Menariknya, ini benar terlepas dari jenis sekolahnya. Dengan kata lain, apakah pilihan sekolah adalah negeri atau swasta, agama atau non-agama, perhatian orang tua nomor satu adalah kenyamanan dalam proses akademisi anak.

#### **d. Pengukuran Kepuasan**

Tidak ada satupun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Namun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai objek pengukuran:<sup>17</sup>

##### 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya ada dua bagian proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk/jasa

##### 2) Dimensi Kepuasan Pelanggan

Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam ini terdiri atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan pelayanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan keempat, memintapara pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

---

<sup>17</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019, hal. 394-395.



### 3) Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidakesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

### 4) Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

### 5) Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

### 6) Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan meliputi: komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar), gethok tular negatif dan *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing).

Paling tidak ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan:<sup>18</sup>

#### 1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau sering dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website, facebook, twitter, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Sangat mungkin mereka langsung mengganti pemasok dan tidak akan membeli produk atau jasa perusahaan yang bersangkutan lagi. Upaya untuk mendapatkan saran

---

<sup>18</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Prentice Hall International Inc, 2012.

yang bagus dari pelanggan juga sulit untuk diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan imbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah besusah payah menyumbangkan ide kepada perusahaan.

## 2) *Ghost/Mystery Shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu, para *ghost shoppers* juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap keluhan/masalah pelanggan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung sebagai *ghost shoppers* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggan. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelpon perusahaannya sendiri dan melontarkan berbagai keluhan atau pertanyaan).

## 3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Hanya saja kesulitan menerapkan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

## 4) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

### e. Deskripsi Orang Tua

#### 1) Pengertian orang tua

Orang tua menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ayah ibu kandung.<sup>19</sup> Selanjutnya A.H. Hasanuddin menyatakan bahwa orang tua adalah ibu bapak yang di kenal pertama kali oleh putra putrinya.<sup>20</sup>

Orang tua merupakan pendidik utama dan pertama bagi anak-anak mereka, karena dari mereka lah anak pertama kali menerima pendidikan. Dengan demikian bentuk pertama dari pendidikan terdapat dalam keluarga. Pada umumnya pendidikan dalam rumah tangga itu bukan berpangkal tolak dari kesadaran dan pengertian yang lahir dari pengetahuan mendidik, melainkan karena secara kodrati suasana dan strukturnya memberikan kemungkinan alami membangun situasi pendidikan. Situasi pendidikan itu terwujud berkat adanya peergaulan dan hubungan pengaruh mempengaruhi secara timbal balik antara orang tua dan anak.<sup>21</sup> Dengan demikian orang tua adalah ayah dan ibu yang bertanggung jawab atas pendidikan anak dan segala aspek kehidupannya sejak anak masih kecil hingga mereka dewasa.

#### 2) Tanggung jawab orang tua

Ajaran Islam menggariskan tanggung jawab orang tua terhadap anaknya dalam hal pengasuhan, pemeliharaan dan pendidikan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pembinaan dan pendidikan akidah
2. Tanggung jawab pembinaan dan pendidikan akhlak
3. Tanggung jawab pemeliharaan kesehatan anak
4. Tanggung jawab pembinaan dan pendidikan intelektual.<sup>22</sup>

Tanggung jawab pendidikan yang perlu disadarkan dan dibina oleh kedua orang tua terhadap anak antara lain:

1. Memelihara dan membesarkannya, tanggung jawab ini merupakan dorongan alami untuk dilaksanakan karena si anak memerlukan makan, minum dan perawatan agar ia hidup secara berkelanjutan.
2. Melindungi dan menjamin kesehatannya, baik secara jasmaniah maupun rohaniah dari berbagai gangguan penyakit atau bahaya lingkungan yang dapat membahayakan dirinya.
3. Mendidiknya dengan berbagai ilmu pengetahuan dan keterampilan yang berguna bagi kehidupannya kelak sehingga bila ia dewasa mampu berdiri sendiri dan membantu orang lain.

---

<sup>19</sup> Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990, hal. 629.

<sup>20</sup> A. H Hasanuddin, *Cakrawala Kuliah Agama*, Surabaya: Al-Ikhlash, 1984, hal. 155.

<sup>21</sup> Zakiah Daradjat, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012, hal. 35.

<sup>22</sup> Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011, hal. 88.

4. Membahagiakan anak untuk dunia dan akhirat dengan memberinya pendidikan agama sesuai dengan ketentuan Allah SWT, sebagai tujuan akhir muslim.<sup>23</sup>

3) Peran orang tua

Istilah peranan yaitu bagian atau tugas yang memegang kekuasaan utama yang harus dilaksanakan.<sup>24</sup> Peranan dapat diartikan pula sebagai sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan terutama dalam terjadinya sesuatu hal. Ada juga yang merumuskan bahwa peranan berarti bagian yang dimainkan, tugas kewajiban pekerjaan. Selanjutnya bahwa peran berarti bagian yang harus dilakukan di dalam suatu kegiatan.<sup>25</sup> Sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya sebagai anggota keluarga, dapat disimpulkan bahwa peranan ibu dalam pendidikan anak-anaknya adalah sebagai berikut:

1. Sumber dan pemberian kasih sayang
2. Pengasuh dan pemelihara
3. Tempat mencurahkan isi hati
4. Pengatur kehidupan dalam rumah tangga
5. Pembimbing hubungan pribadi
6. Pendidik dalam segi-segi emosional.<sup>26</sup>

Ditinjau dari fungsi dan tugasnya sebagai ayah, dapat dikemukakan bahwa peranan ayah dalam pendidikan anak-anaknya yang lebih dominan adalah sebagai berikut:

1. Sumber kekuasaan di dalam keluarga
2. Penghubung intern keluarga dengan masyarakat atau dunia luar
3. Pemberi perasaan aman bagi seluruh anggota keluarga
4. Pelindung terhadap ancaman dari luar
5. Hakim atau yang mengadili jika terjadi perselisihan
6. Pendidik dalam segi rasional.<sup>27</sup>

---

<sup>23</sup> Zakiah Daradjat, *Ilmu Pendidikan Islam*, ... hal. 38.

<sup>24</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ... hal. 667.

<sup>25</sup> Sahilun A. Nasir, *Peranan Agama Terhadap Pemecahan Problema Remaja*, Jakarta: Kalam Mulia, 2002, hal. 9.

<sup>26</sup> M. Ngalim Purwanto, *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009, hal. 82.

<sup>27</sup> M. Ngalim Purwanto, *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*, ... hal. 83.

#### **f. Kepuasan Orang Tua dalam perspektif Al-Qur'an**

Anak adalah anugerah dan amanah dari Allah SWT yang harus dipertanggungjawabkan oleh setiap orang tua dalam berbagai aspek kehidupannya. Diantaranya bertanggung jawab dalam pendidikan, kesehatan, kasih sayang, perlindungan yang baik dan berbagai aspek lainnya.

Pendidikan perlu dilihat sebagai suatu proses yang berkelanjutan, berkembang dan serentak dengan perkembangan individu seorang anak yang mempelajari apa saja yang ada di lingkungannya. Dengan kemahiran yang diperolehnya anak akan mengimplikasinya dalam konteks yang bermacam-macam dalam hidup kesehariannya di saat itu atau pun sebagai persiapan untuk kehidupannya di masa yang akan datang.

Menurut perspektif Islam, pendidikan anak adalah proses mendidik, mengasuh dan melatih jasmani dan rohani mereka yang dilakukan orang tua sebagai tanggung jawabnya terhadap anak dengan berlandaskan nilai baik dan terpuji bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist. Bahkan dalam Islam system pendidikan keluarga ini dipandang sebagai penentu masa depan anak. Sampai-sampai diibaratkan bahwa surga neraka anak tergantung orang tuanya. Maksudnya adalah untuk melahirkan anak yang menjadi generasi insan yang Rabbani yang beriman, bertaqwa, dan beramal shaleh adalah tanggung jawab orang tua.

Dalam pandangan Islam yang menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standard syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut Yusuf Qardawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya berkaitan dengan:<sup>28</sup>

##### **a. Sifat Jujur**

Jujur mengandung arti yang sangat luas, karena kejujuran itu sumbernya dari hati. Jujur merupakan kesesuaian antara hati, perkataan, dan perilaku yang kita tampilkan. Jika diantara ketiganya ada yang tidak sesuai, maka itu merupakan sifat yang sebaliknya yaitu bohong atau dusta. Hal ini berdasarkan sabda Nabi Muhammad SAW, seperti yang diriwayatkan oleh Said Ibn 'Ufair:

---

<sup>28</sup> Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta: GIP, 1997, hal. 175.

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - نَهَى عَنِ الْمُنَابَذَةِ ، وَهِيَ  
 طَرْحُ الرَّجُلِ ثَوْبَهُ بِالْبَيْعِ إِلَى الرَّجُلِ ، قَبْلَ أَنْ يُقْلَبَهُ ، أَوْ يَنْظُرَ إِلَيْهِ ،  
 وَنَهَى عَنِ الْمُلَامَسَةِ ، وَالْمُلَامَسَةُ لَمْسُ الثَّوْبِ لَا يَنْظُرُ إِلَيْهِ<sup>29</sup>

*“Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam melarang dari munabadzah, yaitu seseorang melempar pakaiannya kepada yang lain dan itulah yang dibeli tanpa dibolak-balik terlebih dahulu atau tanpa dilihat keadaan pakaiannya. Begitu pula beliau melarang dari mulamasah, yaitu pakaian yang disentuh itulah yang dibeli tanpa melihat keadaannya” (HR. Bukhari no. 2144)*

#### b. Sifat amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa barang ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang dan jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

#### c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikencam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah.

## 2. Persepsi Faktor Rasional

### a. Hakikat Persepsi

Terbentuknya persepsi dimulai dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima suatu hal yang kemudian seseorang menseleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi yang diterimanya menjadi suatu gambaran yang berarti. Terjadinya pengamatan ini dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau dan sikap seseorang dari individu. Dan biasanya persepsi ini hanya bagi dirinya sendiri dan tidak bagi orang lain. Selain itu juga persepsi ini tidak bertahan seumur

---

<sup>29</sup> Muhammad ibn Ismail Al-Bukhari, Shahih Bukhari, Mesir: Ad-Dar Al-Alamiyah, 2015, hal. 316.

hidup, dapat berubah sesuai perkembangan pengalaman, perubahan kebutuhan, dan sikap dari seseorang baik laki-laki maupun perempuan.

Menurut Philip Kotler, persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti.<sup>30</sup>

### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Vincent yaitu:

- 1) Pengalaman masa lalu terdahulu) dapat mempengaruhi seseorang karena manusia biasanya akan menarik kesimpulan yang sama dengan apa yang ia lihat, dengar dan rasakan.
- 2) Keinginan dapat mempengaruhi persepsi seseorang dalam hal membuat keputusan. Manusia cenderung menolak tawaran yang tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan.
- 3) Pengalaman dari tema-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang telah dialaminya. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi seseorang.<sup>31</sup>

### **c. Hakikat Rasional**

Jervis mendefinisikan rasional sebagai cara menafsirkan kenyataan yang sejalan dengan kaidah-kaidah dalam penarikan kesimpulan.<sup>32</sup> Jadi berpikir rasional berarti seseorang menggunakan cara berpikir ilmiah. Dalam konteks ini segala asumsi, pemikiran, dan keyakinan seseorang harus dikesampingkan untuk mencapai objektivitas, meskipun factor-faktor itu tetap berpengaruh. Dengan kata lain, ketika dihadapkan pada sebuah situasi seseorang mencoba mencari kecocokan antara apa yang diasumsikan dengan kenyataannya. Berpikir rasional juga bermakna seseorang cenderung menyederhanakan fakta-fakta ke dalam konsep umum yang sudah diterima. Dengan melakukan generalisasi seseorang lebih mudah memahami situasi yang sedang dihadapi sebelum mengambil keputusan.

Berpikir adalah suatu kegiatan mental yang melibatkan kerja otak. Akan tetapi fikiran manusia, walaupun tidak bisa dipisahkan dari aktifitas kerja otak lebih dari sekedar kerja organ tubuh yang disebut

---

<sup>30</sup> Phillip Kotler, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation & Control*, Prentice Hall Inc, 1995, hal. 219.

<sup>31</sup> Vincent Gaspersz, *Manajemen Bisnis Total dalam Era Globalisasi*, Jakarta: PT. Gramedia, 1997, hal. 35.

<sup>32</sup> Robert Jervis, "War and Misperception, " dalam *Journal of Interdisciplinary History*, Vol. 18 No. 4 Tahun 1988, hal. 675.

otak. dalam berfikir juga termuat kegiatan meragukan dan memastikan, merancang, menghitung, mengukur, mengevaluasi, membandingkan, menggolongkan, memilah-milah atau membedakan, menghubungkan, menafsirkan, melihat kemungkinan-kemungkinan yang ada. Membuat analisis dan sintesis menalar atau menarik kesimpulan dan premis-premis yang ada, menimbang dan memutuskan.

#### **d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rasional**

Teori pilihan rasional menginformasikan sebagian besar rencana pilihan sekolah. Teori ini menunjukkan bahwa orang tua adalah pemaksimal utilitas yang membuat keputusan dari preferensi nilai yang jelas berdasarkan perhitungan biaya, manfaat, dan probabilitas keberhasilan berbagai opsi; bahwa mereka dapat menuntut tindakan efektif dari sekolah dan guru setempat; dan bahwa mereka dapat diandalkan untuk mengejar kepentingan terbaik anak-anak mereka.<sup>33</sup>

Hatcher R menyatakan bahwa konteks pengambilan keputusan orang tua jauh lebih kompleks daripada hasil perhitungan rasional individu dari pengembalian ekonomi dari investasi mereka dalam pilihan pendidikan tertentu.<sup>34</sup>

Pilihan orang tua adalah bagian dari proses sosial dipengaruhi oleh sifat-sifat yang menonjol dari kelas sosial dan jaringan hubungan sosial.<sup>35</sup> Bahwa ketika seorang individu dihadapkan dengan keputusan penting,<sup>36</sup> aktor rasional akan terlibat dalam pencarian informasi sebelum memutuskan. Namun, orang tua tampaknya menggunakan 'Campuran rasionalitas' yang melibatkan unsur 'kebetulan'.<sup>37</sup>

Untuk membuat keputusan mengenai pendidikan anak-anak mereka, orang tua akan bergantung pada nilai-nilai pribadi mereka dan tujuan pendidikan yang diinginkan, serta orang lain dalam jaringan sosial dan profesional mereka untuk mengumpulkan informasi. Orangtua, yang jaringannya tidak menyediakan akses ke informasi yang relevan dan berharga mengenai pilihan pilihan sekolah, terbatas

<sup>33</sup> J.K. Farrell, *The Influence Of The Higher Education Service Cape On Campus Experience: University Of Hartford, 2014.*

<sup>34</sup> Richard Hatcher, "Class Differentiation In Education Rational Choices?," dalam *British Journal Of Education*, Vol. 19 No. 1 Tahun 1998, hal. 5-12.

<sup>35</sup> James S. Coleman, "Social Capital In The Creation Of Human Capital," dalam *American Journal of Sociology*, Vol. 94 Tahun 1988, hal. 95-121.

<sup>36</sup> Diane Reay dan Stephen J. Ball, "Making Their Minds Up: Family Dynamics Of School Choice," dalam *British Educational Research Journal*, Vol. 24 No. 4 Tahun 1998, hal. 431-449.

<sup>37</sup> Diane Reay dan Helen Lucey, "Children, School Choice And Social Differences," dalam *Educational Studies*, Vol. 26 No. 1 Tahun 2000, hal. 83-101.



dalam kapasitas mereka untuk membuat pilihan berdasarkan informasi.<sup>38</sup>

#### e. Pertimbangan dalam Rasional

*The rational perspective* yaitu sebelum memutuskan layanan yang dibeli konsumen akan dipengaruhi oleh faktor eksternal (budaya dan sosial) dan faktor internal (personal dan psikologi).<sup>39</sup> Pengaruh internal yang berpengaruh pada perilaku konsumen terdiri dari persepsi, pembelajaran, memori, motif, kepribadian, emosi, dan persepsi individu sikap sedangkan stimulus ditafsirkan berbeda oleh setiap orang dan dipengaruhi oleh kebiasaan,<sup>40</sup> kebutuhan, dan pengalaman unik.<sup>41</sup>

Dalam teori pemilihan sekolah, model perilaku sebagai proses yang terdiri dari urutan lima tahap yang saling terkait:

- a) perilaku sebelum pencarian,
- b) perilaku pencarian,
- c) keputusan aplikasi,
- d) keputusan pilihan, dan
- e) keputusan matrikulasi

Mereka memeriksa pilihan sekolah dan mengidentifikasi enam faktor kunci, yaitu: kesesuaian kursus, lokasi sekolah, reputasi akademis, jarak dari rumah, jenis sekolah (modern / lama), dan saran dari orang tua dan guru. Berdasarkan hal diatas terlihat mayoritas penelitian dalam segmentasi dan pilihan sekolah mengkaji atribut yang berkaitan dengan perspektif rasional.

#### f. Ciri-ciri Berpikir Rasional

- 1) Berpikir tentang masa depan lebih dari masa lalu.

Menghabiskan lebih banyak waktu untuk memikirkan tujuan dan masa depan dari peristiwa masa lalu, maka disebut seorang pemikir rasional. Pemikir rasional selalu berpikir target dan sasaran yang dituju. Target tersebut berorientasi pada masa depan.

- 2) Selalu menanyakan alasan terlebih dahulu.

Tidak akan melakukan sesuatu tanpa alasan yang kuat.

- 3) Menjalankan sesuatu sesuai rencana.

<sup>38</sup> Claire E. Smrekar dan Ellen Goldring, *School Choice In Urban America: Magnet schools and the pursuit of Equity*, New York: Teachers' College Press, 1999.

<sup>39</sup> Manali Khaniwale, "Consumer Buying Behaviour," dalam *International Journal of Innovation and Scientific Research*, Vol. 14 No.2 Tahun 2015, hal. 278-286.

<sup>40</sup> Del I. Hawkins dan David L. Mothersbaugh, *Consumer Behaviour. Building Marketing Strategy, Eleventh Edition*, McGraw-Hill Education, 2010.

<sup>41</sup> Michael R. Solomon, et.al., *Consumer Behaviour. A European Perspective. Fourth Edition*: Prentice Hall, 2010.

Menolak untuk melanjutkan sesuatu tanpa rencana yang akurat. Ingin mengetahui persis segala sesuatu berjalan dengan lancar.

4) Memastikan sebab-akibat dari keputusan yang diambil

Membuat keputusan tanpa mengetahui dampaknya akan membuat cemas. Jika seseorang tidak pernah membuat keputusan tanpa tahu pasti apa yang akan di dapat, maka itu lah ciri pemikir yang sangat rasional

5) Perkara mencapai target bukanlah sulit

Kuncinya adalah memiliki metode yang tepat sehingga mencapai suatu target tidaklah sulit, betapa pun tinggi target yang akan dicapai.

6) Mudah mendapatkan informasi

Mampu mempelajari keterampilan baru apapun hanya dengan berkomitmen untuk mempelajarinya.

7) Jarang memikirkan satu hal terlalu lama

Motivasi terkuat adalah menentukan rencana kedepan, dan tidak membiarkan masa lalu menahan kesempatan seseorang untuk maju.

8) Suka catur

Catur adalah permainan yang penuh strategi. Butuh banyak wawasan dan pemikiran tinggi. Hanya pemikir rasional dan strategis yang dapat memainkannya secara maksimal.

9) Menyimpan rencana

Membuat rencana harian membuat seseorang tetap terorganisir dan mencegah lupa dari segala janji dengan orang lain. Semua rencana sudah disusun rapih.

10) Tidak membiarkan emosi membutuhkan penilaian

Selalu menyingkirkan emosi serta melakukan apa yang perlu dan benar dilakukan.

### g. Rasional dalam Perspektif Al-Quran

Salah satu pendekatan terhadap Islam adalah dengan pendekatan rasional. Pendekatan ini adalah salah satu pendekatan yang universal. Tentu saja karena fitrah nya setiap manusia memiliki akal untuk berfikir. Berikut adalah beberapa ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan rasional yaitu

1). Q.S. Ar-Ruum: 8

أَوَلَمْ يَتَفَكَّرُوا فِي أَنفُسِهِمْ ۗ مَا خَلَقَ اللَّهُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا  
إِلَّا بِالْحَقِّ وَأَجَلٍ مُّسَمًّى ۗ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ النَّاسِ بِلِقَائِ رَبِّهِمْ لَكٰفِرُونَ ﴿٨﴾

*“Dan mengapa mereka tidak memikirkan tentang (kejadian) diri mereka? Allah tidak menjadikan langit dan bumi dan apa yang ada diantara keduanya melainkan dengan (tujuan) yang benar dan waktu yang ditentukan. Dan sesungguhnya kebanyakan di antara manusia benar-benar ingkar akan pertemuan dengan Tuhannya”.*(Q.S Ar-Ruum:8)

Ayat ini ditujukan kepada orang musyrik Mekkah, orang-orang kafir dan orang-orang yang mendustakan ayat-ayat Allah. Jika melihat sikap mereka terhadap seruan Nabi SAW, terlihat seakan-akan mereka tidak mau menggunakan akal pikiran mereka, untuk memikirkan segala sesuatu yang mereka lihat, agar mereka percaya pada apa yang disampaikan terhadap mereka. Ayat ini menyuruh agar mereka memperhatikan diri mereka sendiri.

2) Q.S. Al-An'am : 74-79

وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ لِأَبِيهِ أَرَزَرْتَنِي أَصْنَامًا هِيَ إِلَٰهَةُ أَبِي أَرَبِكَ وَقَوْمِكَ فِي  
صَلِّ مُبِينٍ ﴿٧٤﴾

*“Dan (ingatlah) di waktu Ibrahim berkata kepada bapaknya, Azar, "Pantaskah kamu menjadikan berhala-berhala sebagai tuhan-tuhan? Sesungguhnya aku melihat kamu dan kaummu dalam kesesatan yang nyata”.*(Q.S Al-An'am: 74)

﴿٧٥﴾ وَكَذٰلِكَ نُرِي إِبْرٰهِيْمَ مَلٰكُوْتِ السَّمٰوٰتِ وَالْاَرْضِ وَلِيَكُوْنَ مِنَ الْمُؤْمِنِيْنَ

*”Dan demikianlah Kami perlihatkan kepada Ibrahim tanda-tanda keagungan (Kami yang terdapat) di langit dan bumi dan (Kami memperlihatkannya) agar dia termasuk orang yang yakin”.*(Q.S Al-An'am: 75)

﴿٧٦﴾ فَلَمَّا جَنَّ عَلَيْهِ اللَّيْلُ رَأَى كَوْكَبًا ۖ قَالَ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لَا أُحِبُّ الْآفِلِينَ

"Ketika malam telah gelap, dia melihat sebuah bintang (lalu) dia berkata: "Inilah Tuhanku", tetapi tatkala bintang itu tenggelam dia berkata: "Saya tidak suka kepada yang tenggelam".(Q.S Al-An'am: 76)

فَلَمَّا رَأَى الْقَمَرَ بَازِغًا قَالَ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لَئِن لَّمْ يَهْدِنِي رَبِّي لَأَكُونَنَّ

﴿٧٧﴾ مِنَ الْقَوْمِ الضَّالِّينَ

"Kemudian tatkala dia melihat bulan terbit dia berkata: "Inilah Tuhanku". Tetapi setelah bulan itu terbenam, dia berkata: "Sesungguhnya jika Tuhanku tidak memberi petunjuk kepadaku, pastilah aku termasuk orang yang sesat".(Q.S Al-An'am: 77)

فَلَمَّا رَأَى الشَّمْسَ بَازِغَةً قَالَ هَذَا رَبِّي هَذَا أَكْبَرُ فَلَمَّا أَفَلَتْ قَالَ يُتَقَوْمُ

﴿٧٨﴾ إِنِّي بَرِيءٌ مِّمَّا تُشْرِكُونَ

"Kemudian tatkala ia melihat matahari terbit, dia berkata: "Inilah Tuhanku, ini yang lebih besar". Maka tatkala matahari itu terbenam, dia berkata: "Hai kaumku, sesungguhnya aku berlepas diri dari apa yang kamu persekutukan".(Q.S Al-An'am: 78)

إِنِّي وَجَّهْتُ وَجْهِيَ لِلَّذِي فَطَرَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ حَنِيفًا وَمَا أَنَا مِنَ

﴿٧٩﴾ الْمُشْرِكِينَ

"Sesungguhnya aku menghadapkan diriku kepada Rabb yang menciptakan langit dan bumi, dengan cenderung kepada agama yang benar, dan aku bukanlah termasuk orang-orang yang mempersekutukan Tuhan".(Q.S Al-An'am: 79)

Surah Al-An'am adalah surah ke-6 dalam Al-Qur'an. Surah Al-An'am sendiri artinya adalah binatang ternak dimana pada ayat 74 hingga ayat 83 secara khusus menceritakan bagaimana Nabi Ibrahim A.S. menimpa kaumnya kepada agama tauhid.<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Al-Aliiy, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV.Diponegoro, 2000.

Pada ayat ke-74 terlihat bagaimana Nabi Ibrahim A.S. mempertanyakan kepada ayahnya Aazar tentang kebiasaan ayahnya dan para pengikutnya yang melakukan penyembahan kepada berhala. Penyampaian ayat ini disampaikan dengan metode *hiwar* (dialog) ntuk menekankan pemaknaan teologis/tauhid dari ayat tersebut.<sup>43</sup> Selain itu terlihat bagaimana cara dakwah Nabi Ibrahim A.S. yang sangat santun dimana beliau mengutamakan diskusi dalam mengajak orang terdekatnya dan umatnya agar selamat dengan memeluk agama yang diridhoi Allah S.W.T.<sup>44</sup>

Pada ayat ke-75 dikisahkan bagaimana sesungguhnya apabila manusia ingin benar-benar merasakan kehadiran Allah, setiap insan manusia cukup merasakan bagaimana seluruh fenomena dan keberadaan alam semesta sesungguhnya sebagai ciptaan Allah adalah bukti dari keagungan dan kebesaran-Nya. Apabila umat manusia ingin benar-benar merasakan setiap ciptaan Allah baik di langit maupun di bumi maka sesungguhnya manusia akan bisa memaknai dan mengerti tentang kebesaran dan kehadiran Allah.

Pada ayat ke-76 sampai ke-78 disampaikan bahwa Allah S.W.T memberikan petunjuk kepada orang-orang yang mau mendengarkan dan memahami petunjuk-Nya. Allah menampakkan wujud ciptaan-Nya yang fenomenal seperti bintang, bulan dan matahari sehingga manusia dapat memahami kebesaran dan keagungan Allah S.W.T. Dalam memaknai keberadaan Allah tersebut, manusia dianugerahkan sesuatu yang membuatnya menjadi lebih tinggi derajatnya dari pada makhluk-makhluk Allah yang lain yaitu akal fikiran. Allah memberikan petunjuk kepada manusia yang mau memahami keberadaan-Nya dan memberikan stimulus kepada manusia untuk mempergunakan akal fikirannya untuk memahami petunjuk tersebut selama berada dalam jalur-jalur keimanan dan ketakwaan yang telah disampaikan Allah melalui agama Islam sebagai agama petunjuk dan berbagai wahyu yang disampaikan baik dalam bentuk Al-Qur'an maupun Hadist. Pada ayat 76-78 ini terlihat bagaimana metode dakwah yang unik dari Nabi Ibrahim A.S. yang melakukan dialog lantang dan terbuka dihadapan umatnya di mulai dari ayat 76 yang berupa pertanyaan, ayat 77 yang berupa sindiran hingga ayat 78 yang berupa keterusterangan sebelum

---

<sup>43</sup> Abdul Rahim, "Amsal Al-Qur'an : Kajian Dengan Pendekatan Ilmu Balaqah, " dalam <http://abdrahim-rhm.blogspot.com/>, 17 Januari 2013, Akses:2 Agustus 2019.

<sup>44</sup> Imam Mustaqim, S.Pd., M.Pd., "Konsep Belajar Menurut Islam, " dalam <http://al-imamu-imammalik.blogspot.com/>, 16 Desember 2010, Akses:2 Agustus 2019.

pada akhirnya nanti pada ayat 79 di tutup dengan kesantunan yang menggugah.<sup>45</sup>

Perlu dipahami oleh setiap umat manusia bahwa akal fikiran yang pada akhirnya akan memudahkan kehidupan umat manusia dalam bentuk terciptanya ilmu dan teknologi adalah sebuah anugerah Allah untuk mengajak manusia memahami kekuasaan dan keagungan Allah terutama pada saat manusia harus mencari solusi atas berbagai permasalahan yang ditemui, mengungkapkan korelasi atas berbagai fenomena-fenomena kehidupan yang pada akhirnya bertujuan untuk lebih memahami dan mencintai Allah S.W.T.<sup>46</sup>

Pada ayat 76-78 tersebut juga menekankan bagaimana akal fikiran adalah sebuah anugerah khusus yang diberikan Allah kepada manusia. Sehingga manusia harus mempergunakannya dengan seksama dan tidak mengambil keputusan spontan dengan hanya menggunakan alat indera dan tidak mengindahkan berbagai petunjuk dan arahan yang telah diwahyukan oleh Allah S.W.T. Manusia di ajak untuk tidak sekedar menilai sesuatu yang besar, bercahaya ataupun kuat yang serta merta di anggap menjadi Tuhan sehingga pada akhirnya mereka terjebak dan tersesat pada sesuatu yang tidak kekal dan tidak agung seperti Allah sang pencipta alam semesta. Semata-mata mengutamakan indera untuk mengambil kesimpulan menunjukkan bagaimana nafsu seharusnya tidak semata-mata menjadi pegangan dan harus disertai penggunaan akal fikiran yang bijaksana. Penggunaan akal di dalam memaknai kebesaran Allah S.W.T pada ayat 74-79 sekaligus meluruskan pemaknaan banyak pihak selama ini bahwa ayat 74-79 adalah ayat yang menceritakan bagaimana Nabi Ibrahim A.S. mencari keberadaan Allah.<sup>47</sup> Hal tersebut tidaklah tepat, dikarenakan kata mencari sangat erat kaitannya hanya dengan menggunakan panca indera saja. Sementara sesungguhnya kehadiran Allah tersebut lebih tepat untuk dimaknai dengan akal fikiran yang sesuai petunjuk Allah dan sesungguhnya Allah telah ada disekitar kita semenjak alam semesta ini diciptakan. Sehingga ayat 74-79 ini adalah ayat yang menceritakan bagaimana Nabi Ibrahim A.S. memaknai keberadaan Allah bukan mencari keberadaan Allah.

---

<sup>45</sup> Devina Rahmawati, "Tafsir Al-Maraqi:QS. Al-An'am ayat 74-79, " dalam <http://devita-rahmawati.blogspot.com/2011/06/tafsir-Al-Maraqi-QS-Al-Anam-Ayat-74-79.html>, 18 Juni 2011, Akses: 3 Agustus 2019.

<sup>46</sup> Maria Rancage Sulistia, "Makalah Belajar dan Pembelajaran, " dalam <http://marlina2.wordpress.com>, 10 Agustus 2012, Akses: 3 Agustus 2019.

<sup>47</sup> Harry Setiawan, "Tafsir Al-An'am 74-79: Siapa Bilang Nabi Ibrahim Mencari Tuhan?, " dalam <http://setiawanhary.blogspot.com/2013/05/tafsir-al-anam-74-79-siapa-bilang.html>, Akses: 3 Agustus 2019.

Pada ayat ke-79, ditunjukkan bahwa Nabi Ibrahim A.S. mengajak umatnya untuk berserah diri, mengabdikan dirinya sepenuhnya kepada Allah S.W.T. sebagai pencipta alam semesta dan secara tersirat juga menyampaikan bahwa apabila kelak umat manusia memiliki keterbatasan dalam penggunaan akal fikirannya hendaknya menyerahkan dirinya secara sepenuhnya kepada Allah Yang Maha Esa.

### 3. Faktor Emosional

#### a. Hakikat Emosional

Pada hakikatnya, setiap orang mempunyai emosi.<sup>48</sup> Dari bangun tidur pagi hari sampai waktu tidur malam hari. Kita mengalami macam-macam pengalaman yang menimbulkan berbagai emosi pula. Pada saat makan pagi bersama keluarga misalnya, kita gembira. Atau dalam perjalanan menuju kantor, menuju kampus, kita merasa jengkel karena jalanan macet sehingga setelah sampai di tempat tujuan, kita merasa malu karena datang terlambat, dan seterusnya. Semua itu merupakan emosi kita.

Lalu, apakah sebenarnya yang dimaksud dengan emosi? Menurut William James dalam buku karangan Florence Wedge, menyatakan bahwa emosi adalah kecenderungan untuk memiliki perasaan yang khas apabila berhadapan dengan objek tertentu dalam lingkungannya. Crow dan Crow mengartikan emosi sebagai suatu keadaan yang bergejolak pada diri individu yang berfungsi sebagai *inner adjustment* (penyesuaian dari dalam) terhadap lingkungan untuk mencapai kesejahteraan dan keselamatan individu.<sup>49</sup>

Dari definisi tersebut, jelas bahwa emosi tidak selalu jelek. Sebagaimana ungkapan Jalaluddin Rakhmat bahwa Emosi memberikan bumbu pada kehidupan, tanpa emosi, hidup ini kering dan gersang.<sup>50</sup>

Semua orang memiliki jenis perasaan yang serupa, namun intensitasnya berbeda-beda. Emosi-emosi ini dapat merupakan kecenderungan yang membuat kita frustrasi, tetapi juga dapat menjadi modal untuk meraih kebahagiaan dan keberhasilan hidup.<sup>51</sup>

---

<sup>48</sup> Alex Sobur, *Psikologi Umum*, Bandung: CV.Pustaka Setia, 2016, hal. 345.

<sup>49</sup> Lester D. Crow, dan Alice Crow, *Educational Psychology*, New York: American Book Company, 1958, hal. 82.

<sup>50</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Remaja Karya, 1984, hal. 56.

<sup>51</sup> Alex Sobur, *Psikologi Umum*, ... hal. 346.

Berkaitan dengan itu, setidaknya ada empat fungsi emosi.<sup>52</sup> *Pertama*, emosi adalah pembangkit energi (energizer). Tanpa emosi, kita tidak sadar atau mati. Hidup berarti merasai, mengalami, bereaksi dan bertindak. Emosi membangkitkan dan memobilisasi energi kita, marah menggerakkan kita untuk menyerang, takut menggerakkan kita untuk lari, dan cinta mendorong kita untuk mendekat dan bermesraan. *Kedua*, emosi adalah pembawa informasi (messenger). Bagaimana keadaan diri kita dapat diketahui dari emosi kita. Jika marah, kita mengetahui bahwa diri kita dihambat atau di serang orang lain, sedih berarti kita kehilangan sesuatu yang kita senangi, atau berhasil menghindari hal yang kita benci. *Ketiga*, emosi bukan hanya pembawa informasi dalam komunikasi interpersonal, melainkan juga pembawa pesan dalam komunikasi interpersonal. Berbagai penelitian membuktikan bahwa ungkapan emosi dapat dipahami secara universal. *Keempat*, emosi juga merupakan sumber informasi tentang keberhasilan kita. Kita mendambakan kesehatan dan mengetahuinya ketika kita merasa sehat wal afiat. Kita mencari keindahan dan mengetahui bahwa kita memperolehnya ketika kita merasakan kenikmatan estesis dalam diri kita.

Semua emosi pada dasarnya melibatkan berbagai perubahan tubuh yang tampak dan tersembunyi, baik yang dapat diketahui maupun tidak, seperti perubahan dalam pencernaan, denyut jantung, tekanan darah, jumlah hemoglobin, sekresi adrenalin, jumlah dan jenis hormon, malu, sesak nafas, gemetar, pucat, pingsan, menangis dan rasa mual.

Sehubungan dengan itu, Daniel Goleman mengidentifikasi sejumlah kelompok emosi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Amarah, di dalamnya meliputi brutal, mengamuk, benci, jengkel, kesal hati, tersinggung, bermusuhan, tindak kekerasan.
- 2) Kesedihan, di dalamnya meliputi sedih, muram, kesepian, putus asa, dan depresi.
- 3) Rasa Takut, didalamnya meliputi cemas, takut, gugup, khawatir, sedih, tidak tenang, dan panik.
- 4) Kenikmatan, di dalamnya meliputi bahagia, senang, terhibur, bangga, terpesona, puas.
- 5) Cinta, didalamnya meliputi penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran, dan kasih sayang.
- 6) Terkejut, di dalamnya meliputi terkesiap, terkejut

---

<sup>52</sup> James C. Coleman, dan Constance L. Hammen, *Contemporary Psychology And Effective Behavior*, Glenview: Scoot foresman and Co, 1974.



- 7) Jengkel, di dalamnya meliputi hina, jijik, muak, benci, tidak suka
- 8) Malu, di dalamnya meliputi malu hati, hina, aib.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa emosi adalah suatu perasaan yang mendorong individu untuk merespon atau bertingkah laku terhadap stimulus, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya.

Emosi adalah pengalaman yang dapat dirasakan secara fisik.<sup>53</sup> Emosi merupakan system isyarat yang berfungsi sebagai alarm berupa informasi yang dibutuhkan dan mengarahkan ke berbagai jalan keluar, aksi atau perubahan pada saat tertentu.<sup>54</sup> Menurut Goleman, emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran khususnya, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.<sup>55</sup> Pengertian lain dari emosi merupakan luapan perasaan yang berkembang dan surut dalam waktu singkat dan reaksi psikologis dan fisiologis seperti: kegembiraan, kesedihan, kecintaan, keberanian yang subjektif.<sup>56</sup>

Para orang tua percaya menjadikan sekolah Islam sebagai tempat belajar untuk anak-anak mereka. Selain itu orang tua juga mengakui bahwa manfaat yang didapatkan bukan hanya untuk anak-anak mereka tetapi juga bermanfaat untuk diri mereka sendiri, yaitu bahwa memiliki anak-anak di sekolah Islam mendukung pengasuhan orangtua.

Oleh karena sekolah Islam memperkuat apa yang diajarkan orangtua di rumah, upaya membesarkan anak bagi sebagian orang tua yang menyekolahkan anaknya di Sekolah Islam menjadi jauh lebih mudah. Orang tua mengakui bahwa jika anak-anak mereka bersekolah di sekolah non-Islam, akan ada konflik di antara nilai-nilai yang ditanamkan di rumah dan di sekolah, dan para orang tua harus bekerja lebih keras untuk menanamkan nilai-nilai Islam dalam hati dan pikiran anak-anak.

Keuntungan lain bagi orang tua adalah ketenangan pikiran yang mereka rasakan mengetahui bahwa anak-anak mereka aman, mengetahui dengan siapa anak-anak mereka bergaul, dan mengetahui

<sup>53</sup> Novianty Djafri, *Manajemen Kecerdasan Emosi Untuk Kepala Sekolah*, Gorontalo: Ideas Publishing, 2014, hal. 42.

<sup>54</sup> Jeanne A. Gardner, *Bukan Seberapa Cerdas Diri Anda Tetapi Bagaimana Anda Cerdas*, Terjemahan Arvin Saputra, Batam: Interaksara, 2004, hal. 18.

<sup>55</sup> Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional*, Terjemahan T. Hermany, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001, hal. 411.

<sup>56</sup> Robert K. Cooper dan Ayman Sawaf, *Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinan dan Organisasi*, Terjemahan Alex Tri Kantjono Widodo, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000, hal.15.

bahwa anak-anak mereka dapat berlatih agama secara bebas dan nyaman tanpa menahan godaan atau perhatian negatif.

Banyak orang tua merasa bahwa memiliki anak-anak mereka di sekolah Islam telah memberi mereka kesempatan untuk belajar dari dan dengan anak-anak mereka. Ketika anak-anak mereka belajar tentang Islam, mereka sebagai orang tua belajar bersama dengan anak-anak. Beberapa orang tua merasa bahwa pengetahuan anak-anak mereka tentang Islam telah melampaui pengetahuan mereka sendiri, dan yang memperkuat apa yang diajarkan sekolah telah membantu mereka mempraktikkan agama mereka secara lebih baik

### **b. Teori-teori Emosi**

Untuk lebih memahami berbagai aspek emosi, kita perlu mengetahui hubungannya satu sama lain dan hubungannya dengan stimulus-stimulus yang membangkitkannya. Pentingnya bentuk-bentuk emosi itu tergantung pada peranan yang dimainkannya dalam seluruh proses pola emosional.

Cara terbaik untuk menyajikan apa yang diketahui psikologi modern tentang emosi adalah menunjukkan bagaimana pengetahuan itu timbul, dengan jalan menengahkan teori-teori emosi kuno yang diperoleh dari belakang meja sampai ke teori-teori yang diperoleh lewat eksperimen-eksperimen.

Beberapa teori emosi yang terkenal diajukan oleh Schachter dan Singer dengan “Teori Emosi Dua Faktor”-nya, James dan Lange yang terkenal dengan “Teori Emosi James-Lange”, serta Cannon dengan teori “*Emergency*”-nya.

#### **1) Teori Emosi Dua-Faktor Schachter-Singer**

Teori emosi dua-faktor Schachter-Singer di kenal sebagai teori paling klasik yang berorientasi pada rangsangan.<sup>57</sup> Reaksi fisiologis dapat dikatakan sama (hati berdebar, tekanan darah naik, napas bertambah cepat, dan sebagainya), namun jika rangsangannya menyenangkan, seperti di terima di perguruan tinggi idaman, emosi yang timbul dinamakan senang. Sebaliknya, jika rangsangannya membahayakan, misalnya melihat ular berbisa, emosi yang timbul dinamakan takut.

Schachter dan Singer memulai analisis mereka dengan mempertanyakan pandangan yang dikemukakan oleh William James dkk, bahwa emosi tertentu merupakan fungsi dari reaksi-reaksi tubuh tertentu. Menurut Schachter dan Singer, kita tidak merasa marah karena ketegangan otot kita atau karena denyut nadi kita menjadi cepat, tetapi

---

<sup>57</sup> Alex Sobur, *Psikologi Umum*, ... hal. 347.

karena kita merasa secara umum jengkel, dan kita mempunyai berbagai keyakinan tertentu tentang sifat kejengkelan kita.

Teori Schachter dan Singer hendak menjelaskan bahwa ketika seseorang meghadapi kejadian yang membangkitkan emosi, awalnya ia akan mengalami gangguan fisiologis netral dan tidak jelas. Secara teoritis, yang terjadi kemudian bergantung apakah ia mengetahui alasan ia merasa jengkel dan bagaimana perasaannya jika ia tidak yakin mengenai emosi apa yang dirasakannya, ia mungkin akan mencari jawabannya pada situasi yang mungkin membantunya memahami apa yang sedang dirasakannya. Namun, jika sejak awal ia menyadari apa yang mengganggu pikirannya dan perasaan yang tengah dialaminya, ia tidak harus mencari informasi tentang apa yang sedang terjadi. Bagaimana pun hal nya, menurut Schachter dan Singer, orang yang jengkel itu kemudian akan membentuk keyakinan tentang apa yang dirasakannya, dan keyakinan ini akan membentuk kejengkelan umum yang tidak jelas menjadi suasana emosional tertentu.

## 2) Teori Emosi James-Lange

Teori kedua dinamakan teori emosi James-Lange. Dalam teori ini disebutkan bahwa emosi timbul setelah terjadinya reaksi psikologis. Jadi, kita senang karena kita meloncat-loncat setelah melihat pengumuman dan kita takut karena kita lari setelah melihat ular.

Lebih dari seratus tahun silam, William James (1884), pendiri psikologi Amerika yang sangat berpengaruh dan Carl Lange (1885) psikolog Denmark, telah mengemukakan suatu teori tentang emosi yang mirip satu sama lainnya sehingga teori ini terkenal dengan nama teori emosi James-Lange.<sup>58</sup>

Menurut teori ini, emosi adalah hasil persepsi seseorang terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada tubuh sebagai respon terhadap berbagai rangsangan yang datang dari luar. Jadi, jika seseorang, misalnya melihat seekor ular, reaksinya adalah peredaran darah semakin cepat karena denyut jantung semakin cepat, paru-paru lebih cepat memompa udaran dan sebagainya. Respon-respon tubuh ini kemudian dipersepsikan dan timbullah rasa takut. Mengapa rasa takut yang timbul? Hal ini disebabkan oleh hasil pengalamannya telah mengetahui bahwa ular adalah mahluk yang berbahaya karena itu debaran jantung dipersepsikan sebagai takut.

Emosi, menurut kedua ahli ini, terjadi karena adanya perubahan pada sistem *vasomotor* (otot-otot). Suatu peristiwa dipersepsikan menimbulkan perubahan fisiologis dan perubahan psikologis yang di

---

<sup>58</sup> Singgih Dirgagunarsa, *Pengantar Psikologi*, Jakarta: Mutiara Sumber Widya, 1996, hal. 120.

sebut emosi. Dengan kata lain, menurut James-Lange, seseorang bukan tertawa karena senang, melainkan ia senang karena tertawa.

Dengan demikian, secara ringkas, James melihat adanya empat langkah dalam proses terjadinya suasana emosional, yaitu:

- a) Kejadian itu dipahami
- b) Impuls bergerak dari sistem saraf pusat ke otot, kulit, dan organ dalam
- c) Sensasi yang disebabkan perubahan bagian-bagian tubuh tersebut yang disalurkan kembali ke otak
- d) Impuls balik itu kemudian dipahami otak, dan setelah dikombinasikan dengan persepsi stimulus pertama, menghasilkan “objek dirasakan secara emosional”

Dengan demikian, menurut James, bukan penilaian yang menyebabkan suasana emosional, melainkan reaksi tubuh kita terhadap interpretasi ini. Kita takut karena lari, dan kita marah karena otot kita menegang, tangan kita mengempal, dan lain sebagainya.

### 3) Teori “*Emergency*” Cannon

Teori emosi yang ketiga dinamakan Teori “*Emergency?*”. Teori ini dikemukakan oleh Walter Bradford Cannon (1929), seorang ahli fisiologi Amerika, Profesor dan ketua Departemen Fisiologi di Harvard Medical School. Cannon dalam teorinya menyatakan bahwa gejolak emosi itu menyiapkan seseorang untuk mengatasi keadaan genting, maka orang-orang primitif yang membuat respon semacam itu bisa *survive* dalam perjuangan hidupnya.<sup>59</sup>

Walter Bradford Cannon mengkritik teori James-Lange yang menjelaskan bahwa teori itu hanyalah kesadaran terhadap response-response jasmaniah, maka berarti tidak akan mungkin dihayati perasaan-perasaan emosional tanpa menyadari aktifitas jasmaniah. Walter Bradford Cannon melangkah setapak lebih maju yaitu memotong syaraf simpatik yang menyebabkan timbulnya perubahan-perubahan jasmaniah.<sup>60</sup> Kucing dan anjing yang dicobanya bukan hanya tidak menyadari reaksi-reaksi jasmaniah yang terjadi, tetapi benar-benar tidak menunjukkan reaksi-reaksi jasmaniah. Namun begitu tetap saja menunjukkan ekspresi-ekspresi dan tingkah laku-tingkah laku emosional sesuai dengan stimulus yang mengengainya.

Jadi, perasaan emosional itu tidak bergantung pada sensasi-sensasi yang diterimanya dari dalam tubuh. Perasaan mendahului aspek-aspek lain dari emosi. Misalnya seseorang merasa tertekan, lalu membahayakan atau bersifat kompensatoris. Jika diterapkan pada teori

---

<sup>59</sup> Dimiyati Mahmud, *Psikologi Suatu Pengantar*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 1990, hal. 169.

<sup>60</sup> Dimiyati Mahmud, *Psikologi Suatu Pengantar*, ... hal. 171.

James-Lange akan berarti bahwa orang akan merasa tertekan setelah melakukan bunuh diri.

Teori ini menyebutkan, emosi (sebagai pengalaman subjektif psikologis) timbul bersama-sama dengan reaksi fisiologis (hati berdebar, tekanan darah naik, napas bertambah cepat, adrenalin dialirkan dalam darah, dan sebagainya).

Teori Cannon selanjutnya diperkuat oleh Philip Bard sehingga kemudian lebih dikenal dengan *teori Cannon-Bard* atau teori "emergency". Teori ini mengatakan pula bahwa emosi adalah reaksi yang diberikan oleh organisme dalam situasi darurat. Teori ini didasarkan pada pendapat bahwa ada fungsi yang bertentangan antara syaraf-syaraf simpatis dengan cabang-cabang *orania* dan *sacral* dari pada susunan saraf otonom. jadi, jika syaraf-syaraf simpatis aktif, saraf otonom nonaktif, dan demikian sebaliknya.<sup>61</sup>

### c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Emosional

Chapman dan Pyvis berpendapat bahwa model rasional tidak dapat menangkap citra multisensor, fantasi, kesenangan, dan emosi yang terkait dengan pengalaman konsumsi.<sup>62</sup> Berbeda dengan pendekatan rasional, pendekatan emosional atau hedonis berpendapat bahwa motif konsumen bersifat emosional. Di bawah perspektif ini, individu menggunakan kriteria pribadi atau subjektif seperti rasa, kebanggaan, keinginan untuk mengekspresikan diri, dan mencapai tujuan emosional dalam keputusan konsumsi diri mereka.<sup>63</sup>

Zaltman menggarisbawahi bahwa setidaknya 95 persen dari semua kognisi terjadi di bawah kesadaran, dalam bayang-bayang pikiran sementara, paling banyak, hanya 5 persen terjadi dalam kesadaran tingkat tinggi.<sup>64</sup> Perspektif rasional hanya mewakili puncak gunung es mental, sedangkan yang emosional melambungkan kedalaman yang tidak terduga. Sayangnya Penelitian empiris di bawah perspektif emosional kurang diteliti dalam sekolah. Atribut yang berfokus pada individu yang diteliti dalam aliran ini dapat dikelompokkan dalam nilai intrinsik seperti nilai-nilai

---

<sup>61</sup> Alex Sobur, *Psikologi Umum*, Bandung, ... hal. 349.

<sup>62</sup> Anne Chapman dan David Pyvis, "Quality, Identity And Practice In Offshore University Programmes: Issues in the internationalization of Australian higher education, " dalam *Teaching in Higher Education*, Vol. 11 No. 2 Tahun 2006, hal. 233-245.

<sup>63</sup> Elizabeth C. Hirschman dan Morris B. Holbrook, "Hedonic Consumption: Emerging Concept, Methods And Propositions, " dalam *Journal of Marketing*, Vol. 46 No. 3 Tahun 1982, hal. 92-101.

<sup>64</sup> G. Zaltman, *How Customers Think: Essential Insight Into The Mind Of The Market*: Boston, Harvard Business School Press, 2003.

pribadi(identitas), harapan dan pengaruh sosiokultural seperti keluarga, teman, dan hambatan dan dukungan kontekstual.<sup>65</sup>

Pemrosesan informasi dan emosi melibatkan sistem yang terpisah dan sebagian independen dan bahwa faktor-faktor kognitif dan afektif dapat berinteraksi satu sama lain. Kognisi dan emosi adalah pemikiran yang terpisah tetapi tetapi berinteraksi.<sup>66</sup>

#### **d. Pertimbangan Emosional**

- 1) Masalah perilaku dan moral: Sejauh ini, manfaat paling penting dari sebuah sekolah Islam orang tua adalah masalah moral dan perilaku. Menurut orang tua, salah satu kelemahan utama sekolah umum adalah bahwa itu mengekspos anak-anak mereka pada perilaku dan praktik yang bertentangan dengan keyakinan Islam.
- 2) Dampak Positif: Tidak hanya orang tua percaya bahwa menghadiri sekolah Islam membantu anak-anak menjadi Muslim yang bangga dan percaya diri, mereka juga menunjukkan bahwa manfaat lain dari sekolah Islam di atas sekolah umum adalah dampak positif yang mereka amati dalam hal agama anak-anak mereka praktik, pengetahuan, dan sikap. Orang tua menyatakan kepuasan saat melihat anak-anak mereka menerapkan Praktek Islam seperti sholat, puasa, berpakaian Islami, dan membaca Al-Quran. Seorang ibu mengungkapkan kesenangannya atas perubahan yang dia amati pada anak-anaknya setelah memindahkan mereka dari sekolah umum ke sekolah Islam.
- 3) Kenyamanan: Keuntungan lain diberikan kepada siswa sekolah Islam, menurut orang tua adalah rasa nyaman, penerimaan dan rasa memiliki yang mereka rasakan ketika mereka bersama orang-orang yang sekeyakinan. Selain apa yang banyak orang tua gambarkan sebagai rasa keluarga, beberapa juga memuji fakta bahwa anak-anak mereka dapat menjalankan agama mereka secara bebas tanpa merasa tidak nyaman dan tanpa malu dalam menjalankan ibadah.

---

<sup>65</sup> Zeyneb Aycan dan Selda Fikret-Pasa, "Career Choices, Job Selection Criteria, And Leadership Preferences In A Transitional Nation: The case of Turkey, " dalam *Journal of career development*, Vol. 30 No. 2 Tahun 2003, hal. 129-144.

<sup>66</sup> Robert B. Zajonc, "On the primacy of affect, " dalam *American Psychologist*, Vol. 39 No. 2 Tahun 1984, hal. 117-123.

### e. Emosional dalam perspektif Al-Qur'an

Kesadaran pengendalian emosi dalam Islam diawali dengan pengenalan mengenai halal dan haram sebuah tindakan. Setelah kesadaran ini tercapai, maka sikap hati-hati, waspada dalam tindakan sangat dianjurkan.<sup>67</sup> Kewaspadaan ini disebut Rasulullah SAW sebagai sikap taqwa. Dari Abu 'Abdillah An-Nu'man bin Basyir *radhiyallahu 'anhuma*, ia berkata bahwa ia mendengar Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda,

عَنْ أَبِي عَبْدِ اللَّهِ النُّعْمَانَ بْنِ بَشِيرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : إِنَّ الْحَلَالَ بَيِّنٌ وَإِنَّ الْحَرَامَ بَيِّنٌ وَيَبِينُهُمَا أُمُورٌ مُشْتَبِهَاتٌ لَا يَعْلَمُهُنَّ كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ فَمَنْ اتَّقَى الشُّبُهَاتِ فَقَدِ اسْتَبْرَأَ لِدِينِهِ وَعِرْضِهِ وَمَنْ وَقَعَ فِي الشُّبُهَاتِ وَقَعَ فِي الْحَرَامِ كَالرَّاعِي يَرَعَى حَوْلَ الْحِمَى يُوشِكُ أَنْ يَرْتَعَ فِيهِ أَلَا وَإِنَّ لِكُلِّ مَلِكٍ حِمَى أَلَا وَإِنَّ حِمَى اللَّهِ مَحَارِمَهُ أَلَا وَإِنَّ فِي الْجَسَدِ مُضْغَةً إِذَا صَلَحَتْ صَلَحَ الْجَسَدُ كُلُّهُ وَإِذَا فَسَدَتْ فَسَدَ الْجَسَدُ كُلُّهُ أَلَا وَهِيَ الْقَلْبُ - رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ<sup>68</sup>

*“Sesungguhnya yang halal itu jelas, sebagaimana yang haram pun jelas. Di antara keduanya terdapat perkara syubhat—yang masih samar—yang tidak diketahui oleh kebanyakan orang. Barangsiapa yang menghindarkan diri dari perkara syubhat, maka ia telah menyelamatkan agama dan kehormatannya. Barangsiapa yang terjerumus ke dalam perkara syubhat, maka ia bisa terjatuh pada perkara haram. Sebagaimana ada penggembala yang menggembalakan ternaknya di sekitar tanah larangan yang hampir menjerumuskannya. Ketahuilah, setiap raja memiliki tanah larangan dan tanah larangan Allah di bumi ini adalah perkara-perkara yang diharamkan-Nya. Ingatlah di dalam jasad itu ada segumpal daging. Jika ia baik, maka seluruh jasad akan ikut baik. Jika ia rusak, maka*

<sup>67</sup> M. Ustman Najati, *Belajar EQ dan SQ dari Sunnah Nabi*, Terjemahan Irfan Salim, cetakan ke-3, Jakarta: Hikmah, 2002, hal. 57.

<sup>68</sup> Abu Zakaria Yahya Ibn Sharaf al-Nawawī, *Syarhul 'Arba'in An Nawawi*, Kairo: Daarul Mustaqbal, 2001, hal. 104.

*seluruh jasad akan ikut rusak. Ingatlah segumpal daging itu adalah hati (jantung).”* (HR. Bukhari no. 2051 dan Muslim no. 1599)

Dalam Al-Qur'an dikemukakan gambaran yang cermat tentang berbagai emosi yang dirasakan manusia, seperti takut, marah, cinta, senang, antipasti, benci cemburu, hasud, sesal, malu, dan benci. Menurut Darwis Hude, emosi dasar manusia di dalam Al-Qur'an meliputi emosi takut, marah, sedih, senang, benci, heran dan kaget.<sup>69</sup>

### 1) Emosi Takut

Emosi takut termasuk emosi yang penting dalam kehidupan manusia. Seperti rasa takut, manfaat takut tidak hanya terbatas pada menjaga manusia dari bahaya yang mengancam pada kehidupan duniawi, tetapi juga manfaat paling penting adalah mendorong orang mukmin agar menjaga diri dari azab Allah SWT, pada kehidupan akhirat. Dengan demikian, takut kepada siksaan Allah SWT. Akan mendorong orang mukmin agar tidak terjerumus ke dalam kemaksiatan, berpegangan pada ketakwaan, teratur dalam beribadah kepada Allah SWT. Dan mengerjakan amal-amal yang diridhai-Nya.

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ إِذَا ذُكِرَ اللَّهُ وَجِلَّتْ قُلُوبُهُمْ وَإِذَا تُلِيَتْ عَلَيْهِمْ آيَاتُهُ  
زَادَتْهُمْ إِيمَانًا وَعَلَىٰ رَبِّهِمْ يَتَوَكَّلُونَ ﴿٢﴾

*“Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu adalah orang-orang yang apabila disebut Allah, gemetar hati mereka, dan apabila dibacakan ayat-ayat-Nya kepada mereka, bertambahlah keimanan mereka, dan hanya kepada Rabb merekalah, mereka bertawakal.”* (QS. Al-Anfal:2)

Pada Al-Qur'an surat Al-Anfal ayat 2 diatas menjelaskan bahwa :

1. Apabila disebutkan nama Allah bergetarlah hati nya karena ingat keagungan dan kekuasaan-Nya. Pada saat itu timbul dalam jiwanya perasaan penuh haru mengingat besarnya nikmat dan karunia-Nya. Mereka merasa takut apabila mereka tidak memenuhi tugas kewajiban sebagai hamba Allah, dan merasa berdosa apabila melanggar larangan-larangan-Nya. Bergetar hati nya sebagai perumpamaan rasa takut, adalah sikap mental yang bersifat abstrak, yag hanya dapat dirasakan oleh yang bersangkutan dan hanya Allah sendiri yang mengetahuinya. Sedang orang lain dapat mengetahui

---

<sup>69</sup> M. Darwis Hude, *Emosi Penjelajahan Religio-Psikologis Tentang Emosi Manusia di Dalam Al-Qur'an*, Jakarta: Erlangga, 2006, hal. 137.



dengan memperhatikan tanda-tanda lahiriah dari orang yang merasakannya, yang terlukis dalam perkataan atau gerak-gerik perbuatannya.

2. Apabila dibacakan ayat-ayat Allah, maka akan bertambah iman mereka, karena ayat-ayat itu mengandung dalil-dalil yang kuat, yang mempengaruhi jiwa nya sedemikian rupa, sehingga mereka bertambah yakin dan mantap serta dapat memahami kandungan isinya, sedang anggota badannya bergerak untuk melaksanakannya.
3. Bertakwalah hanya kepada Allah Yang Maha Esa, tidak berserah diri kepada yang lain-Nya. Tawakal merupakan senjata terakhir seseorang dalam mewujudkan serangkaian amal setelah berbagai sarana dan syarat-syarat yang diperlukan itu dipersiapkan. Hal ini dapat dipahami, karena pada hakikat nya segala macam aktifitas dan perbuatan, hanya terwujud menurut hukum-hukum yang berlaku yang tunduk di bawah kekuasaan Allah. Maka tidak benar apabila seseorang itu berserah diri selain kepada Allah.

Emosi takut adalah suatu kondisi berupa gangguan yang tajam yang dapat menimpa semua individu. Al-Qur'an menggambarkan gangguan tersebut dengan keguncangan hebat yang mengguncang manusia dengan hebat sehingga menghilangkan kemampuan berpikir dan pengendalian diri.

## 2) Emosi Marah

Dalam bahasa Arab, sebagaimana diuraikan secara rinci dalam kitab *Âfâṭun 'Alath-Thariq* karya Sayyid Muhammad Nuh (1993), marah (*al-Ghadab*) memiliki beberapa makna, diantaranya:

- a) Marah berarti tidak rela terhadap sesuatu dan iri terhadap sesuatu. Jika kita berkata "*Ghadiba 'alaihi ghadaban wamagdhabatan*", berarti dia marah atau tidak rela atas sesuatu.
- b) Menggigit sesuatu  
"*Ghadibat al-khailu 'alal lujami*" artinya kuda menggigit besi kendali.
- c) Memberengut  
"*Naqatun ghadub, imra'atun ghadub*" artinya unta memberengut, wanita itu muram
- d) Bengkok di sekitar sesuatu  
"*Ghadibat 'ainuhu waghudhibat*" artinya bengkok di sekitar mata
- e) Kemurungan dalam hal pergaulan dan perilaku  
"*Hadza ghudhabi*" artinya murung dalam pergaulan dan perilakunya.
- f) Penghalang yang terbuat dari kulit unta, biasanya dipakai untuk berperang. "*Al-ghadabah*" berarti kulit halus yang terbuat dari kulit kambing hutan.

Seluruh makna tersebut tidaklah bertentangan karena di antara makna itu ada yang mengungkapkan hakekat marah, dan ini terlihat pada huruf (a); ada yang mengungkapkan gejala dan tanda-tanda yang menunjukkan pada kemarahan seperti pada huruf (b), (c) dan (d); serta ada pula yang mengungkapkan dampak kemarahan seperti terlihat pada huruf (e); dan terakhir yang mengungkapkan tujuan dan sasaran marah seperti terlihat pada huruf terakhir (f).<sup>70</sup>

Menurut istilah, marah berarti perubahan internal atau emosional yang menimbulkan penyerangan dan penyiksaan guna mengobati apa yang ada di dalam hati. Perubahan yang lebih keras dari marah disebut “*al-ghaizh*” sehingga orang-orang mendefinisikan “*al-ghaizh*” sebagai kemarahan yang hebat.<sup>71</sup>

Chaplin dalam *Dictionary Of Psychology*, menjelaskan bahwa marah adalah reaksi emosional akut yang timbul karena sejumlah situasi yang merangsang, termasuk ancaman, agresi lahiriah, pengekangan diri, serangan lisan, kekecewaan atau frustrasi, dan dicirikan oleh reaksi kuat pada sistem syaraf otonomik, khususnya oleh reaksi darurat pada bagian simpatetik, dan secara implisit disebabkan oleh reaksi serangan lahiriah, baik yang bersifat jasmaniah maupun yang lisan.<sup>72</sup>

Berdasarkan teori-teori para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemarahan adalah suatu reaksi emosional yang terlatih atau terbiasakan dalam kehidupan sehari-hari, maka sebenarnya ragam emosi yang kasar itu dapat disingkirkan atau sekurang-kurangnya dapat dikendalikan sehingga tidak menimbulkan berbagai akibat atau bahaya yang fatal, yang akan disesali sepanjang hidupnya.<sup>73</sup>

Emosi marah yang dijelaskan di dalam Al-Qur'an yakni terdapat dalam surat An-Nahl ayat 58-59:

وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُم بِالْأُنثَىٰ ظَلَّ وَجْهَهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ ﴿٥٨﴾

”Dan apabila seseorang dari mereka diberi kabar dengan (kelahiran) anak perempuan, hitamlah (merah padamlah) mukanya, dan dia sangat marah“.(QS. An-Nahl:58)

<sup>70</sup> Sayyid Muhammad Nuh, *Aafaatun 'Alath-Thariq*, Mesir: Daarul Wafa, 1993.

<sup>71</sup> Yadi Purwanto dan Rachmat Mulyono, *Psikologi Marah Perspektif Psikologi Islami*, Bandung: Refika Aditama, 2015, hal. 7.

<sup>72</sup> James Patrick Chaplin, *Dictionary Of Psychology*, New York: Dell Publishing Co. Inc, 1989.

<sup>73</sup> Yadi Purwanto dan Rachmat Mulyono, *Psikologi Marah Perspektif Psikologi Islami*, ..., hal. 9.

يَتَوَرَّى مِنَ الْقَوْمِ مِنْ سُوءِ مَا بُشِّرَ بِهِ أَيُمْسِكُهُ عَلَى هُونٍ أَمْ يَدُسُّهُ فِي التُّرَابِ  
 ٥٩  
 إِلَّا سَاءَ مَا يَحْكُمُونَ

*“Ia menyembunyikan dirinya dari orang banyak, disebabkan buruknya berita yang disampaikan kepadanya. Apakah dia akan memeliharanya dengan menanggung kehinaan ataukah akan menguburkannya ke dalam tanah (hidup-hidup)? Ketahuilah, alangkah buruknya apa yang mereka tetapkan itu”. (QS. An-Nahl:59)*

Dari dua ayat di atas terdapat tiga pelajaran yang dapat di petik yaitu:

1. Bila sampai kini disebagian masyarakat mengunggulkan anak laki-laki ketimbang perempuan, dapat dikatakan bahwa mereka masih melestarikan pemikiran jahiliyah.
2. Peran khurafat dan pemikiran yang tidak benar di sebagian manusia masih kuat, sehingga terkadang mereka siap mengacuhkan prinsip-prinsip kemanusiaan yang paling jelas sekalipun. Sebagaimana yang terjadi di masa jahiliyah, seorang ayah yang dipengaruhi pemikiran khurafat sampai hati menguburkan anak perempuannya dalam keadaan hidup.
3. Agama-agama langit, khususnya Islam mengutuk keras berbagai kepercayaan khurafat terkait anak perempuan dan wanita.

### 3) Emosi Sedih

Perasaan sedih itu, meskipun kita merasakan secara dalam, biasanya tidak menghalangi kita dalam menjalankan tugas sehari-hari. Kita tetap bangun setiap pagi, menjalankan tugas-tugas kita, pergi ke sekolah, pergi ke tempat kerja dan memenuhi kewajiban kita.<sup>74</sup> Banyak hal yang bisa membuat orang sedih: kegagalan, kesulitan, kecelakaan, kematian dan sebagainya.<sup>75</sup> Penggambaran emosi sedih di dalam Al-Qur'an terdapat dalam surah At-Taubah ayat 92:

<sup>74</sup> Rochelle Semmel Albin, *Emotions, Philadelphia: The Westminster Press, 1983*, hal. 43.

<sup>75</sup> M. Darwis Hude, *Emosi Penyelajahan Religio-Psikologis Tentang Emosi Manusia di Dalam Al-Qur'an, ...*, hal. 180.

وَلَا عَلَى الَّذِينَ إِذَا مَا أَتَوْكَ لِتَحْمِلَهُمْ قُلْتَ لَا أَجِدُ مَا أَحْمِلُكُمْ عَلَيْهِ تَوَلَّوْا  
وَأَعْيُنُهُمْ تَفِيضُ مِنَ الدَّمْعِ حَزَنًا أَلَّا يَجِدُوا مَا يُنْفِقُونَ ﴿١٦﴾

*"Dan tiada (pula) berdosa atas orang-orang yang apabila mereka datang kepadamu, supaya kamu memberi mereka kendaraan, lalu kamu berkata: "Aku tidak memperoleh kendaraan untuk membawamu". lalu mereka kembali, sedang mata mereka bercucuran air mata karena kesedihan, lantaran mereka tidak memperoleh apa yang akan mereka nafkahkan". (QS. At-Taubah:92)*

## **B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan utama adalah penelitian Rani Septhevian (2018) yang meneliti tentang beberapa faktor yang memberikan pengaruh terhadap keputusan orang tua dalam memilih Sekolah Dasar (SD) untuk anaknya, antara sekolah negeri dengan swasta, dan sekolah berbasis agama dengan non agama. Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua siswa yang telah menyekolahkan anaknya di SD atau berumur 7-13 tahun. Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada/dijumpai. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan di sebar kepada 200 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi logistik biner untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa factor yang mempengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah dasar negeri atau swasta adalah kualitas guru, agama, fasilitas, biaya, lingkungan dan keamanan sekolah. Sedangkan kualitas pengajaran, citra dan lokasi tidak berpengaruh signifikan. Kemudian factor yang secara signifikan mempengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah dasar berbasis agama atau non agama adalah variabel agama, citra, dan lingkungan sekolah. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah pihak sekolah perlu memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap pemilihan sekolah dasar mengingat pemilihan sekolah dasar tergantung pada preferensi orang tua sehingga sekolah perlu memperhatikan preferensi tersebut untuk menarik minat orang tua mensekolahkan anaknya di sekolah tersebut.

Penelitian Zainurin (2011) yang meneliti tentang beberapa faktor yang memberikan pengaruh terhadap orang tua dalam memilih pendidikan setingkat TK di Malaysia. Penelitian ini menggunakan data survey dengan perangkat kuesioner dan sampel sebanyak 162 orang tua yang sudah menyekolahkan anak mereka di TK. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu jenis pendidikan pra sekolah yang di pilih orang tua yang dikategorikan seperti

sekolah berbasis agama atau tidak, sekolah swasta atau negeri. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 14 yaitu, kurikulum, bahasa pengantar yang digunakan dalam pembelajaran, guru yang berkualitas, kualitas pengajaran, staf yang ramah, sarana prasarana, transportasi, kebersihan, keamanan, ukuran kelas, nutrisi, lokasi, jam operasi, biaya, tingkat pendidikan orang tua, pendapatan rumah tangga. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa factor yang mempengaruhi pilihan orang tua terhadap pemilihan sekolah seperti branding, lembaga sekolah yang dijalankan swasta, keselamatan dan keamanan, kualitas pengajaran dan kebersihan. Factor yang paling berpengaruh terhadap pilihan orang tua adalah adanya pendidikan bahasa Inggris dan pendidikan agama dalam lingkup pembelajaran disekolah tersebut.

Penelitian Sudarshanam (2011) yang meneliti tentang kepuasan orang tua dalam memilih sekolah untuk anak di kota Hyderabad, Andhra Pradesh India. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada orang tua dari kelas 1 sampai kelas 10 sebanyak 200 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pendidikan merupakan factor paling besar yang mempengaruhi orang tua dalam memilih sekolah. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa teman-teman dari orang tua berperan besar dalam mempengaruhi pemilihan sekolah bagi anaknya.

Penelitian Yi Hsu dan Chen Yuan-Fang (2013) yang bertujuan untuk mempengaruhi factor yang mempengaruhi orang tua dalam memilih sekolah. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 380 orang tua dari siswa kelas enam di lima sekolah dasar di Kota Chuscahang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang mempengaruhi orang tua dalam memilih sekolah adalah factor manajemen, penekanan pada nilai-nilai moral dan disiplin harian, reputasi yang baik, lingkungan pendidikan yang aman dan efektif, dan spesialisasi sekolah.

Penelitian Zainal (2013) di SMP Islam Al-Azhar 12 Rawamangun. Penelitian ini menguji dua variabel independen terhadap satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas dan kepercayaan orang tua, sedangkan variabel dependen adalah keputusan orang tua memilih sekolah Al-Azhar Rawamangun. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Daya yang dianalisis diperoleh melalui kuesioner dari 100 kuesioner yang merupakan orang tua dari siswa kelas 9 SMP Al-Azhar 12 Rawamangun. Hasil penelitian diperoleh bahwa secara simultan kedua variabel yaitu kualitas dan kepercayaan berpengaruh signifikan dalam keputusan orang tua memilih sekolah untuk anak. Tetapi secara parsial, variabel kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua

memilih sekolah untuk anak. Variabel yang dominan dalam mempengaruhi keputusan orang tua memilih sekolah untuk anak adalah variabel kepercayaan.

Penelitian Bosetti (2004) yang meneliti tentang factor determinan pemilihan sekolah dasar di Alberta. Survey dilakukan pada 1.500 orang tua siswa di 11 sekolah swasta, 8 sekolah negeri, dan 10 sekolah alternative di Alberta, Kanada. Analisis yang digunakan dalam menjawab penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas orang tua menggunakan rasionalitas dan kualitas sekolah dalam memutuskan pilihan sekolah. Akan tetapi beberapa orang tua mendasarkan pilihannya pada relasi sosial, kunjungan sekolah secara langsung, dan berdiskusi secara mendalam tentang pendidikan terkait sekolah dasar tersebut dengan guru-guru pengajar sekolah dasar tersebut.

### C. Asumsi, Paradigma dan Kerangka Penelitian

#### 1. Pengaruh Persepsi Faktor Rasional (X1) Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y).

Persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti.

Terbentuknya persepsi dimulai dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima suatu hal yang kemudian seseorang menseleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi yang diterimanya menjadi suatu gambaran yang berarti. Terjadinya pengamatan ini dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau dan sikap seseorang dari individu. Dan biasanya persepsi ini hanya bagi dirinya sendiri dan tidak bagi orang lain. Selain itu juga persepsi ini tidak bertahan seumur hidup, dapat berubah sesuai perkembangan pengalaman, perubahan kebutuhan, dan sikap dari seseorang baik laki-laki maupun perempuan.

Sedangkan kepuasan adalah sikap atau perilaku pelanggan secara keseluruhan terhadap perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang mereka terima, mengenai pemenuhan beberapa keinginan, kebutuhan atau tujuan.

Dari penjelasan tersebut diduga terdapat pengaruh signifikan dari pengaruh persepsi rasional terhadap kepuasan orang tua siswa dalam memilih sekolah.



## 2. Pengaruh Persepsi Faktor Emosional (X2) Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)

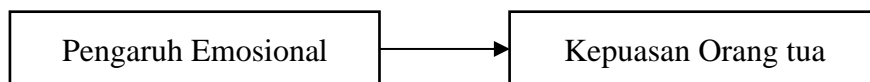
Emosi merupakan luapan perasaan yang berkembang dan surut dalam waktu singkat dan reaksi psikologis dan fisiologis seperti: kegembiraan, kesedihan, kecintaan, keberanian yang subjektif.

Para orang tua percaya menjadikan sekolah Islam sebagai tempat belajar untuk anak-anak mereka. Selain itu orang tua juga mengakui bahwa manfaat yang didapatkan bukan hanya untuk anak-anak mereka tetapi juga bermanfaat untuk diri mereka sendiri, yaitu bahwa memiliki anak-anak di sekolah Islam mendukung pengasuhan orangtua.

Oleh karena sekolah Islam memperkuat apa yang diajarkan orangtua di rumah, upaya membesarkan anak bagi sebagian orang tua yang menyekolahkan anaknya di Sekolah Islam menjadi jauh lebih mudah. Orang tua mengakui bahwa jika anak-anak mereka bersekolah di sekolah non-Islam, akan ada konflik di antara nilai-nilai yang ditanamkan di rumah dan di sekolah, dan para orang tua harus bekerja lebih keras untuk menanamkan nilai-nilai Islam dalam hati dan pikiran anak-anak.

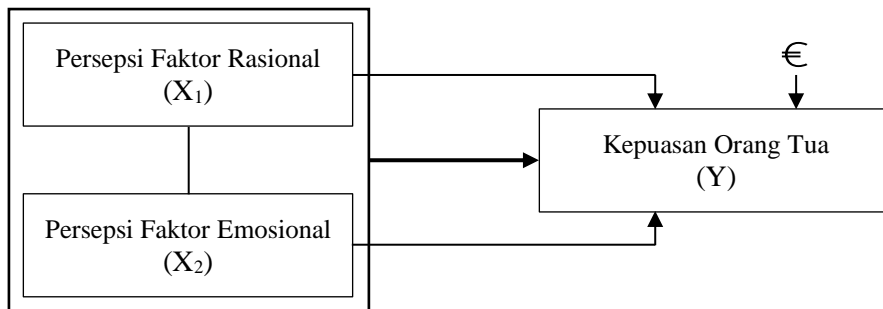
Keuntungan lain bagi orang tua adalah ketenangan pikiran yang mereka rasakan mengetahui bahwa anak-anak mereka aman, mengetahui dengan siapa anak-anak mereka bergaul, dan mengetahui bahwa anak-anak mereka dapat berlatih agama secara bebas dan nyaman tanpa menahan godaan atau perhatian negatif.

Dari penjelasan tersebut diduga terdapat pengaruh signifikan dari pengaruh emosional terhadap kepuasan orang tua siswa dalam memilih sekolah.



## 3. Pengaruh Persepsi Rasional (X1) dan Emosional (X2) Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)

Setelah melihat dari kedua variabel x yang diduga mempengaruhi variabel y, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari pengaruh persepsi rasional dan emosional terhadap kepuasan orang tua siswa dalam memilih sekolah.



**Gambar 2.1 Konstelasi Variabel Penelitian**

Keterangan :

X<sub>1</sub> : Persepsi Faktor Rasional

X<sub>2</sub> : Persepsi Faktor Emosional

Y : Kepuasan Orang Tua

—→ : Regresi Linear Sederhana

—→ : Regresi Ganda

#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan masalah.<sup>76</sup> Menurut Suharsini Arikunto, hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.<sup>77</sup> Bahwa hipotesis adalah sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta di terima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati ataupun kondisi-kondisi yang diamati yang digunakan sebagai petunjuk untuk langkah penelitian selanjutnya. Adapun hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kuat persepsi faktor rasional terhadap kepuasan orang tua siswa SDIT Lentera Ilmu.
2. Terdapat pengaruh kuat persepsi faktor emosional terhadap kepuasan orang tua siswa SDIT Lentera Ilmu.
3. Terdapat pengaruh bersama-sama persepsi faktor rasional dan persepsi faktor emosional terhadap kepuasan orang tua siswa SDIT Lentera Ilmu.

<sup>76</sup> Nursalam, *Konsep Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu*, Jakarta: Salemba Medica, 2003, hal. 132.

<sup>77</sup> Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hal. 64.



## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode Penelitian

Metode Penelitian dalam pengertian yang luas dapat diartikan sebagai cara ilmiah, untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sugiyono<sup>1</sup> mengemukakan bahwa ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan dalam menjelaskan metode penelitian, yaitu: *cara ilmiah* yang berarti kegiatan penelitian itu dilakukan berdasarkan pada karakteristik keilmuan, yakni rasional, empiris dan sistematis. *Rasional* yang berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris*, yakni cara-cara yang dilakukan dalam penelitian dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. *Sistematis*, artinya proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Walaupun langkah-langkah penelitian antara metode kuantitatif, kualitatif dan *Research and Development (R&D)* berbeda, akan tetapi seluruhnya sistematis.

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, 2019, hal. 3.

Berdasarkan uraian di atas, maka yang dimaksud metode penelitian adalah suatu proses ilmiah dalam rangka mendapatkan data dan informasi yang valid dengan tujuan untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan suatu hipotesis atau ilmu pengetahuan tertentu, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu.

Menilik uraian di atas, dan sesuai tingkat kealamiahannya tempat penelitian, maka metode dalam penelitian ini menggunakan *metode survei* dengan pendekatan korelasional. Metode survei dipergunakan dengan pertimbangan-pertimbangan bahwa penelitian dilakukan untuk mendapatkan data setiap variabel masalah penelitian dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan) dengan alat pengumpul data berbentuk angket (*kuesioner*), test dan wawancara terstruktur dan berdasarkan pandangan dari sumber data, bukan dari peneliti.

## **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek penelitian yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>2</sup> Populasi dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan objek-objek lainnya, yang dapat menjadi sumber data penelitian. Adapun populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh seluruh orang tua siswa yang dari kelas 1 – kelas 6 berjumlah 138. Populasi sebanyak 138 dikurang dengan 30 oleh karena pada uji validitas instrument penelitian membutuhkan 30 sampel maka jumlah populasi menjadi 108 responden.

### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin meneliti seluruhnya yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.<sup>3</sup> Bila pengambilan sampel benar-benar *representatif* (mewakili) populasi, maka kesimpulan dari sampel berlaku untuk populasinya. Dalam penelitian sosial, dikenal hukum *probability* (hukum kemungkinan) yaitu

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, ... hal.117.

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, ... hal.118.

suatu nisbah/rasio banyaknya kemunculan suatu peristiwa berbanding jumlah keseluruhan percobaan.<sup>4</sup>

Sebagaimana telah diungkapkan di atas, bahwa dalam penelitian ini sebagai populasi penelitian adalah seluruh orang tua siswa yang dari kelas 1 – kelas 6 berjumlah 138. Berdasarkan pertimbangan adanya keterbatasan kemampuan, dana, tenaga, dan waktu, akan tetapi tujuan penelitian harus tercapai dengan baik, maka penelitian ini menggunakan *teknik sampling*.

### **c. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi yang akan dipergunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, subjek yang diteliti sebagai sumber data atau responden adalah orang tua siswa di SDIT Lentera Ilmu yang berwilayah di Kota Tangerang.

Selanjutnya pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel ini tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Situmorang, 2017). Rancangan pengambilan sampel ini tidak menggunakan teknik random (acak).

### **d. Ukuran dan Sebaran Sampel dari Populasinya**

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan istilah ukuran sampel. Untuk mendapatkan data dan informasi dari sumber data/sampel penelitian secara tepat dan benar tergantung kepada tingkat ketelitian/kepercayaan yang dikehendaki, makin besar tingkat ketelitian/kepercayaan yang dikehendaki, maka makin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data dan sebaliknya.

Gay dan Diehl berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya, karena semakin banyak sampel yang diambil maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir.<sup>5</sup> Ukuran sampel yang diterima akan sangat bergantung pada jenis penelitiannya. Jika penelitiannya bersifat deskriptif, maka sampel minimumnya adalah 10% dari populasi. Jika penelitiannya korelasional, sampel minimumnya adalah 30 subjek. Apabila penelitian kausal perbandingan, sampelnya sebanyak 30 subjek per group dan apabila penelitian eksperimental, sampel minimumnya adalah 15 subjek per group.

Frankel dan Wallen menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100, penelitian korelasional sebanyak 50, penelitian kausal-perbandingan sebanyak 30/group dan penelitian

---

<sup>4</sup> Fred N. Kerlinger, *Asas-asas Penelitian Behavioral*, Edisi Ketiga (Terjemahan: Landung R. Simatupang), Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 1990, hal.154.

<sup>5</sup> Lorraine Rumbel Gay dan P.L. Diehl, *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company, New York, 1992, p. 102.

eksperimental sebanyak 30 atau 15 per group.<sup>6</sup> Sementara Slovin<sup>7</sup> (1960) menentukan ukuran sampel suatu populasi dengan formula:

yaitu:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

*Keterangan:*

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = nilai presisi 95% atau tingkat kekeliruan 5%

1 = konstanta

Pendapat lain tentang penentuan sampel ini dikemukakan Russeffendi<sup>8</sup> yang menentukan sampel dengan ukuran pendekatan rata-rata populasi dengan rumus sebagai berikut:

yaitu:

$$n > \frac{4N \cdot \delta^2}{(N-1) \cdot b^2 + 4 \delta^2}$$

*Keterangan:*

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

$\delta$  = simpang baku

b = batas kekeliruan estimasi *error*

---

<sup>6</sup> Jack R. Fraenkel dan Norman E. Wallen, *How to Design and evaluate research in education*. (2nd ed), New York: McGraw-Hill Inc, 1993, hal. 92.

<sup>7</sup> Cristina P. Parel, *Sampling Design And Procedures*, Philippines Social Science Council, 1994, hal. 88.

<sup>8</sup> E.T. Russeffendi, *Dasar-dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non Eksakta lainnya*, Bandung, Tarsito, 1998, hal. 30.

Berdasarkan uraian di atas, untuk menentukan minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Di mana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 0,05

Dengan populasi (N) sebanyak 108 orang tua siswa, dan tingkat kesalahan pada sampel (e) sebesar 5%, maka jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{108}{1 + 108 (0,05)^2}$$

= 85 responden

Maka dengan demikian jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 85 orang tua siswa dari kelas 1 – kelas 6 yang diambil secara *non random*.

### C. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran

Variabel penelitian dalam penelitian ini meliputi tiga variabel penelitian yaitu variabel dependen (Y) kepuasan orang tua, dan dua variabel independen yaitu persepsi rasional (X<sub>1</sub>) dan persepsi emosional (X<sub>2</sub>) menggunakan skala Likert dalam bentuk angket dengan lima alternatif jawaban,

Penskoran instrumen yang berupa angket (*kuesioner*) untuk variabel Y, X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> menggunakan lima pilihan bertingkat (*rating scale*), yaitu untuk pernyataan bersifat *positif*, maka responden yang menjawab *sangat setuju* (SS) mendapat skor 5, *setuju* (S) mendapat skor 4, *kurang setuju* (KS) mendapat skor 3, *tidak setuju* (TS) mendapat skor 2, dan *sangat tidak setuju* (STS) mendapat skor 1.

### D. Instrumen Pengumpul Data

Instrumen yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah berbentuk *quesioner* (angket) sebagai instrumen utama dan pedoman wawancara serta pedoman observasi sebagai instrumen pendukung.

## E. Jenis Data Penelitian

Berdasarkan sumbernya, data dalam penelitian ini tergolong ke dalam jenis data *data primer* adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain melalui penyebaran angket, observasi, wawancara. Sedangkan berdasarkan proses atau cara untuk mendapatkannya, data dalam penelitian ini termasuk jenis data *data kontinum* yaitu data dalam bentuk angka/bilangan yang diperoleh berdasarkan hasil pengukuran dengan skala Likert.

## F. Sifat Data Penelitian

Penelitian ini tergolong jenis penelitian kuantitatif, oleh karena itu, maka *sifat data* dalam penelitian ini termasuk *data interval* yaitu data hasil pengukuran yang dapat diurutkan atas dasar kriteria tertentu yang diperoleh melalui kuesioner dengan *skala Likert* dengan alternatif jawaban yang diberi skor yang ekuivalen (setara) dengan skala interval, misalnya: skor (5) untuk jawaban “Sangat Setuju”, skor (4) untuk jawaban “Setuju” skor (3), untuk jawaban “Kurang Setuju”, skor (2) untuk jawaban “Tidak Setuju”, skor (1) untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju” atau skor (5) untuk jawaban “Selalu”, skor (4) untuk jawaban “Sering” skor (3), untuk jawaban “Kadang-kadang”, skor (2) untuk jawaban “Pernah”, skor (1) untuk jawaban “Tidak Pernah”

## G. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, data hasil wawancara atau observasi langsung peneliti dengan nara sumber. Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi yang sudah ada berupa hasil penilaian kinerja guru, absensi, gaji, nilai Raport, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini sumber datanya adalah orang tua siswa di SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang.

## H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu teknik penyebaran questioner atau angket untuk mendapatkan data yang bersifat pendapat atau persepsi, yang dilanjutkan dengan pendalaman melalui wawancara dan observasi langsung ke sumber data. Agar angket yang dipergunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat akurasi dan ketepatan yang

tinggi dalam penggalan data penelitian, maka perlu dilakukan tahapan sebagai berikut:

### 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

#### a. Variabel Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)

##### 1) Definisi Konseptual Kepuasan Orang Tua Siswa

Kepuasan orang tua siswa didefinisikan sebagai "rasa senang orang tua terhadap produk dan pelayanan sekolah". Kepuasan biasanya didasarkan pada evaluasi apakah harapan pelanggan telah dipenuhi serta besarnya konfirmasi atau diskonfirmasi harapan mereka

##### 2) Definisi Operasional Kepuasan Orang Tua Siswa

Kesesuaian anatar harapan orang tua siswa dengan kenyataan yang ada di SDIT Lentera Ilmu indikator: (1) kepuasan terhadap kualita produk; (2) kepuasan terhadap biaya pendidikan; (3) kepuasan terhadap layanan pendidikan (4) kepuasan terhadap kualitas keamanan sekolah (5) kepuasan terhadap kualitas pendidikan moral

##### 3) Kisi-kisi Instrumen Penelitian Persepsi Rasional

Adapun kisi-kisi penulisan dan penyebaran soal atau pernyataan untuk instrument penelitian variabel Kepuasan Orang Tua Siswa dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Orangtua Setelah Instrumen Diuji Coba**

No	Dimensi dan Indikator	No. Butir Pernyataan Sebelum Uji Coba			Item Tidak Valid	No. Butir Pernyataan Sesudah Uji Coba		
		+	-	Jml		+	-	Jml
<b>A. Kepuasan Terhadap Kualitas Produk</b>								
1	Kualitas mengajar guru	1,3 ,4	--	3	--	1,3 ,4	--	3
2	Hasil belajar anak	2,7	--	2	--	2,7	--	2
3	Kegiatan ekstrakurikuler	5,6 ,11	--	3	--	5,6 ,11	--	3

No	Dimensi dan Indikator	No. Butir Pernyataan Sebelum Uji Coba			Item Tidak Valid	No. Butir Pernyataan Sesudah Uji Coba		
		+	-	Jml		+	-	Jml
4	Pembinaan ahlak	--	8	1	--	--	8	1
5	Pendidikan ibadah	--	10	1	--	--	10	1
6	Penegakan disiplin	11	--	1	--	11	--	1
<b>B. Kepuasan Terhadap Kesesuaian Biaya Pendidikan</b>								
7	Biaya pendidikan	12, 13, 15	--	3	--	12, 13, 15	--	3
8	Sistem pembayaran		14	1	--	14	--	1
<b>C. Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan</b>								
9	Kepuasan terhadap layanan administrasi	16	--	1	--	16	--	1
10	Sistem komunikasi	17, 18, 19, 22, 23	--	5	--	17, 18, 19, 22, 23	--	5
11	Fasilitas sekolah	--	20	1	--	--	20	1
12	Lay out kelas	--	21	1	--	--	21	1
<b>D. Kepuasan Terhadap Kualitas Pendidikan Moral</b>								
13	Pendidikan beribadah	29, 30	31	3	--	29, 30, 31	--	3



No	Dimensi dan Indikator	No. Butir Pernyataan Sebelum Uji Coba			Item Tidak Valid	No. Butir Pernyataan Sesudah Uji Coba		
		+	-	Jml		+	-	Jml
14	Sikap berbagi	32	--	1	--	32	--	1
15	Etika di sekolah	33	--	1	--	33	--	1
16	Kesadaran hidup bersih	34, 35	--	2	--	34, 35	--	2
Jumlah Butir Pernyataan		28	7	<b>35</b>	--	28	7	<b>35</b>

#### 4) Variabel Persepsi Rasional ( $X_1$ )

##### 1. Definisi Konseptual Persepsi Rasional

*The rational perception* yaitu faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang berdasarkan pemahaman objektif akal pikiran yang sehat. Pengaruh internal yang berpengaruh pada perilaku konsumen terdiri dari persepsi, pembelajaran, memori, motif, kepribadian, emosi, dan persepsi individu sikap sedangkan stimulus ditafsirkan berbeda oleh setiap orang dan dipengaruhi oleh kebiasaan, kebutuhan, dan pengalaman unik

##### 2. Definisi Operasional Persepsi Rasional

Kesan keseluruhan orang tua dalam memilih sekolah untuk anaknya mengenai SDIT berdasarkan informasi dan pengalaman berdasarkan kriteria obyektif yang diukur berdasarkan indikator berikut yaitu: (1) Lokasi Sekolah (2) Biaya pendidikan (3) Reputasi (4) Relevansi (5) Keunggulan akademik (6) Informasi dan Komunikasi (7) Lingkungan Fisik

##### 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Persepsi Rasional

Adapun kisi-kisi penulisan dan penyebaran soal atau pernyataan untuk instrument penelitian variabel Persepsi Rasional dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Kisi-kisi Instrumen Variabel Persepsi Rasional Setelah Instrumen**  
**Diuji Coba**

No	Dimensi dan Indikator	No. Butir Pernyataan Sebelum Uji Coba			Item Tidak Valid	No. Butir Pernyataan Sesudah Uji Coba		
		+	-	Jml	Jml	+	-	Jml
<b>Lokasi Sekolah</b>								
1	Kemudahan moda transportasi	1	--	1	--	1	--	1
2	Jarak sekolah	2	--	1	--	2	--	1
3	Kelancaran perjalanan ke sekolah	3,4	--	2	--	2	--	2
<b>Biaya Pendidikan</b>								
4	Besaran biaya sekolah	5,8	6	3	--	5,8	6	3
5	Fasilitas antar jemput	1	--	1	--	1	--	1
6	Batasan pembayaran uang sekolah	9	--	1	--	9	--	1
7	Administrasi uang sekolah	10,1 1	--	2	--	10,1 1	--	2
<b>Reputasi</b>								
8	Reputasi sekolah di bidang akademik	12,1 7	--	2	--	12,1 7	--	2
9	Reputasi sekolah di	13,1 6	--	2	--	13,1 6	--	2

No	Dimensi dan Indikator	No. Butir Pernyataan Sebelum Uji Coba			Item Tidak Valid Jml	No. Butir Pernyataan Sesudah Uji Coba		
		+	-	Jml		+	-	Jml
	bidang keagamaan							
10	Reputasi sekolah di bidang ekstrakurikuler	14,15	--	2	--	14,15	--	2
<b>Relevansi</b>								
11	Relevansi bidang kurikulum	18	--	1	--	18	--	1
12	Relevansi bidang agama	19	--	1	--	19	--	1
13	Relevansi bidang minat dan bakat	20	--	1	--	20	--	1
14	Relevansi bidang pelayanan	--	21	1	--	--	21	1
15	Relevansi kompetensi guru	22	--	1	--	22	--	1
<b>Keunggulan Akademik</b>								
16	Keunggulan kualitas pendidikan akademik	23,24,28,29	27	5	--	23,24,28,29	27	5
<b>Informasi dan Komunikasi</b>								
17	Kelancaran informasi	31	--	1	--	31	--	1
18	Kelancaran komunikasi	32	33	2	--	32	33	2

No	Dimensi dan Indikator	No. Butir Pernyataan Sebelum Uji Coba			Item Tidak Valid Jml	No. Butir Pernyataan Sesudah Uji Coba		
		+	-	Jml		+	-	Jml
<b>Lingkungan Fisik</b>								
19	Kelengkapan sarana dan prasarana	34	35	2	--	34	34	2
Jumlah Butir Pernyataan		<b>30</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>--</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>35</b>

## 5) Variabel Persepsi Emosional ( $X_2$ )

### 1. Definisi Konseptual Persepsi Emosional

Faktor emosional adalah faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang berdasarkan perasaan. Emosi akan mengarahkan perilaku seperti halnya motif. Emosi takut akan mendorong manusia untuk lari dari bahaya. Emosi marah akan mendorong manusia untuk mempertahankan diri dan terkadang juga mendorongnya pada permusuhan. Emosi cinta akan mendorong manusia untuk mendekati diri kepada objek yang dicintainya. Dalam Al-Qur'an dikemukakan gambaran yang cermat tentang berbagai emosi yang dirasakan manusia, seperti takut, marah, cinta, senang, antipasti, benci cemburu, hasud, sesal, malu, dan benci.

### 2. Definisi Operasional Persepsi Emosional

Kesan keseluruhan orang tua dalam memilih sekolah untuk anaknya mengenai SDIT berdasarkan kriteria subjektif (emotional) dengan indikator sebagai berikut (1) Perasaan Positif, (2) Nilai-nilai kepribadian (3) Religiusitas.

### 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Persepsi Emosional

Adapun kisi-kisi dan penyebaran pernyataan untuk instrumen variabel persepsi Emosional ( $X_2$ ) adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Kisi-kisi Instrumen Variabel Persepsi Emosional Setelah Instrumen**  
**Diuji Coba**

No.	Dimensi dan Indikator	No. Butir Pernyataan Sebelum Uji Coba			Item Tidak Valid	No. Butir Pernyataan Sesudah Uji Coba		
		+	-	Jml		+	-	Jml
<b>Perasaan Positif</b>								
1	Perasaan senang dengan prilaku beribadah anak	1,2,3,6,7,8	--	6	--	1,2,3,6,7,8	--	6
2	Perasaan terhadap hukuman yang diberlakukan di sekolah	--	4	1	--	4	--	1
3	Keceriaan anak	10	--	1	--	10	--	1
<b>Nilai-nilai kepribadian anak</b>								
4	Peningkatan prilaku keislaman anak	11,15,19,20	18	5	--	11,15,19,20	18	5
5	Kegembiraan anak	12	---	1	--	12	--	1
6	Kepedulian anak terhadap orang di sekitar	13,14	--	2	--	13,14	--	2
7	Kedisiplinan anak	16,17	--	2	--	16,17	--	2

No.	Dimensi dan Indikator	No. Butir Pernyataan Sebelum Uji Coba			Item Tidak Valid	No. Butir Pernyataan Sesudah Uji Coba		
		+	-	Jml		+	-	Jml
<b>Religiusitas</b>								
8	Peningkatan ibadah anak	21, 22, 24, 26, 31, 34	28	7	--	21, 22, 24, 26, 31, 34	28	7
9	Menghindari pengaruh negatif	25	--	1	--	25	--	1
10	Fasilitas ibadah	27,3 2,33	--	3	--	27, 32, 33	--	3
11	Pakaian syar'i	30	35	2	--	30	35	2
Jumlah Butir Pernyataan		<b>30</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>--</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>35</b>

## I. Uji Coba dan Kalibrasi Instrumen Penelitian

### a. Uji Coba Instrumen

Dua hal utama yang dapat mempengaruhi kualitas hasil penelitian, adalah “kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data”.<sup>9</sup> Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan *validitas* dan *reliabilitas* instrumen. Sedangkan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen dalam penelitian kuantitatif dapat berupa angket (*kuesioner*), maupun tes. Oleh karena itu, sebelum instrumen tersebut digunakan dalam penelitian yang sebenarnya dilakukan kalibrasi dan uji coba (*try out*) untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas instrumen tersebut.

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, ... hal.305.

Apabila hasil uji coba (*try out*) ditemukan ada item instrumen yang tidak valid atau tidak reliabel, maka instrumen tersebut perlu diperbaiki atau dibuang. Instrumen yang dipergunakan dalam penelitian sebenarnya setelah dilakukan uji coba dan dianalisis tingkat validitas dan reliabilitasnya, maka kemungkinan jumlah itemnya berkurang atau tetap, hanya yang tidak valid diganti.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data adalah untuk variabel Y,  $X_1$ ,  $X_2$  menggunakan angket (*kuesioner*) yang masing-masing variabel dikembangkan ke dalam 105 butir pernyataan. Selanjutnya instrumen penelitian tersebut diuji cobakan kepada 30 orang tua siswa di SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang, yang kesemuanya tidak termasuk dalam kelompok sampel penelitian. Uji coba instrumen memiliki tujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (sahih). Sedangkan reliabel artinya bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat konsistensi (keajegan) yang baik, sehingga apabila instrumen tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama.

#### **b. Kalibrasi Instrumen Penelitian**

Berdasarkan data hasil uji coba instrumen, maka langkah selanjutnya dilakukan kalibrasi Instrumen. Kalibrasi adalah proses pengecekan dan pengaturan akurasi dari alat ukur (instrumen) dengan cara membandingkan hasil pengukuran dengan standar/tolak ukur baku. Kalibrasi diperlukan untuk memastikan bahwa hasil pengukuran yang dilakukan akurat dan konsisten artinya instrumen tersebut memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik.

Validitas instrumen dapat diukur dengan cara membandingkan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total melalui teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Instrumen dinyatakan valid jika koefisien korelasi hasil perhitungan lebih besar dari r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Sedangkan reliabilitas instrumen dapat diukur dengan menggunakan rumus *AlfaCronbach*. Instrumen dapat dikatakan reliabel (*ajeg/konsisten*) jika memiliki tingkat koefisien  $\geq 0,7$ .

##### **1) Kalibrasi Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Orang Tua (Y)**

Mengacu kepada tabulasi data hasil uji coba instrumen penelitian variabel kepuasan orang tua (Y) sebagaimana terlampir, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka dapat dilihat pada rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Variabel Orang Tua (Y)**

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
1	148.6000	233.972	.836	.970	Valid
2	148.6667	229.678	.892	.970	Valid
3	148.7000	235.252	.594	.971	Valid
4	148.5000	235.500	.773	.971	Valid
5	148.6333	230.447	.852	.970	Valid
6	148.7667	238.047	.382	.973	Valid
7	148.6000	234.731	.785	.971	Valid
8	148.9667	235.826	.649	.971	Valid
9	148.5333	236.878	.662	.971	Valid
10	148.7000	231.045	.820	.970	Valid
11	148.7667	229.357	.923	.970	Valid
12	149.1667	227.730	.708	.971	Valid
13	148.7333	235.030	.765	.971	Valid
14	148.8333	229.730	.925	.970	Valid
15	148.9000	228.783	.853	.970	Valid
16	148.8667	228.671	.915	.970	Valid
17	148.8333	229.247	.871	.970	Valid
18	148.7000	234.769	.777	.971	Valid
19	148.8667	227.085	.861	.970	Valid
20	148.8000	229.131	.866	.970	Valid
21	148.6667	236.782	.568	.972	Valid
22	149.0000	236.828	.396	.973	Valid
23	148.8000	238.028	.459	.972	Valid
24	148.8000	240.993	.386	.972	Valid
25	148.9000	237.610	.367	.973	Valid
26	148.9000	239.541	.400	.972	Valid
27	148.6000	234.731	.785	.971	Valid
28	148.7333	229.237	.922	.970	Valid
29	148.5333	236.878	.662	.971	Valid
30	148.8667	234.602	.666	.971	Valid
31	148.7667	229.357	.923	.970	Valid
32	149.1667	227.730	.708	.971	Valid
33	148.8000	238.166	.575	.971	Valid



No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
34	148.8333	229.730	.925	.970	Valid
35	149.1667	237.316	.404	.973	Valid

Kriteria pengujian:

1. Dikatakan valid jika ( $R_{\text{Cronbach's Alpha}} > R_{\text{Item-Total Correlation}}$ )
2. Dikatakan reliabel jika  $R_{\text{Cronbach's Alpha}} \geq 0,700$
3. Hasil pengujian menunjukkan  $R_{\text{Cronbach's Alpha}} = 0,972$  yang berarti instrumen variabel kepuasan orang tua (Y) adalah reliabel.

Berdasarkan hasil kalibrasi instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas sebagaimana terlihat pada Tabel di atas, maka dari 35 item pernyataan instrumen variabel kepuasan orang tua seluruhnya valid dan reliable. Dengan demikian, maka jumlah item yang dipergunakan dalam penelitian yang sebenarnya tetap 35 item butir pernyataan dengan alternatif jawaban lima skala bertingkat (*rating scales*). (*Proses pengujian validitas dan reliabilitas instrumen terlampir*).

## 2) Kalibrasi Instrumen Penelitian Variabel Persepsi Rasional ( $X_1$ )

Mengacu kepada tabulasi data hasil uji coba instrumen penelitian variabel Persepsi Rasional ( $X_1$ ) sebagaimana terlampir, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka dapat dilihat pada rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Variabel Persepsi Rasional ( $X_1$ )**

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
1	150.1667	242.971	.844	.972	Valid
2	150.2333	238.461	.899	.971	Valid
3	150.2000	244.993	.619	.973	Valid
4	150.0667	244.823	.774	.972	Valid
5	150.2000	239.338	.857	.972	Valid

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
6	150.2667	246.271	.448	.974	Valid
7	150.1667	243.730	.793	.972	Valid
8	150.5333	243.637	.697	.972	Valid
9	150.1000	246.093	.665	.973	Valid
10	150.2667	239.720	.831	.972	Valid
11	150.3333	237.816	.938	.971	Valid
12	150.6667	234.713	.768	.972	Valid
13	150.2667	243.513	.791	.972	Valid
14	150.3667	237.895	.941	.971	Valid
15	150.4333	236.737	.872	.971	Valid
16	150.4000	236.731	.930	.971	Valid
17	150.3667	237.413	.888	.971	Valid
18	150.2667	243.444	.795	.972	Valid
19	150.3667	236.309	.876	.971	Valid
20	150.3333	237.402	.882	.971	Valid
21	150.3000	248.148	.393	.974	Valid
22	150.6333	246.378	.361	.974	Valid
23	150.3333	248.368	.426	.973	Valid
24	150.4000	250.248	.376	.974	Valid
25	150.5333	247.499	.317	.975	Valid
26	150.4667	247.568	.448	.973	Valid
27	150.1667	243.730	.793	.972	Valid
28	150.3000	237.803	.935	.971	Valid
29	150.1000	246.093	.665	.973	Valid
30	150.4333	243.564	.655	.972	Valid
31	150.3333	237.816	.938	.971	Valid
32	150.6667	234.713	.768	.972	Valid
33	150.3333	246.437	.609	.973	Valid
34	150.3667	237.895	.941	.971	Valid
35	150.7000	244.424	.460	.974	Valid

Kriteria pengujian:

1. Dikatakan valid jika ( $R_{\text{Cronbach's Alpha}} > R_{\text{Item-Total Correlation}}$ )
2. Dikatakan reliabel jika  $R_{\text{Cronbach's Alpha}} \geq 0,700$
3. Hasil pengujian menunjukkan  $R_{\text{Cronbach's Alpha}} = 0,973$  yang berarti instrumen variabel kepuasan orang tua (Y) adalah reliabel.

Berdasarkan hasil kalibrasi instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas sebagaimana terlihat pada tabel di atas, maka dari 35 item pernyataan instrumen variabel perspektif rasional seluruhnya *valid*, dengan demikian, maka jumlah item yang dipergunakan dalam penelitian yang sebenarnya tetap 35 item butir pernyataan dengan alternatif jawaban lima skala bertingkat (*rating scales*). (*Proses pengujian validitas dan reliabilitas instrumen terlampir*).

### 3) Persepsi Emosional (X<sub>2</sub>)

Mengacu kepada tabulasi data hasil uji coba instrumen penelitian variabel motivasi persepsi emosional (X<sub>2</sub>) sebagaimana terlampir, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka dapat dilihat pada rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen sebagai berikut:

**Tabel 3.6**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Variabel Persepsi Emosional (X<sub>2</sub>)**

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
1	152.0000	216.897	.860	.972	Valid
2	152.0667	215.444	.834	.972	Valid
3	152.0333	218.309	.663	.973	Valid
4	151.9000	218.645	.791	.973	Valid
5	152.0333	216.447	.777	.973	Valid
6	152.1000	220.783	.420	.974	Valid
7	151.9667	217.895	.804	.973	Valid
8	152.2333	217.357	.738	.973	Valid
9	151.9333	219.789	.686	.973	Valid
10	152.0333	215.620	.828	.972	Valid
11	152.0667	214.202	.911	.972	Valid
12	152.4667	214.464	.647	.973	Valid
13	152.0333	217.551	.804	.973	Valid
14	152.1333	215.154	.852	.972	Valid
15	152.2333	213.495	.810	.972	Valid
16	152.1667	212.626	.917	.972	Valid
17	152.1333	213.430	.868	.972	Valid
18	152.0667	217.237	.820	.973	Valid

19	152.1333	212.326	.855	.972	Valid
20	152.0667	213.789	.847	.972	Valid
21	152.1667	220.282	.448	.974	Valid
22	152.3000	219.872	.451	.974	Valid
23	152.1000	219.748	.571	.974	Valid
24	152.1000	221.266	.545	.974	Valid
25	152.2333	220.392	.415	.975	Valid
26	152.2667	220.271	.507	.974	Valid
27	152.0000	218.483	.749	.973	Valid
28	152.1000	214.645	.882	.972	Valid
29	151.9333	219.789	.686	.973	Valid
30	152.1667	217.799	.694	.973	Valid
31	152.1000	214.783	.874	.972	Valid
32	152.5000	215.017	.637	.973	Valid
33	152.1333	218.878	.708	.973	Valid
34	152.1333	215.154	.852	.972	Valid
35	152.3667	216.861	.577	.974	Valid

Kriteria pengujian:

1. Dikatakan valid jika ( $R_{\text{Cronbach's Alpha}} > R_{\text{Item-Total Correlation}}$ )
2. Dikatakan reliabel jika  $R_{\text{Cronbach's Alpha}} \geq 0,700$
3. Hasil pengujian menunjukkan  $R_{\text{Cronbach's Alpha}} = 0,974$  yang berarti instrumen variabel kepuasan orang tua (Y) adalah reliabel.

Berdasarkan hasil kalibrasi instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas sebagaimana terlihat pada tabel di atas, maka dari 35 item pernyataan instrumen variabel perspektif emosional seluruhnya *valid*, dengan demikian, maka jumlah item yang dipergunakan dalam penelitian yang sebenarnya tetap 35 item butir pernyataan dengan alternatif jawaban lima skala bertingkat (*rating scales*). (*Proses pengujian validitas dan reliabilitas instrumen terlampir*).

## J. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan awal setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Kegiatan dalam analisis data meliputi: mengelompokkan data berdasarkan variabel penelitian, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan analisis atau perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Menurut Sugiyono terdapat dua macam analisis/statistik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian, yaitu analisis/statistik deskriptif dan analisis/statistik inferensial. Analisis/statistik inferensial terdiri dari dua bagian yaitu statistik parametrik dan statistik nonparametrik.

#### a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menyajikan jumlah responden (*N*), harga rata-rata (*mean*), rata-rata kesalahan standar (*Standard Error of Mean*), median, modus (*mode*), simpang baku (*Standard Deviation*), varian (*Variance*), rentang (*range*), skor terendah (*minimum scor*), skor tertinggi (*maksimum scor*) dan distribusi frekuensi yang disertai grafik histogram dari kelima variabel penelitian.

Mean, median, modus sama-sama merupakan ukuran pemusatan data yang termasuk kedalam *analisis statistika deskriptif*. Namun, ketiganya memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing dalam menerangkan suatu ukuran pemusatan data. Untuk mengetahui kegunaannya masing-masing dan kapan kita mempergunakannya, perlu diketahui terlebih dahulu pengertian analisis statistika deskriptif dan ukuran pemusatan data. *Analisis statistika deskriptif* merupakan metode yang berkaitan dengan penyajian data sehingga memberikan informasi yang berguna.

Bambang dan Lina<sup>10</sup> menjelaskan bahwa upaya penyajian data dimaksudkan untuk mengungkapkan informasi penting yang terdapat dalam data ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana dan pada akhirnya mengarah pada keperluan adanya penjelasan dan penafsiran. Deskripsi data yang dilakukan meliputi ukuran pemusatan dan penyebaran data. Ukuran pemusatan data meliputi nilai rata-rata (*mean*), modus, dan median. Sedangkan ukuran penyebaran data meliputi ragam (*variance*) dan simpangan baku (*standard deviation*).

##### 1) Mean (nilai rata-rata)

Mean adalah *nilai rata-rata* dari beberapa buah data. Nilai mean dapat ditentukan dengan membagi jumlah data dengan

---

<sup>10</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, Cetakan ke-7, 2012. hal. 177.

banyaknya data.<sup>11</sup> Mean (rata-rata) merupakan suatu ukuran pemusatan data. Mean suatu data juga merupakan statistik karena mampu menggambarkan bahwa data tersebut berada pada kisaran mean data tersebut. Mean tidak dapat digunakan sebagai ukuran pemusatan untuk jenis data nominal dan ordinal. Berdasarkan definisi dari mean adalah jumlah seluruh data dibagi dengan banyaknya data.

## 2) Median (nilai tengah)

Median menentukan letak tengah data setelah data disusun menurut urutan nilainya. Bisa juga disebut *nilai tengah dari data-data yang terurut*.<sup>12</sup> Simbol untuk median adalah Me. Dalam mencari median, dibedakan untuk banyak data ganjil dan banyak data genap. Untuk banyak data ganjil, setelah data disusun menurut nilainya, maka median Me adalah data yang terletak tepat di tengah.

## 3) Modus (nilai yang sering muncul)

Modus adalah nilai yang sering muncul.<sup>13</sup> Jika kita tertarik pada data frekuensi, jumlah dari suatu nilai dari kumpulan data, maka kita menggunakan modus. Modus sangat baik bila digunakan untuk data yang memiliki sekala kategorik yaitu nominal atau ordinal. Sedangkan data ordinal adalah data kategorik yang bisa diurutkan, misalnya kita menanyakan kepada 100 orang tentang kebiasaan untuk mencuci kaki sebelum tidur, dengan pilihan jawaban: selalu (5), sering (4), kadang-kadang(3), jarang (2), tidak pernah (1). Apabila kita ingin melihat ukuran pemusatannya lebih baik menggunakan modus yaitu yaitu jawaban yang paling banyak dipilih, misalnya sering (2). Berarti sebagian besar orang dari 100 orang yang ditanyakan menjawab sering mencuci kaki sebelum tidur.

## 4) Standar Deviasi dan Varians

Standar deviasi dan varians salah satu teknik statistik yg digunakan untuk menjelaskan homogenitas kelompok. Varians merupakan jumlah kuadrat semua deviasi nilai-nilai individual terhadap rata-rata kelompok. Sedangkan akar dari varians disebut dengan standar deviasi atau simpangan baku. Standar deviasi dan varians simpangan baku merupakan variasi sebaran data.<sup>14</sup> Semakin

---

<sup>11</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, ... hal. 187.

<sup>12</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, ... hal. 187.

<sup>13</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi* ... hal. 186.

<sup>14</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, ... hal. 189.

kecil nilai sebarannya berarti variasi nilai data makin sama, jika sebarannya bernilai 0, maka nilai semua datanya adalah sama.

### 5) Distribusi Frekuensi

Distribusi Frekuensi adalah membuat uraian dari suatu hasil penelitian dan menyajikan hasil penelitian tersebut dalam bentuk yang baik, yakni bentuk statistik populer yang sederhana sehingga dapat lebih mudah memperoleh gambaran tentang situasi hasil penelitian. Distribusi Frekuensi atau tabel frekuensi adalah suatu tabel yang banyaknya kejadian atau frekuensi didistribusikan ke dalam kelompok-kelompok (kelas-kelas) yang berbeda. Adapun jenis-jenis tabel distribusi frekuensi adalah sebagai berikut:

- a) Tabel distribusi frekuensi data tunggal adalah salah satu jenis tabel statistik yang di dalamnya disajikan frekuensi dari data angka, dimana angka yang ada tidak dikelompokkan.
- b) Tabel distribusi frekuensi data kelompok adalah salah satu jenis tabel statistik yang di dalamnya disajikan pencaran frekuensi dari data angka, dimana angka-angka tersebut dikelompokkan.
- c) Tabel distribusi frekuensi kumulatif adalah salah satu jenis tabel statistik yang di dalamnya disajikan frekuensi yang dihitung terus meningkat atau selalu ditambah-tambahkan baik dari bawah ke atas maupun dari atas ke bawah. Tabel distribusi frekuensi kumulatif ada dua yaitu tabel distribusi frekuensi kumulatif data tunggal dan kelompok.
- d) Tabel distribusi frekuensi relatif; tabel ini juga dinamakan tabel persentase, dikatakan “frekuensi relatif” sebab frekuensi yang disajikan di sini bukanlah frekuensi yang sebenarnya, melainkan frekuensi yang ditungkan dalam bentuk angka persenan.

### b. Analisis Inferensial

Analisis inferensial sering juga disebut analisis induktif atau analisis probabilitas adalah teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.<sup>15</sup> Analisis inferensial digunakan untuk sampel yang diambil dari populasi dengan teknik pengambilan sampel secara random.

Analisis inferensial ini disebut juga analisis probabilitas, karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel yang kebenarannya bersifat peluang (*probability*). Suatu kesimpulan dari data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi mempunyai peluang kesalahan dan kebenaran (kepercayaan) yang dinyatakan dalam bentuk prosentase. Bila peluang kesalahan 5%, maka taraf

---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, ... hal.209.

kepercayaan 95% dan bila peluang kesalahan 1%, maka taraf kepercayaan 99%. Peluang kesalahan dan kepercayaan ini disebut dengan istilah “*taraf signifikansi*”.

Menurut Sugiyono<sup>16</sup> untuk pengujian hipotesis dengan analisis inferensial yang menggunakan statistik parametrik memerlukan terpenuhinya banyak asumsi sebagai persyaratan analisis. Asumsi yang utama adalah data yang akan dianalisis harus berdistribusi normal, maka harus dilakukan uji normalitas distribusi. Asumsi kedua data dua kelompok atau lebih yang diuji harus homogen, maka harus dilakukan uji kenormalan. Asumsi ketiga persamaan regresi antara variabel yang dikorelasikan harus linear dan berarti harus dilakukan uji linearitas regresi.

### 1) Uji Persyaratan Analisis

Uji persyaratan analisis terdiri dari uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas.

### 2) Teknik Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan diterima tidaknya hipotesis yang telah diajukan di atas, maka dilakukan pengujian terhadap kedelapan hipotesis penelitian dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

#### a. Uji F (Uji Simultan)

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik F (uji F). Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika tingkat signifikansi di bawah 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### b. Uji t (Uji Parsial)

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik F (uji F). Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika tingkat signifikansi di bawah 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### c. Langkah-langkah Analisis Hasil Penelitian dengan Menggunakan *Software* SPSS Statistik

#### 1) Analisis Data Deskriptif

Untuk mengetahui dan menyajikan jumlah responden ( $N$ ), harga rata-rata (*mean*), rata-rata kesalahan standar (*Standard Error of Mean*), median, modus (*mode*), simpang baku (*Standard Deviation*), varian (*Variance*), rentang (*range*), skor terendah (*minimum scor*), skor tertinggi (*maksimum scor*) dan distribusi frekuensi yang disertai grafik histogram dari kelima variabel

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, ... hal.210.



penelitian, dapat dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistik Deskriptif*, dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan C. Trihendradi<sup>17</sup> sebagai berikut:

- a) Sajikan data hasil penelitian sesuai variabel masing-masing dalam daftar “*data view*”
- b) Buka *variabel view*, kemudian tulis simbol variabel (Y, X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dst.....pada kolom *name*, ganti dengan angka 0 pada kolom *decimals*, dan tulis nama variabel pada kolom *label* (contoh: kepuasa orang tua, persepektif rasional dan perspektif emosional)
- c) Buka kembali *data view*, klik *Analyze* › *descriptive statistic* › *frequencies* › masukan variabel “kinerja guru”(Y) pada kotak *variable (s)* › *statistics*, ceklis pada kotak kecil: *mean*, *median*, *mode*, *sum*, *standar deviation*, *variance*, *range*, *minimum*, *maximum*, › *kontinue* › *OK*. Lanjutkan langkah-langkah seperti ini untuk mengetahui data deskriptif seluruh variabel.
- d) Untuk membuat grafik histogram cari dulu panjang kelas dengan cara:
 
$$P = R/k$$

$$k = 1 + 3,3 \log n$$

$$R = \text{range}$$
 yakni nilai tertinggi (*maximum*) – nilai terendah (*minimum*)
- e) Setelah panjang kelas di ketahui, dibuat kelas interval
- f) Klik: *Transform* › *Recode Different Variables* › masukan nama variabel (Y) dikotak *input variable ~ output variable* › *Name* (tulis simbol variabel contoh Y<sub>2</sub>KRIT) › *Old and New Value* › *Range* (masukan kelas interval contoh 81-90) › *Value* (tulis: 1, 2, 3...) › *Continue* › *OK*.
- g) Lanjutkan untuk membuat grafiknya dengan cara: *Analyze* › *Deskriptive Statistics* › *Frequencies* › masukan nama variabel contoh kinerja guru (Y) ke kotak *Variable (s)* › *Chart* › *Histograms* › *With normal curve* › *Continue* › *OK*

---

<sup>17</sup> C. Trihendradi, *Step by Step SPSS 18 Analisis Data Statistik*, Yogyakarta, ANDI Offset, 2010, hal .41-50.

## 2) Uji Persyaratan Analisis

Uji persyaratan analisis dengan menggunakan *SPSS Statistic* dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan C. Trihendradi<sup>18</sup> berikut ini.

### a) Uji Linieritas Persamaan Regresi

Untuk menguji linieritas persamaan regresi melalui *SPSS Statistik*, dapat ditempuh langkah-langkah sebagaimana dikemukakan C. Trihendradi<sup>19</sup> sebagai berikut:

- a) Sajikan data hasil penelitian sesuai variabel masing-masing dalam daftar “*data view*”
- b) Buka *variabel view*, kemudian tulis simbol variabel (Y, X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dst....pada kolom *name*, ganti dengan angka 0 pada kolom *decimals*, dan tulis nama variabel pada kolom *label* (contoh: kepuasan orang tua, perspektif rasional dan perspektif emosional)
- c) Buka kembali *data view*, klik *Analyze* > *compare means* > *means* > masukan variabel Y pada kotak *devenden* > variabel X pada kotak *indevenden* > *options* > ceklis pada kotak kecil: *test for linearity* > *kontinue* > *OK.* > lihat nilai F dan nilai P Sig. Apabila nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai P Sig > 0,05 (5%), berarti *Ho diterima dan H<sub>1</sub> ditolak* Dengan demikian, maka dapat diinterpretasikan/ditafsirkan bahwa persyaratan linearitas terpenuhi atau *model persamaan regresi  $\hat{Y}$  atas X = linear*.
- d) Lanjutkan langkah-langkah seperti ini untuk mengetahui model persamaan regresi variabel berikutnya.

### b) Uji Normalitas Galat Taksiran

Untuk menguji normalitas galat taksiran melalui *SPSS Statistik*, dapat ditempuh langkah-langkah sebagaimana dikemukakan C. Trihendradi<sup>20</sup> sebagai berikut:

- a) Sajikan data hasil penelitian sesuai variabel masing-masing dalam daftar “*data view*”
- b) Buka *variabel view*, kemudian tulis simbol variabel (Y, X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dst....pada kolom *name*, ganti dengan angka 0 pada kolom *decimals*, dan tulis nama variabel pada kolom *label* (contoh: kepuasan orang tua, perspektif rasional dan perspektif emosional)
- c) Buka kembali *data view*, klik *Analyze* > *regression* > *linear* > masukan variabel Y pada kotak *devenden* > variabel X pada kotak *indevenden* > *save* > *residuals* ceklis pada kotak kecil: *unstandardized* > *enter* > *OK.* > lihat pada *data view* muncul *resi I*.

---

<sup>18</sup> C. Trihendradi, *Step by Step SPSS 18 Analisis Data Statistik*, ... hal.139-233.

<sup>19</sup> C. Trihendradi, *Step by Step SPSS 18 Analisis Data Statistik*, ... hal.151-173.

<sup>20</sup> C. Trihendradi, *Step by Step SPSS 18 Analisis Data Statistik*, ... hal.221-233.

- d) Tahap selanjutnya klik *Analyze* > *nonparametrik* > *test* > *one sample K-S* > masukan *unstandardized* pada kotak *test variable list* > ceklist *normal* > OK lihat nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* kalau  $> 0,05$  (5%) atau  $Z_{hitung} < Z_{tabel}$  pada taraf kepercayaan/ signifikansi  $\alpha = 0,05$  berarti *H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak*. Dengan demikian dapat diinterpretasikan/ ditafsirkan bahwa persyaratan normalitas distribusi galat taksiran terpenuhi dengan kata lain galat taksiran *persamaan regresi  $\hat{Y}$  atas  $X_1$  adalah berdistribusi normal*.
- e) Lanjutkan langkah-langkah seperti ini untuk mengetahui galat taksiran *persamaan regresi  $\hat{Y}$  atas  $X_1$*  variabel berikutnya.

**c) Uji homogenitas Varians**

Untuk menguji normalitas galat taksiran melalui *SPSS Statistik*, dapat ditempuh langkah-langkah<sup>21</sup> sebagai berikut:

- Sajikan data hasil penelitian sesuai variabel masing-masing dalam daftar "*data view*"
- Buka *variabel view*, kemudian tulis simbol variabel (Y, X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dst....pada kolom *name*, ganti dengan angka 0 pada kolom *decimals*, dan tulis nama variabel pada kolom *label* (contoh: kepuasan orang tua siswa, perspektif rasional dan perspektif emosional)
- Buka kembali *data view*, klik *Analyze* > *regression* > *linear* > masukan variabel Y pada kotak *devenden* > variabel X pada kotak *indevenden* > *plots* > masukan *SRESID* pada kotak Y dan *ZPRED* pada kotak X > *continue* > OK. lihat gambar, jika titik-titik menyebar di atas dan bawah titik nol pada sumbu Y, dan tidak membuat pola tertentu, maka dapat diinterpretasikan/ ditafsirkan bahwa tidak terjadi *heteroskedas*.

**d. Uji Hipotesis Penelitian**

Untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan *SPSS Statistic* baik melalui analisis korelasi maupun regresi, dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan C. Trihendradi<sup>22</sup> berikut ini.

- Sajikan data hasil penelitian sesuai variabel masing-masing dalam daftar "*data view*"
- Buka *variabel view*, kemudian tulis simbol variabel (Y, X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dst....pada kolom *name*, ganti dengan angka 0 pada kolom *decimals*, dan tulis nama variabel pada kolom *label* (contoh: kepuasan orangtua, perspektif rasional dan perspektif emosional)

---

<sup>21</sup> C. Trihendradi, *Step by Step SPSS 18 Analisis Data Statistik*, ... hal.183-214.

<sup>22</sup> C. Trihendradi, *Step by Step SPSS 18 Analisis Data Statistik*, ... hal.129-139.

- 3) Buka kembali *data view*, klik *Analyze* › *correlate* › *bivariate* › masukan variabel yang akan dikorelasikan › *Pearson* › *one-tailed* › *OK*. lihat nilai koefisien korelasi pada kolom *Pearson Correlation*.
- 4) Untuk melihat besarnya pengaruh ditunjukkan oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau nilai koefisien korelasi dikuadratkan dan sisanya (dari 100%) adalah faktor lainnya.
- 5) Untuk melihat kecenderungan arah persamaan regresi ( $\hat{Y} = a + bX_1$ ), klik *Analyze* › *regression* › *linear* › masukan variabel Y pada kotak *devenden* › variabel X pada kotak *indevidenden* › *OK*. › lihat pada *output Coefficients<sup>a</sup>* › *nilai constanta dan nilai variabel*.

## K. Hipotesis Statistik

Hipotesis pada dasarnya merupakan suatu proposisi atau anggapan yang mungkin benar, dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan/pemecahan persoalan ataupun untuk dasar penelitian lebih lanjut. Hipotesis statistik ialah suatu pernyataan tentang bentuk fungsi suatu variabel atau tentang nilai sebenarnya suatu parameter. Suatu pengujian hipotesis statistik ialah prosedur yang memungkinkan keputusan dapat dibuat, yaitu keputusan untuk menolak atau tidak menolak hipotesis yang sedang dipersoalkan/diuji.

Hipotesis (atau lengkapnya hipotesis statistik) merupakan suatu anggapan atau suatu dugaan mengenai populasi. Sebelum menerima atau menolak sebuah hipotesis, seorang peneliti harus menguji keabsahan hipotesis tersebut untuk menentukan *apakah hipotesis itu benar atau salah*.  $H_0$  dapat berisikan tanda kesamaan (*equality sign*) seperti  $=$ ,  $\leq$ , atau  $\geq$ . Bilamana  $H_0$  berisi tanda kesamaan yang tegas (*strict equality sign*)  $=$ , maka  $H_a$  akan berisi tanda tidak sama (*not-equality sign*). Jika  $H_0$  berisikan tanda ketidaksamaan yang lemah (*weak inequality sign*)  $\leq$ , maka  $H_a$  akan berisi tanda ketidaksamaan yang kuat (*stirct inequality sign*)  $>$ ; dan jika  $H_0$  berisi  $\geq$ , maka  $H_a$  akan berisi  $<$ .

Istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata *hupo* dan *thesis*. *Hupo* artinya sementara, atau kurang kebenarannya atau masih lemah kebenarannya. Sedangkan *thesis* artinya pernyataan atau teori. Karena hipotesis adalah pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya, sehingga istilah hipotesis ialah pernyataan sementara yang perlu diuji kebenarannya. Hipotesis dapat diartikan sebagai pernyataan statistik tentang parameter populasi. Dengan kata lain, hipotesis adalah taksiran terhadap parameter populasi, melalui data-data sampel. Dalam statistik dan penelitian terdapat dua macam hipotesis, yaitu hipotesis nol dan alternatif. Pada statistik, hipotesis nol diartikan sebagai tidak adanya perbedaan antara parameter dengan statistik, atau tidak adanya perbedaan antara ukuran populasi dan ukuran sampel. Dengan demikian hipotesis yang diuji adalah

hipotesis nol, karena memang peneliti tidak mengharapkan adanya perbedaan data populasi dengan sampel. selanjutnya hipotesis alternatif adalah lawan hipotesis nol, yang berbunyi ada perbedaan antara data populasi dengan data sampel.

Adapun hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. *Hipotesis statistik 1*: Pengaruh antara persepsi rasional terhadap kepuasan orang tua siswa.

$H_0: \rho_{y.1} = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi rasional terhadap kepuasan orang tua

$H_1: \rho_{y.1} > 0$  artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi rasional terhadap kepuasan orang tua

- b. *Hipotesis statistik 2*: Pengaruh antara persepsi emosional terhadap kepuasan orang tua

$H_0: \rho_{y.2} = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh positif antara persepsi emosional terhadap kepuasan orang tua

$H_1: \rho_{y.2} > 0$  artinya terdapat pengaruh positif antara persepsi emosional terhadap kepuasan orang tua

- c. *Hipotesis statistik 3*: Pengaruh antara persepsi rasional dan persepsi emosional secara bersama-sama terhadap kepuasan orang tua

$H_0: \rho_{y.1.3} = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh persepsi rasional dan persepsi emosional secara bersama-sama terhadap kepuasan orang tua

$H_1: \rho_{y.1.3} > 0$  artinya terdapat pengaruh persepsi rasional dan persepsi emosional secara bersama-sama terhadap kepuasan orang tua

## L. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada orang tua siswa di SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu persiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil penelitian, secara keseluruhan direncanakan berlangsung kurang lebih selama 7(tujuh bulan) bulan mulai bulan April 2019 sampai dengan bulan September 2019, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

**Tabel 3.7**  
**Tahapan Kegiatan Penyusunan Tesis**

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		April 2019	Juli 2019	Agustus 2019	September	Oktober 2019	November 2019
1.	Pengajuan Judul Tesis	X					
2.	Ujian proposal penelitian	X					
3.	Penunjukkan pembimbing		X				
4.	Penulisan Bab I dan Bab II		X				
5.	Penulisan Bab III			X			
6.	Pembuatan Instrumen Penelitian			X			
7	Uji coba Instrumen Penelitian			X			
8.	Pelaporan Hasil Uji Coba Instrumen			X			
9.	Ujian Progres I			X			
10.	Penelitian				X		
11.	Pengolahan Data Hasil Penelitian				X		
12.	Penulisan Bab IV dan V				X		
13.	Ujian Prores II				X		
14.	Perbaikan hasil ujian progres II				X		
15	Penggandaan Tesis				X		
16	Ujian Sidang Tesis					X	
17	Perbaikan hasil ujian sidang					X	

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV ini disajikan secara rinci tujuh bagian hasil penelitian, yakni: (1) deskripsi objek penelitian (2) analisis butir data hasil penelitian (3) Analisis deskriptif data hasil penelitian, (4) pengujian persyaratan analisis, (5) pengujian hipotesis penelitian, (6) pembahasan hasil penelitian, dan (7) keterbatasan penelitian.

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang didirikan pada tahun 2013, yang beralamat di jalan Raya SetNeg, Perumahan Taman Anyelir Blok C2, Cikokol, Kota Tangerang, Banten, kode post 15117, telepon (021) 22599868 . Pada bulan Maret 2018 SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang telah resmi menyandang gelar Sekolah Standar Nasional (SSN) yang terakreditasi A.

Data identitas sekolah dapat dijabarkan sebagai berikut:

Nama Sekolah	: SDIT Lentera Ilmu
NPSN	: 20623143
Status	: Swasta
Bentuk pendidikan	: SD
Status Kepemilikan	: Yayasan
SK Pendirian Sekolah	: 642/Kep-34/BPPT/IMB/200
Tanggal SK Pendirian	: 2009-02-18
SK Ijin Operasional	: 421.1/KEP.06-SD/BPPMPT/2
Tanggal SK Ijin Operasional	: 2012-09-20
Luas Tanah	: 2700m

SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang hadir sebagai salah satu wadah pendidikan Islam dan pendampingan anak dengan wawasan dan keterampilan dasar akademik yang dibutuhkan. SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang selain mengarahkan peserta didik dalam rangka mengembangkan karakter akhlak islami, juga mengembangkan kurikulum pendidikan yang dapat mempersiapkan anak didik yang mampu mengikuti dinamika ilmu pengetahuan dan lingkungan sehingga memiliki bakat dalam mempersiapkan pendidikan ke jenjang selanjutnya. Menjadikan belajar sesuatu yang menyenangkan dengan metode belajar yang efektif, mudah dan menyenangkan.

SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang memiliki visi dan misi. Adapun Visi dari SDIT Lentera Ilmu adalah “Menjadi sekolah unggulan yang berkualitas, berwawasan lingkungan dan berkarakter islami dalam membangun kepribadian yang berakhlakul karimah. Adapun Misi SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang yaitu:

1. Menciptakan sekolah yang modern dan berwawasan lingkungan.
2. Membentuk sikap yang religious.
3. Membentuk siswa yang unggul dalam bahasa, ICT dan berkarakter islami.
4. Menghasilkan siswa yang berprestasi dalam bidang akademik, olahraga dan seni.
5. Mempersiapkan siswa agar dapat di terima di SMP unggulan.



**Tabel 4.1**  
**Data Pendidikan dan Kependidikan SDIT Lentera Ilmu**

No.	NAMA	TEMPAT LAHIR	TANGGAL LAHIR	JABATAN
1	Nur Sudiyono, S.Pd.I	JAKARTA	27 September 1974	KEPSEK
2	Wahyu Dwi Purnomo N. M.Pd	JAKARTA	21 Juli 1977	GURU
3	Priyatmo Dwi Nugroho, S.Pd.I	JAKARTA	18 Oktober 1978	GURU
4	Mohammad Sohir, S.Pd.I	SORONG	29 April 1975	GURU
5	Al-Purqon, S.Kom	TANGERANG	30 Agustus 1979	GURU
6	Sri Rizqiyah, S.Pd.I	SERANG	12 Juni 1988	GURU
7	Devi Sartika, S.Pd.I	TANGERANG	12 September 1989	GURU
8	Abdul Rosid, S.E	TANGERANG	18 September 1989	GURU
9	Muhammad Ali Fahmi P. , S.Pd	KEDIRI	11 Januari 1990	GURU
10	Ema Hidrawati	TANGERANG	13 Agustus 1982	GURU
11	Syaikh Khoirul Umam, S.Pd	TANGERANG	12 Februari 1989	GURU
12	Nurlina Trisnawati, S.H.I	JAKARTA	02 Juni 1989	GURU
13	Irma Rachmawati Dewi, S.IP	JAKARTA	01 April 1978	ADMIN TU
14	Yusuf Efendi, S.Pd	BOYOLALI	06 Februari 1990	GURU
15	Sri Supatmi, S.Pd	GN. KIDUL	08 Oktober 1985	GURU
16	Tupi Ihlasiah, S.pd.I	JAKARTA	21 Januari 1991	GURU
17	Kameludin	TANGERANG	17 April 1985	SATPAM
18	Suharyanto	TANGERANG	05 Maret 1979	OB
19	Rita Rif'at	TANGERANG	31 Mei 1996	TU

20	Rohimi	TANGERANG	11 Februari 1988	GURU
21	Desi Yuningsih	TANGERANG	11 Desember 1996	GURU
22	Heru Triyanto, A.Md	TANGERANG	12 Desember 1989	GURU
23	Atikah Lubis, S.Pd.i	MEDAN	05 September 1991	GURU
24	Lili Nurmaida, S.Pd	TANGERANG	28 Mei 1995	GURU
25	Maryati, S.Pd.I	TANGERANG	05 Juni 1989	GURU
26	Hani Nurbaiti	TANGERANG	14 Mei 1998	GURU
27	Aris Munandar, A.Md	JAKARTA	17 Maret 1994	GURU
28	Muhtarom, S.Pd	KULON PROGO	06 Mei 1989	GURU
29	Iis Umaroh, S.Pd	BREBES	30 Januari 1990	GURU
30	Robi Cahyadi	TANGERANG	12 Desember 1995	GURU
31	Ahmad Mundzir Ruddin	JAKARTA	13 September 1993	OB

## B. Analisis Butir Instrumen penelitian

Analisis butir dilakukan untuk mengetahui jawaban responden terhadap masing-masing butir instrumen pada setiap variabel penelitian, dengan cara melihat prosentase jumlah responden yang menjawab positif terhadap setiap butir instrumen, yakni sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Analisis Butir Soal Instrumen Penelitian**  
**Variabel Kepuasan Orang Tua (Y)**

No.	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden		Analisis Hasil Penelitian
1.	Saya merasa puas tentang kualitas guru mengajar anak saya	SS	8%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua siswa (99%) merasa puas tentang cara guru mengajar anaknya.
		S	91%	
		KS	1%	
		TS	0%	
		STS	0%	

Kepuasan orang tua terhadap kualitas guru merupakan faktor penting. Karena, guru adalah salah satu di antara faktor pendidikan yang memiliki peranan paling strategis, sebab gurulah sebetulnya yang paling menentukan di dalam terjadinya proses belajar mengajar. Peran guru sangat vital bagi pembentukan kepribadian, cita-cita, dan visi misi yang menjadi impian hidup anak didiknya di masa depan.

Di balik kesuksesan murid, selalu ada guru profesional dan berkarakter yang memberikan inspirasi dan motivasi besar pada dirinya sebagai sumber stamina dan energi untuk selalu belajar dan bergerak mengejar ketertinggalan, menggapai kemajuan, menorehkan prestasi spektakuler dalam mencapai kemajuan suatu bangsa.

Memang benar, sebagian orang merasa miris melihat fenomena yang menghempaskan dunia pendidikan saat ini. Moral anak dianggap menurun. Sebagian anak sekolah yang berkelompok menakutkan orang lain. Mereka memiliki sejumlah catatan kurang baik dan segudang problematika dunia pendidikan yang telah menjadi peringatan besar bagi sekolah. Penurunan moral ini akan berdampak pada penurunan karakter luhur yang dulu erat tertanam dan menjadi kepribadian.

Peneliti menemukan data 8% merasa sangat puas atas kualitas guru-gurunya. Sementara, 91% merasa puas atas kualitas guru tersebut.

Kepuasan tersebut tergolong sangat tinggi. Artinya, kepercayaan orang tua terhadap guru-gurunya sangat bagus.

2.	Saya merasa puas tentang hasil belajar anak saya	SS	8%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (72%) merasa puas dengan hasil belajar anaknya
		S	64%	
		KS	28%	
		TS	0%	
		STS	0%	
3.	Saya merasa puas tentang kualitas mengajar guru matematika	SS	66%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (98%) merasa puas tentang kualitas mengajar guru matematika
		S	32%	
		KS	2%	
		TS	0%	
		STS	0%	
4.	Saya merasa puas dengan cara guru mengajarkan membaca yang baik	SS	53%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (99%) merasa puas dengan cara guru mengajarkan membaca yang baik.
		S	46%	
		KS	1%	
		TS	0%	
		STS	0%	

Melihat beberapa data di atas, tergambar tentang profesionalitas guru-guru di SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang Banten. Profesionalisme guru memang bukan satu-satunya yang dapat dijadikan indikator keberhasilan prestasi belajar siswa. Karena, profesionalisme saja tidak cukup dimiliki oleh seorang guru untuk menghasilkan siswa yang berprestasi saja. Karena yang dibentuk dalam pendidikan itu adalah individu yang nantinya menjadi bagian dari masyarakat.

Terlebih lagi peserta didik yang sekarang ini menjalani proses pendidikan, nantinya 15–30 tahun mendatang akan menjadi pemimpin negeri ini. Maka, memberikan bekal kepemimpinan menjadi bagian penting untuk mereka juga. Jika *output* yang dihasilkan adalah orang-orang yang tidak memiliki mental pemimpin dan negarawan serta tidak memiliki kepribadian yang baik, maka nasib bangsa ini ke depan akan terancam.

Orang tua murid, pada data di atas, merasakan kepuasan terhadap hasil belajar anaknya, yaitu sebesar 72%. Walaupun demikian, masih terdapat 28% orang tua yang belum merasakan kepuasan terhadap hasil belajar putra-putrinya. Ketidakpuasan ini sangat mungkin disebabkan oleh beberapa faktor. Adapun faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan orang tua adalah: *Pertama*, orang tua memandang anaknya memiliki

kemampuan tetapi hasilnya sangat rendah. Rendahnya hasil yang diperoleh anak karena anak ditemukan memiliki kecenderungan senang dengan mainannya. *Kedua*, orang tua memiliki standar tinggi jauh di atas kemampuannya. Ketika standar tinggi diterapkan tanpa mempertimbangkan kemampuan anaknya maka kemungkinan besar kekecewaan akan diperoleh oleh anak-anaknya.

Memang benar, bahwa hasil belajar dapat juga dipengaruhi oleh kemampuan guru mengajar. Namun, hanya kemampuan mengajar tentu tidak memberikan dampak positif atau negataif secara signifikan.

Guru tetap dianggap sebagai factor yang menentukan tinggi atau rendahnya hasil belajar siswa. Guru adalah sebuah pionir teladan yang hidup. Maknanya, guru di samping mengajarkan ilmu, juga perlu memberikan teladan dan karakter yang baik kepada para peserta didiknya. Dalam proses pembelajaran di sekolah peranan guru sangat penting fungsinya sebagaimana orang tua yang mampu memahami, mengayomi, dan memberikan perasaan aman kepada peserta didik.

Dalam proses materi keislaman (dalam arti nilai substansi) tidak diberikan hanya oleh guru bidang studi khusus, namun semua guru mampu memahami dan memasukkan nilai-nilai islami dalam semua pelajaran. Maka sangatlah disayangkan jika seorang guru hanya dituntut untuk profesional saja, yang hanya memiliki gelar sarjana, menguasai kurikulum, pandai mengajar, menguasai materi yang diajarkan.

Juga terampil menggunakan multi metode pembelajaran, dan mampu berkomunikasi dengan baik. Namun, metode mengajar harus juga diimbangi dengan karakter pendidik yang tertanam dalam diri dan jiwanya. Karena itu, lembaga pendidikan yang sukses adalah lembaga pendidikan yang tidak hanya mampu membawa peserta didiknya meraih prestasi, namun juga seluruh guru dan karyawan turut berprestasi.

Dari sinilah urgensi menuntut melahirkan guru-guru yang berkualitas, yakni guru profesional dan berkarakter, karena pendidikan tidak akan berhasil kalau orang-orang yang diamanatkan untuk mendidik bukanlah yang profesional dan berkarakter. Guru profesional dan berkarakter tentunya menjadi dasar kesuksesan sebuah lembaga pendidikan juga peserta didik.

Pentingnya penguatan pendidikan karakter mampu membangun generasi emas 2045 dengan kecakapan abad 21 dan berbagai trik, kompetensi serta strategi. Tercapainya kepuasan orang tua atas keberhasilan dan kesuksesan anak mereka serta rasa nyaman peserta didik selama menempuh pendidikan *full day* di sekolah menunjukkan bahwa sekolah memiliki *best service* yang luar biasa terutama dari segi pendidikan karakternya.

SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang Banten, merupakan salah satu sekolah swasta di Kota Malang dengan sistem *full day school* yang sudah menerapkan konsep pendidikan karakter sejak tahun 2006. Bersamaan dengan itu pula SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang Banten juga mewujudkan guru profesional dan berkarakter. Guru profesional itu harus memiliki 3 ciri utama, yaitu *skill*, *knowledge*, dan *attitude*.

Ciri-ciri tersebut mampu mengembangkan kompetensi peserta didik, di antaranya ada komunikasi, berpikir kritis, kreativitas, dan kolaborasi. Tak hanya profesional, *attitude* dan karakter seorang guru juga harus tertanam. Karakter seorang guru sangat dibutuhkan untuk membangkitkan semangat besar dalam diri anak untuk menjadi aktor perubahan peradaban dunia.

Guru berkarakter bukanlah sekadar mengajarkan kepribadian. Sebab, kepribadian tidaklah sama dengan karakter. Strategi pendidikan karakter yang paling sederhana adalah melalui figur. Guru berkarakter adalah guru yang mampu menjadi *uswah* bagi para muridnya.

Guru profesional dan berkarakter tidak sekadar mengutamakan mengajarkan pengetahuan umum saja, tetapi juga memadukan dengan pendidikan agama dan pengamalannya dalam kehidupan sehari-hari melalui keteladanan, intervensi, pembiasaan yang konsisten, dan penguatan. Lewat pembelajaran agama, dan karakter yang baik dari sang guru, akhlak anak dapat dibangun.

Salah satu contoh di SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang Banten, yang memadukan pengetahuan umum dengan pembelajaran agama, juga karakter tidak hanya diajarkan secara teori saja, tapi dapat terus diajarkan dengan praktik. Kebiasaan-kebiasaan beribadah kepada Tuhan akan menggiring anak untuk semakin dekat dengan Tuhan. Selain pembiasaan salat wajib secara berjamaah, anak didik diajarkan untuk istiqamah salat Duha, salat tahajud, dan bersalawat nabi.

5.	Saya merasa puas tentang penyelenggaraan kegiatan ekstrakurikuler	SS	24%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (73%) merasa puas tentang penyelenggaraan kegiatan ekstrakurikuler.
		S	49%	
		KS	26%	
		TS	1%	
		STS	0%	
6.	Saya merasa puas tentang pelaksanaan kegiatan pramuka	SS	22%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (80%) merasa puas tentang
		S	58%	
		KS	19%	
		TS	1%	
		STS	0%	

				pelaksanaan kegiatan pramuka.
7.	Saya merasa puas tentang pembelajaran menghafal Al-Qur'an (Tahfidz)	SS	34%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (98%) merasa puas tentang pembelajaran menghafal Al-Qur'an (Tahfidz).
		S	64%	
		KS	1%	
		TS	1%	
		STS	0%	
8.	Saya merasa puas tentang pembinaan akhlak siswa	SS	34%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (74%) merasa puas tentang cara pembinaan akhlak siswa.
		S	40%	
		KS	26%	
		TS	0%	
		STS	0%	

Di sini, peneliti menemukan bahwa orang tua siswa mengalami kepuasan pada poin pembinaan akhlak. Peneliti menemukan, terdapat 74% orang tua yang merasakan kepuasan itu. Sementara, 26% orang tua menyatakan kekecewaannya terhadap pembinaan akhlak.

Peneliti merasa penasaran, mengapa kepuasan orang tua tinggi. Peneliti mendalami hasil pada poin ini, dan beberapa poin lain. Dari hasil penelitian tersebut, ditemukan bahwa orang tua menginginkan agar terdapat pembinaan akhlak yang komprehensif. Sementara data dari hasil lapangan menunjukkan bahwa pembinaan akhlak dilakukan wakil kepala sekolah bidang kesiswaan oleh guru PAI dan guru olah raga.

9.	Saya merasa puas tentang pendidikan ibadah di sekolah ini.	SS	67%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (98%) merasa puas tentang pendidikan ibadah di sekolah ini.
		S	31%	
		KS	0%	
		TS	2%	
		STS	0%	

Pendidikan ibadah sangat diperlukan, untuk melatih anak – anak usia SD. Mereka perlu mempersiapkan diri saat usia balignya kelak. Karena saat usia balig seseorang harus mempertanggungjawabkan sendiri amalnya, maka usia sebelum balig adalah usia yang paling tepat untuk dilakukan pendidikan ibadah.

Sekolah ini memperhatikan pendidikan ibadah. Hal ini ditunjukkan oleh kepuasan orang tua yang mencapai angka hingga 98%. Penulis

melakukan pendalaman terhadap hal tersebut. Dari hasil pendalaman yang penulis lakukan, kepuasan orang tua ini disebabkan oleh keterbatasan orang tua mendidik putra-putrinya dalam hal ibadah. Sebagian mereka merasa memiliki keterbatasan waktu. Orang tua baik ayah maupun ibu bekerja di luar rumah sehingga waktu untuk mendidik putra-putrinya terbatas. Sebagian orang tua siswa yang lain merasa memiliki keterbatasan kemampuan. Mereka merasa belum cukup bekal untuk memberikan pendidikan ibadah kepada putra-putrinya. Alasan-alasan demikian itu memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan orang tua terhadap pendidikan ibadah yang dilakukan oleh sekolah.

10.	Saya merasa puas dengan penegakan disiplin siswa di sekolah ini	SS	65%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (71%) merasa puas tentang penegakan disiplin siswa di sekolah ini
		S	6%	
		KS	28%	
		TS	1%	
		STS	0%	
11.	Saya merasa puas tentang pelatihan keterampilan hidup di sekolah.	SS	33%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (72%) merasa puas tentang pelatihan keterampilan hidup di sekolah.
		S	39%	
		KS	25%	
		TS	4%	
		STS	0%	
12.	Saya merasa puas tentang kesesuaian biaya pendidikan dengan pelayanan yang diberikan	SS	38%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (71%) merasa puas tentang kesesuaian biaya pendidikan dengan pelayanan yang diberikan.
		S	33%	
		KS	9%	
		TS	20%	
		STS	0%	
13.	Saya merasa puas dengan biaya pendidikan yang berlaku sekarang	SS	34%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (98%) merasa puas dengan biaya pendidikan yang berlaku sekarang.
		S	64%	
		KS	0%	
		TS	2%	
		STS	0%	
14.	Saya merasa puas dengan system pembayaran uang sekolah yang berjalan saat ini.	SS	33%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (71%) merasa puas dengan system pembayaran uang
		S	38%	
		KS	27%	
		TS	2%	
		STS	0%	



				sekolah yang berjalan saat ini.
15.	Saya merasa puas dengan besarnya biaya program penunjang pembelajaran	SS	32%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (79%) merasa puas dengan besarnya biaya program penunjang pembelajaran.
		S	47%	
		KS	19%	
		TS	2%	
		STS	0%	

Terkait dengan program penunjang pembelajaran, baik kegiatan ekstrakurikuler, kegiatan pelatihan hidup dan biaya yang harus ditanggung oleh orang tua cukup tinggi namun orang tua tetap merasakan kepuasan karena tingginya biaya pendidikan diikuti oleh pelayanan yang memadai.

Sejalan dengan kebijakan yang ditetapkan di sekolah tersebut di atas adalah kebijakan publik seperti yang didefinisikan oleh James E. Anderson. James E. Anderson dalam bukunya *Public Policy Making* mendefinisikan kebijakan sebagai arah tindakan yang memiliki maksud yang ditetapkan seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi permasalahan (*a relative stable, purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern*).<sup>1</sup>

Konsep kebijakan publik seperti yang didefinisikan Anderson memiliki beberapa implikasi, antara lain, *pertama*, orientasi pembicaraan yang menjadi tujuan/pusat perhatian kebijakan publik tersebut adalah maksud dan tujuan kebijakan itu sendiri. Orientasi terhadap maksud dan tujuan kebijakan ditetapkan akan memberikan kesan jauh dari kesan sembarangan. Untuk itu, dalam menyusun materi kebijakan, para aktor yang terlibat dalam menyusun kebijakan akan merencanakannya dengan serius. Para aktor biasanya masuk dalam sistem politik dan politik membutuhkan dukungan dari para pendukungnya dan ingin menarik simpati masyarakat luas, maka ketika menentukan suatu kebijakan dilakukan dengan perencanaan yang matang oleh para aktor yang terlibat langsung dalam sistem politik. Model ini berkembang dalam sistem politik modern.

*Kedua*, kebijakan terwujud berupa arah tindakan bukan hanya berupa keputusan-keputusan terpisah. Sebuah kebijakan bukan hanya sekedar penetapan undang-undang. Karena kebijakan merupakan arah tindakan yang dilakukan pejabat pemerintah maupun para tokoh di luar para elit politik, maka undang-undang atau keputusan-keputusan yang

---

<sup>1</sup> James E. Anderson, *Public policy Making*, Boston: Wadsworth, 2011, hal. 6.

ditetapkan disertai dengan aturan pelaksanaannya<sup>2</sup>. *Ketiga*, kebijakan adalah berbicara tentang apa yang dilakukan dan bukan sekedar tentang apa yang diinginkan. Kebijakan publik menunjukkan pada apa yang sebenarnya dilakukan pemerintah dalam mengatur transportasi, pertanian, perdagangan, kesehatan, pendidikan, dan sebagainya bukan sekedar tentang apa yang diinginkan oleh pemerintah dalam menyikapi permasalahan tersebut.

*Keempat*, bentuk kebijakan publik ini bersifat positif atau negatif. Kebijakan publik bersifat positif memiliki arti bahwa sebuah kebijakan terkadang berbentuk sebuah tindakan pemerintah dalam menyikapi sebuah permasalahan tertentu. Pemerintah melakukan tindakan. Nah, ketika pemerintah melakukan tindakan seperti ini disebut dengan bersifat positif. Sedangkan yang bersifat negatif dimaksudkan pada sebuah kebijakan pemerintah berupa sebuah keputusan untuk tidak mengambil suatu tindakan dalam menyikapi sebuah permasalahan. Pemerintah mengambil keputusan untuk tidak melakukan apapun dalam sebuah permasalahan yang seharusnya melibatkan pemerintah.

Ada banyak langkah yang digunakan untuk menentukan kualitas pendidikan yang diterima seorang anak, termasuk skor tes standar, tingkat kelulusan, atau peringkat akuntabilitas. Dengan menggunakan langkah-langkah ini, hampir-konsensus studi "standar emas" mereka yang menggunakan tugas acak untuk menentukan dampak kausal suatu kebijakan telah menemukan bahwa siswa dalam program pilihan sekolah mendapat manfaat akademis dari lingkungan baru.

Namun, ukuran yang paling penting dan sering diabaikan adalah kepuasan orangtua. Orang tua terbiasa dengan situasi unik anak mereka, kebutuhan belajar, dan kemajuan pendidikan dengan cara yang tidak selalu dapat ditangkap dalam nilai ujian. Melalui kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan, menunjukkan bahwa sekolah tempat peneliti melakukan penelitian ini, cukup memberikan kepuasan.

---

<sup>2</sup> Aturan pelaksanaan ini perlu diberikan untuk menghindari kesalahan implementasi di lapangan. Hal ini perlu diperhatikan mengingat kebijakan publik merupakan keputusan politik terhadap pilihan untuk menentukan strategi yang dioperasionalisasikan dalam bentuk program-program yang berjalan paralel seperti penganggaran program. Implementasi dari program tersebut berupa jasa dan produk yang akhirnya diwujudkan dalam proyek dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat, maupun kerjasama pemerintah dan masyarakat. (Riant Nugroho, *Public Policy*, Jakarta: PT Elexmedia Komputindo, 2012, h. 680).

16.	Saya merasa puas dengan layanan administrasi di sekolah ini.	SS	31%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (78%) merasa puas dengan layanan administrasi di sekolah ini.
		S	47%	
		KS	19%	
		TS	4%	
		STS	0%	
17.	Saya merasa puas dengan system komunikasi surat menyurat yang berjalan selama ini.	SS	35%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (69%) merasa puas dengan sisyem komunikasi surat menyurat yang berjalan selama ini.
		S	34%	
		KS	26%	
		TS	5%	
		STS	0%	
18.	Saya merasa puas dengan pemberitahuan jadwal pembelajaran.	SS	32%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (87%) merasa puas dengan pemberitahuan jadwal pembelajaran.
		S	55%	
		KS	8%	
		TS	5%	
		STS	0%	
19.	Saya merasa puas dengan program-program sekolah yang dilaksanakan.	SS	35%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (59%) merasa puas dengan program-program sekolah yang dilaksanakan.
		S	27%	
		KS	32%	
		TS	6%	
		STS	0%	
20.	Saya merasa puas dengan toilet sekolah yang bersih.	SS	34%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (65%) merasa puas dengan toilet sekolah yang bersih.
		S	31%	
		KS	31%	
		TS	5%	
		STS	0%	
21.	Saya merasa puas dengan penataan ruang kelas yang teratur.	SS	29%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (87%) merasa puas dengan penataan ruang kelas yang teratur.
		S	58%	
		KS	8%	
		TS	5%	
		STS	0%	
22.	Saya merasa puas dengan system komunikasi sekolah dengan orang tua.	SS	22%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (64%) merasa tidak puas dengan system komunikasi sekolah dengan orang tua.
		S	14%	
		KS	58%	
		TS	6%	
		STS	0%	

23.	Saya merasa puas dengan informasi perkembangan anak saya di sekolah.	SS	52%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (87%) merasa puas dengan informasi perkembangan anak saya di sekolah.
		S	35%	
		KS	8%	
		TS	5%	
		STS	0%	
24.	Saya merasa puas dengan cara guru memberikan hukuman kepada siswa.	SS	25%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (90%) merasa puas dengan cara guru memberikan hukuman kepada siswa.
		S	65%	
		KS	5%	
		TS	6%	
		STS	0%	
25.	Saya merasa puas dengan cara guru mengawasi siswa ketika jam istirahat	SS	25%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (63%) merasa puas dengan cara guru mengawasi siswa ketika jam istirahat.
		S	38%	
		KS	32%	
		TS	6%	
		STS	0%	
26.	Saya merasa puas dengan cara guru mengawasi siswa sholat berjamaah.	SS	26%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (87%) merasa puas dengan cara guru mengawasi siswa sholat berjamaah.
		S	61%	
		KS	7%	
		TS	6%	
		STS	0%	
27.	Saya merasa puas dengan pengawasan guru kepada siswa ketika kegiatan ekstrakurikuler	SS	28%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (88%) merasa puas dengan pengawasan guru kepada siswa ketika kegiatan ekstrakurikuler.
		S	60%	
		KS	8%	
		TS	4%	
		STS	0%	
28.	Saya merasa puas sekolah membolehkan orang luar masuk ke area sekolah.	SS	22%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (66%) merasa puas sekolah membolehkan orang luar masuk ke area sekolah.
		S	44%	
		KS	31%	
		TS	4%	
		STS	0%	
29.	Saya merasa puas dengan pendidikan keimanan yang diajarkan di sekolah ini.	SS	49%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (89%) merasa puas dengan
		S	40%	
		KS	5%	
		TS	6%	
		STS	0%	

				pendidikan keimanan yang diajarkan di sekolah ini.
30.	Saya merasa puas dengan pendidikan sholat berjamaah.	SS	53%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (66%) merasa puas dengan pendidikan sholat berjamaah.
		S	13%	
		KS	29%	
		TS	5%	
		STS	0%	
31.	Saya merasa puas siswa diajarkan hidup sederhana.	SS	27%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (65%) merasa puas siswa diajarkan hidup sederhana.
		S	38%	
		KS	32%	
		TS	4%	
		STS	0%	
32.	Saya merasa puas siswa diajarkan berbagi kepada sesama teman.	SS	34%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (72%) merasa puas siswa diajarkan berbagi kepada sesama teman.
		S	38%	
		KS	13%	
		TS	15%	
		STS	0%	
33.	Saya merasa puas siswa diajarkan hormat kepada guru dan orang tua	SS	25%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (89%) merasa puas siswa diajarkan hormat kepada guru dan orang tua.
		S	64%	
		KS	11%	
		TS	1%	
		STS	0%	
34.	Saya merasa puas siswa tidak dibiarkan buang sampah sembarangan.	SS	26%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (74%) merasa puas siswa tidak dibiarkan buang sampah sembarangan.
		S	48%	
		KS	25%	
		TS	1%	
		STS	0%	
35.	Saya merasa puas siswa diajarkan memelihara lingkungan hidup	SS	22%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (77%) merasa puas siswa diajarkan memelihara lingkungan hidup.
		S	55%	
		KS	20%	
		TS	2%	
		STS	0%	

**Tabel 4.3**  
**Analisis Butir Soal Instrumen Penelitian**  
**Variabel Rasional (X1)**

No.	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden		Analisis Hasil Penelitian
1.	Menurut saya moda transportasi ke sekolah mudah didapatkan	SS	11%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua siswa (99%) merasa moda transportasi ke sekolah mudah didapatkan.
		S	88%	
		KS	1%	
		TS	0%	
		STS	0%	
2.	Menurut saya jarak rumah saya ke sekolah dekat	SS	11%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (72%) merasa jarak rumah ke sekolah dekat.
		S	61%	
		KS	28%	
		TS	0%	
		STS	0%	
3.	Menurut saya jalur menuju sekolah tergolong lancar.	SS	64%	Hasil penelitian menunjuk-kan bahwa sebagian besar orang tua (98%) merasa jalur menuju sekolah lancar.
		S	34%	
		KS	2%	
		TS	0%	
		STS	0%	
4.	Menurut saya perjalanan ke sekolah aman.	SS	53%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (99%) merasa perjalanan ke sekolah aman.
		S	46%	
		KS	1%	
		TS	0%	
		STS	0%	
5.	Menurut saya uang sekolah terjangkau.	SS	26%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (73%) merasa uang sekolah terjangkau.
		S	47%	
		KS	26%	
		TS	1%	
		STS	0%	
6.	Menurut saya biaya ekstrakurikuler tidak memberatkan	SS	24%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang
		S	59%	
		KS	16%	

		TS	1%	tua (80%) merasa biaya ekstrakurikuler tidak memberatkan.
		STS	0%	
7.	Menurut saya fasilitas antar jemput siswa adalah hal penting	SS	35%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (98%) merasa fasilitas antar jemput siswa adalah hal penting.
		S	62%	
		KS	1%	
		TS	1%	
		STS	0%	
8.	Menurut saya biaya buku pelajaran siswa saat ini tidak memberatkan.	SS	35%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (74%) merasa biaya buku pelajaran siswa saat ini tidak memberatkan.
		S	39%	
		KS	26%	
		TS	0%	
		STS	0%	
9.	Menurut saya batas waktu pembayaran uang sekolah sudah bijaksana.	SS	65%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (98%) merasa batas waktu pembayaran uang sekolah sudah bijaksana.
		S	32%	
		KS	1%	
		TS	2%	
		STS	0%	
10.	Menurut saya system pembayaran uang sekolah sudah sesuai harapan.	SS	59%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (67%) merasa system pembayaran uang sekolah sudah sesuai harapan.
		S	8%	
		KS	32%	
		TS	1%	
		STS	0%	
11.	Menurut saya pengadministrasian uang sekolah siswa sudah bagus	SS	32%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (67%) merasa pengadministrasian uang sekolah siswa sudah bagus.
		S	35%	
		KS	29%	
		TS	4%	
		STS	0%	
12.	Menurut saya sekolah memiliki reputasi dalam bidang akademik.	SS	36%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang
		S	29%	
		KS	14%	

		TS	20%	tua (75 %) merasa sekolah memiliki reputasi dalam bidang akademik.
		STS	0%	
13.	Menurut saya sekolah memiliki reputasi dalam bidang keagamaan	SS	34%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (93%) merasa sekolah memiliki reputasi dalam bidang keagamaan.
		S	59%	
		KS	5%	
		TS	2%	
		STS	0%	
14.	Menurut saya sekolah memiliki reputasi dalam bidang olah raga.	SS	34%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (68%) merasa sekolah memiliki reputasi dalam bidang olah raga.
		S	34%	
		KS	29%	
		TS	2%	
		STS	0%	
15.	Menurut saya sekolah memiliki reputasi dalam bidang seni budaya	SS	34%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (76%) merasa sekolah memiliki reputasi dalam bidang seni budaya.
		S	42%	
		KS	22%	
		TS	1%	
		STS	0%	
16.	Menurut saya sekolah memiliki reputasi dalam bidang pembinaan akhlak	SS	33%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (75%) merasa sekolah memiliki reputasi dalam bidang pembinaan akhlak.
		S	42%	
		KS	22%	
		TS	2%	
		STS	0%	
17.	Menurut saya sekolah memiliki reputasi dalam sains	SS	39%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (70%) merasa sekolah memiliki reputasi dalam sains.
		S	31%	
		KS	27%	
		TS	4%	
		STS	0%	
18.	Menurut saya kurikulum sekolah relevan dengan kebutuhan siswa	SS	33%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (88%) merasa
		S	55%	
		KS	8%	
		TS	4%	



		STS	0%	kurikulum sekolah relevan dengan kebutuhan siswa.
19.	Menurut saya pendidikan agama Islam yang diajarkan di sekolah relevan dengan harapan orang tua.	SS	36%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (65%) merasa pendidikan agama Islam yang diajarkan di sekolah relevan dengan harapan orang tua.
		S	29%	
		KS	32%	
		TS	2%	
		STS	0%	
20.	Menurut saya program ekstrakurikuler relevan dengan minat siswa.	SS	35%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (70%) merasa program ekstrakurikuler relevan dengan minat siswa.
		S	35%	
		KS	27%	
		TS	2%	
		STS	0%	
21.	Menurut saya besaran uang sekolah relevan pelayanan yang diberikan.	SS	33%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (91%) merasa besaran uang sekolah relevan pelayanan yang diberikan.
		S	58%	
		KS	7%	
		TS	2%	
		STS	0%	
22.	Menurut saya kompetensi guru relevan dengan tuntutan kualitas yang didambakan	SS	33%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (55%) merasa kompetensi guru relevan dengan tuntutan kualitas yang didambakan.
		S	22%	
		KS	44%	
		TS	1%	
		STS	0%	
23.	Menurut saya kualitas pendidikan sekolah ini lebih unggul dari pada sekolah lain.	SS	58%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (87%) merasa kualitas pendidikan sekolah ini lebih
		S	32%	
		KS	8%	
		TS	2%	
		STS	0%	

				unggul dari pada sekolah lain.
24.	Menurut saya kegiatan pembelajaran di sekolah ini lebih unggul dari pada sekolah lain	SS	35%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (94%) merasa kegiatan pembelajaran di sekolah ini lebih unggul dari pada sekolah lain.
		S	59%	
		KS	6%	
		TS	0 %	
		STS	0%	
25.	Menurut saya pendidikan moral dan akhlak siswa di sekolah ini lebih baik	SS	35%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (76%) merasa pendidikan moral dan akhlak siswa di sekolah ini lebih baik.
		S	41%	
		KS	22%	
		TS	1%	
		STS	0%	
26.	Menurut saya pengembangan bakat siswa di sekolah ini melebihi harapan saya.	SS	40%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (93%) merasa pengembangan bakat siswa di sekolah ini melebihi harapan.
		S	53%	
		KS	6%	
		TS	1%	
		STS	0%	
27.	Menurut saya rata-rata NEM sekolah ini membanggakan.	SS	44%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (92%) merasa rata-rata NEM sekolah ini membanggakan
		S	48%	
		KS	7%	
		TS	1%	
		STS	0%	
28.	Menurut saya kemampuan siswa dalam mata pelajaran matematika membanggakan.	SS	42%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (66%) merasa kemampuan siswa dalam mata pelajaran matematika membanggakan.
		S	44%	
		KS	12%	
		TS	2%	
		STS	0%	
29.	Menurut saya nilai raport siswa melebihi harapan orang tua.	SS	69%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang
		S	24%	
		KS	5%	

		TS	2%	tua (93%) merasa nilai raport siswa melebihi harapan orang tua.
		STS	0%	

Data di atas, menggambarkan bahwa penilaian yang dilakukan oleh guru bukan sekedar penilaian nominal. Penilaian guru juga tidak hanya terfokus pada penilaian akademik, tetapi juga dibutuhkan penilaian karakter (akhlak) siswa melalui keaktifan siswa dalam mengikuti kegiatan-kegiatan sekolah atau penilaian kedisiplinan siswa ketika di sekolah. Ketika banyak ditemukan siswa yang tidak disiplin maka perlu adanya pembinaan dari sekolah dengan melalui beberapa pendekatan dan penanaman delapan cinta, yaitu rasa cinta terhadap Allah dan Rasul, cinta kepada orang tua dan guru, cinta sesama, cinta keunggulan, cinta diri sendiri, cinta ilmu pengetahuan dan teknologi, cinta alam sekitar dan cinta terhadap bangsa dan negara.

Berdasarkan delapan cinta di atas dapat ditegaskan bahwa membangun karakter atau akhlak anak merupakan upaya-upaya yang dirancang dan dilaksanakan secara sistematis untuk membantu peserta didik memahami nilai-nilai akhlak/perilaku manusia yang berhubungan dengan Tuhan Yang Maha Esa, diri sendiri, sesama manusia, lingkungan sekitar, dan kebangsaan yang terwujud dalam pikiran, sikap, perasaan, perkataan, dan perbuatan berdasarkan norma-norma agama, hukum, tata krama, budaya, dan adat istiadat.

Jika kita ingin agar program pendidikan karakter (kepribadian, akhlak mulia) berjalan dengan baik dan efektif, maka dibutuhkan guru-guru kreatif, profesional, dan berkarakter. Ketika guru memberikan pengaruh positif dengan memberikan contoh perilaku yang baik dalam perkataan, perbuatan, maka energi positif itu akan sampai dengan baik kepada anak. Anak akan membutuhkan figur yang pantas untuk digugu dan ditiru, baik itu dari orang tua, guru, maupun masyarakat di lingkungan sekitarnya.

Setelah membaca data-data di atas, peneliti tergambar bahwa sekolah ini cukup menyenangkan. Kriteria yang menjadi ukuran peneliti adalah bahwa hampir pada beberapa komponen memiliki nilai di atas 50%. Komponen tersebut adalah:

1. Kepemimpinan sekolah profesional

Sekolah yang bagus adalah sekolah yang gaya kepemimpinannya partisipatif, tegas dan bertujuan. Selain itu sekolah yang baik adalah sekolah yang pemimpinnya mempunyai keterampilan, kemampuan dan kemauan untuk memajukan sekolah.

Hampir semua pakar pendidikan menyarankan begitu cari sekolah, ketemu kepala sekolahnya. Ketika wajah kepala sekolah kencang jangan masuk ke sekolah itu. Tapi kalau dia ramah dan baik bisa jadi pilihan

2. Semua warga sekolah memahami dan melaksanakan visi dan misi sekolah

Sekolah yang baik adalah sekolah yang memiliki kesatuan pandangan dan arah mengenai visi. Selain itu, sekolah baik itu konsisten dalam pembuatan dan pelaksanaan aturan. Di sekolah itu juga ada kebersamaan.

3. Suasana pembelajaran di sekolah menyenangkan

Ciri sekolah yang baik terutama adanya atmosfer suasana yang mendukung. Serta lingkungan kerja yang menyenangkan.

4. Kegiatan saling mendukung

Kegiatan pembelajaran di sekolah sangat beragam seperti intra dan ekstrakurikuler berjalan secara seimbang dan saling mendukung. Sekolah yang baik itu berkonsentrasi pada pembelajaran, optimalisasi waktu pembelajaran, penekanan pada keahlian akademik serta fokus pada pencapaian prestasi.

5. Guru mempunyai perencanaan pembelajaran

Sekolah yang baik juga bisa dilihat dari kualitas guru-gurunya. Dimana sanga guru harus terorganisasi dengan baik, terstruktur dengan jelas dan mempunyai target yang jelas. Selain itu, guru juga sebaiknya mengkomunikasikan pembelajaran pada siswa dan adanya fleksibilitas sesuai dengan kondisi siswa.

30.	Menurut saya kemampuan siswa dalam membaca Al-Qur'an melebihi harapan orang tua	SS	76%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (90%) merasa kemampuan siswa dalam membaca Al-Qur'an melebihi harapan orang tua
		S	14%	
		KS	7%	
		TS	2%	
		STS	0%	
31.	Saya diberikan informasi secara periodic tentang perkembangan akademik anak saya	SS	61%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (89%) merasa diberiksn informasi secara periodic
		S	28%	
		KS	7%	
		TS	4%	
		STS	0%	

				tentang perkembangan akademik anak.
32.	Menurut saya sekolah mengkomunikasikan program kegiatan sekolah dengan baik.	SS	73%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (91%) merasa sekolah mengkomunikasikan program kegiatan sekolah dengan baik.
		S	18%	
		KS	7%	
		TS	2%	
		STS	0%	
33.	Sekolah membiarkan kejadian penting tentang siswa di sekolah, dengan mengkomunikasikan kepada orang tua.	SS	62%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (93%) merasa sekolah membiarkan kejadian penting tentang siswa di sekolah, dengan mengkomunikasikan kepada orang tua.
		S	31%	
		KS	7%	
		TS	0%	
		STS	0%	
34.	Menurut saya sarana prasarana sekolah telah sesuai harapan.	SS	69%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (94%) merasa sarana dan prasarana sekolah telah sesuai harapan.
		S	25%	
		KS	5%	
		TS	1%	
		STS	0%	
35.	Menurut saya ruang-ruang penunjang belajar di sekolah ini sudah memadai	SS	56%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (97%) merasa ruang-ruang penunjang belajar di sekolah ini sudah memadai.
		S	41%	
		KS	2%	
		TS	0%	
		STS	0%	

**Tabel 4.4**  
**Analisis Butir Soal Instrumen Penelitian**  
**Variabel Emosional (X2)**

No.	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden		Analisis Hasil Penelitian
1.	Saya senang pendidikan agama di sekolah ini lebih baik dibandingkan di sekolah lain.	SS	13%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua siswa (99%) merasa senang pendidikan agama di sekolah ini lebih baik dibandingkan di sekolah lain.
		S	86%	
		KS	1%	
		TS	0%	
		STS	0%	

Kepuasan orang tua terhadap pendidikan agama di sekolah sangat tinggi yaitu mencapai 99%. UU Sisdiknas tersebut menjelaskan syarat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan agama dengan agama yang dianut peserta didik. Sekolah diharuskan untuk memberikan pendidikan agama sesuai agama peserta didik dan diajar oleh pendidik yang seagama<sup>3</sup>. Implementasi dari isi UU Sisdiknas ini, peserta didik Muslim memiliki hak untuk memperoleh pendidikan agama Islam dan diajarkan oleh pendidik Muslim.

Berpijak pada amanat UU Sisdiknas tersebut, pendidikan agama merupakan hak setiap peserta didik yang mengikuti proses belajar di sekolah formal. Sekolah yang memiliki peserta didik dengan latar belakang agama yang beragama, memungkinkan untuk menyelenggarakan pendidikan agama beragama pula.

Menurut Riant Nugroho, kebijakan dalam bentuk Undang-Undang masuk jenis kebijakan publik. Bukan kebijakan operasional. Maksudnya, kebijakan publik dalam bentuk Undang-Undang masih memerlukan kebijakan publik penjelas yang berperan sebagai peraturan pelaksanaan. Berbeda dengan kebijakan publik seperti Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, dan Keputusan Kepala Dinas, kebijakan publik ini bisa langsung operasional<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Sekretaris Negara Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, dalam Undang-Undang Sisdiknas, Jakarta: Permata Press, t.th. hal. 9.

<sup>4</sup> Riant Nugroho, *Public Policy*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012, hal. 675.

Oleh karena itu, pasal 12 ayat (1) bagian (a) dijelaskan dengan aturan dua aturan pelaksanaan. *Pertama*, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan. dan Peraturan Menteri Agama (KMA) Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Pendidikan Agama pada Sekolah.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 55 Tahun 2007 pasal (3) menjelaskan bahwa setiap satuan pendidikan pada semua jalur, jenjang, dan jenis pendidikan wajib menyelenggarakan pendidikan agama yang pengelolaannya dilaksanakan oleh Menteri Agama. Dalam pasal (4) Peraturan Pemerintah tersebut juga menjelaskan bahwa pendidikan agama pada pendidikan formal dan program pendidikan kesetaraan sekurang-kurangnya diselenggarakan dalam bentuk mata pelajaran atau mata kuliah agama. Penyelenggaraan dalam bentuk mata pelajaran atau mata kuliah agama wajib diikuti setiap peserta didik di semua jenjang, jenis, dan jalur pendidikan. Bahkan, mata pelajaran Pendidikan Agama atau mata kuliah agama harus diberikan oleh pendidik atau dosen yang seagama<sup>5</sup>.

Dalam PP Nomor 55 di atas, dijelaskan secara gamblang bahwa sekolah harus menyelenggarakan pendidikan agama dan peserta didik harus mengikutinya. Negara dalam hal ini, telah memberikan rambu-rambu agar proses penyelenggaraan pendidikan agama dapat berlangsung dengan baik. Negara, melalui PP Nomor 55 mewajibkan kedua belah pihak, baik sekolah maupun peserta didik untuk melakukan proses pendidikan agama.

Pengaturan tentang pendidikan agama, selain dijelaskan oleh PP Nomor 55 Tahun 2007 juga dilengkapi penjelasannya oleh Peraturan Menteri Agama (PMA). PMA Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Pendidikan Agama pada sekolah yang menjadi peraturan penjabar terhadap pasal 12 ayat (1) bagian (a) tersebut adalah pasal tiga dan empat.

PMA Nomor 16 Tahun 2010 menjelaskan kewajiban sekolah menyelenggarakan pendidikan agama sesuai agama peserta didik dan diajarkan oleh pendidik yang seagama. PMA tersebut, juga menjelaskan aturan tentang cara bagaimana sekolah harus memberikan pelajaran agama pada peserta didik terkait dengan jumlah minimal siswa<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2007 Tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan, " dalam [kemenag.go.id/file/dokumen/PP5507.pdf](http://kemenag.go.id/file/dokumen/PP5507.pdf), diakses pada tanggal 27 September 2019 pukul 02.02 WIB.

<sup>6</sup> Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Pendidikan Agama Pada Sekolah, " dalam [pendis.kemenag.go.id/file/dokumen/KMA162010.pdf](http://pendis.kemenag.go.id/file/dokumen/KMA162010.pdf), diakses pada tanggal 27 September 2019 pukul 02.50 WIB.

2.	Saya senang kegiatan mengaji anak saya lebih baik.	SS	14%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (72%) merasa senang kegiatan mengaji anak lebih baik.
		S	58%	
		KS	28%	
		TS	0%	
		STS	0%	
3.	Saya senang perilaku anak saya sesuai dengan syariat Islam	SS	66%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (98%) merasa senang perilaku anak sesuai dengan syariat Islam.
		S	32%	
		KS	2%	
		TS	0%	
		STS	0%	

Membahas perilaku berpakaian menurut syariat Islam berarti membahas tentang mengapa seseorang melakukan sesuatu untuk menutupi tubuhnya dengan pakaian yang dapat melindunginya. Akan tetapi sebelumnya harus paham terlebih dahulu tentang perilaku.

Urgensi menutup aurat bagi perempuan dituntut ketika ia berada di ranah publik (keluar rumah). Esensinya adalah menghindari terjadi resiko seks oleh laki-laki yang bukan mahramnya. Dengan demikian perilaku berpakaian menurut syariat Islam merupakan Perilaku yang menggambarkan kecenderungan seseorang untuk bertindak, berbuat atau melakukan aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Perilaku merupakan penghayatan yang utuh dan reaksi seseorang akibat adanya rangsangan baik internal maupun eksternal yang diproses melalui kognitif, afektif, dan psikomotorik.<sup>7</sup>

Sedangkan menurut pendapat Bimo Walgito yang ditulis oleh Sunaryo dalam bukunya *Psikologi Keperawatan* perilaku adalah perilaku kaitannya dengan respon dapat diformulasikan secara sederhana artinya organism aktif ambil bagian dalam menentukan respon. Jadi perilaku individu timbul akibat adanya interaksi antara rangsangan dan organisme (individu).<sup>8</sup>

Akan tetapi menurut teori belajar perilaku merupakan hasil antara interaksi dengan lingkungannya, pengalaman yang menyenangkan akan menimbulkan perilaku yang positif, sebaliknya pengalaman yang tidak menyenangkan akan menimbulkan perilaku yang negatif<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Siti Aisyah, *Perkembangan Peserta Didik dan Bimbingan Belajar*, Yogyakarta: Deepublish, 2015, hal. 1.

<sup>8</sup> Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatan*, Jakarta: EGC, 2002, hal. 3.

<sup>9</sup> Siti Aisyah, *Perkembangan Peserta Didik dan Bimbingan Belajar*, ... hal. 6.



Seperti juga diungkapkan oleh Muhammad Izzudin Taufiq bahwa perilaku itu memiliki beberapapengertian, diantaranya:

1. Sekumpulan stimulus yang muncul atas sekumpulan respons.
2. Sekumpulan perbuatan yang dilakukan seseorang dalam bentuk yang lebih luas dan berkesinambungan.
3. Sekumpulan kejadian atau peristiwa yang dipicu oleh gerakan dan aktivitas tubuh.<sup>10</sup>

Dari beberapa pengertian tentang perilaku di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku merupakan hasil dari sebuah rangsangan yang diperoleh seseorang dan dibuktikan melalui tingkah laku yang berkaitan dengan rangsangan tersebut, jika rangsangannya positif maka akan menghasilkan perilaku yang positif, jika rangsangannya negatif maka akan menghasilkan perilaku yang negatif.

Perilaku jika dikaitkan dengan berpakaian menurut syariat Islam berarti dorongan untuk berpakaian sesuai syariat Islam setelah melalui berbagai rangsangan yang telah diterima seseorang mengenai bagaimana cara berpakaian menurut syariat Islam.

Seperti surat yang ditulis seorang jutawan untuk anaknya mengenai bagaimana cara berpakaian:

“Aku ingin bercerita tentang pakaian untuk meneruskan uraian cara agar eksekutif muda (atau siapa pun) dapat meningkatkan citra dirinya. Dunia memiliki macam-macam tata karma berpakaian-dari busana bangsa eksimo hingga pakaian kesukaan orang Afrika. Dalam lingkungan masyarakat kita, kau bebas memilih pakaian apapun (aku yakin kau akan menggaris bawahi hal itu, setelah menyaksikan pakaianku yang berantakan di sabtu pagi.) tetapi tidak menjalani wawancara, atau menemui klien di kantor Bersama para stafnya, atau berjumpa pemasok, terdapat aturan tak tertulis mengenai busana yang pantas. Kode universal itu adalah tidak berpakaian seenaknya, tetapi mengenakan busana yang menurutmu disukai pihak yang akan kau temui. Rambut panjang, jenggot kasar, celana yang tidak setrika, sepatu tang tidak disemir, dan penampilan kurang tidur adalah beberapa pandangan yang dikenal tidak disukai orang. tentu saja kau tidak perlu menyemir sepatu jika bekerja digudang, Tetapi kenakan pakaian yang lebih baik jika kau bekerja dekat bos dan ingin mendapatkan nilai baik di matanya.

Sifat seseorang tidak ditentukan oleh pakaiannya. Itu benar. Tetapi kadang-kadang, pakaian dapat menyampaikan sesuatu. Sebagai contoh, bayangan ini: kau di undang makan malam dirumah seseorang. Tuan rumah seharian sibuk menyediakan makanan hidangan special,

---

<sup>10</sup> Muhammad Izzudin Taufiq, *Panduan Lengkap dan Praktis Psikologi Islam*, Jakarta: Gema Insani, 2006, hal. 288.

menata meja dengan gelas Kristal dan peralatan makan perak, mengenakan pakaian bagus, menyambutmu di pintu masuk, sementara kau sendiri hanya mengenakan kaus oblong lusuh dan celana jins lama. Aku yakin tuan rumahmu, yang seharian mempersiapkan acara ini merasa kecewa”.<sup>11</sup>

Pakaian merupakan salah satu kebutuhan primer manusia di dunia ini yang berkembang begitu pesat, perkembangan style berpakaian ini juga telah merambah pada gaya berpakaian muslimah. Perilaku berpakaian memiliki konsep khusus, maka dibuatlah ragam pakaian khusus muslimah yang dianggap sebagai pakaian sesuai syar’i.

Dalam konsep berpakaian islami, poin penting dari berpakaian adalah menutupi atau memberi hijab terhadap aurat itu sendiri. Bahkan, kalau berbicara mengenai konsep berpakaian islami, maka bukan hanya pakaian yang disoroti namun juga aksesoris dan perilaku yang harus dijaga. Hal ini sesuai dengan makna hijab secara luas yang menutupi dan menjaga perilaku.<sup>12</sup>

Berpakaian yang baik dan sempurna tidak hanya dengan pertimbangan etika saja, tetapi memenuhi perintah menutup aurat yang sempurna, bersih, suci, memenuhi syarat kesehatan tubuh dan memiliki budaya yang mulia dilihat dari ukuran akhlakul karimah.<sup>13</sup>

Perilaku berpakaian sesuai syariat Islam merupakan aplikasi keimanan muslimah dalam cara berpakaian melalui berbagai stimulus yang diterima yang bertujuan untuk ibadah sehingga berpakaian merupakan satu poin jati diri sebagai muslimah.

Berdasarkan tuntunan Allah dan Nabinya SAW, regulasi aurat wanita memang lebih ketat jika dibandingkan dengan aurat laki-laki, ini bukan berarti diskriminasi sebagaimana protes perempuan-perempuan modern saat ini, melainkan adalah sebuah perlindungan (proteksi). Ketetapan syara’ ini didasari pada faktor biologis bahwa bagian-bagian tubuh perempuan hampir semuanya menjadi daya tarik bagi lawan jenisnya. Dengan ketetapan ini, sebagian ulama, sebagian ulama berpendapat bahwa seluruh tubuh perempuan adalah aurat, harus ditutupi pakaian. Untuk lebih mengetahui pemahaman tentang aurat berikut beberapa pemahaman tentang aurat menurut para ulama.

---

<sup>11</sup> Geoge Kingsley Ward, *The Lessons: Surat-Surat Seorang Jutawan Kepada putranya Tentang Hidup dan Bisnis*, Bandung: Mizan Pustaka, 2011.

<sup>12</sup> Raodatul Jannah, *Sudah Benarkah Kita Berhijab*, Jakarta: Guepedia, 2017 hal. 18.

<sup>13</sup> Nurdan dan Suhayati, “Berpakaian Islami Bagi Generasi Muda di Era Globalisasi Budaya Massa, “ dalam *Majalah Ilmiah BISSOTEK*, Vol. 7 No. 1 Tahun 2012, hal. 52-58.

Aurat secara bahasa, berasal dari akar kata bahasa Arab yaitu:

- a. 'Awira berarti hilang perasaan, hilang cahaya, atau lenyap penglihatan (untuk mata);
- b. 'Aara yang berarti menutup atau menimbun;
- c. 'A'wara berarti mencemarkan jika tampak.

Jadi aurat menurut bahasa adalah anggota atau bagian dari tubuh manusia yang jika terbuka atau tampak akan menimbulkan rasa malu, aib, dan keburukan-keburukan lainnya.<sup>14</sup>

Secara istilah aurat adalah sesuatu yang memalukan, yang mesti dijaga, dikawal atau disembunyikan supaya tidak terbuka sehingga boleh mungkin menyebabkan seseorang berasa malu atau dimalukan apabila terbuka.<sup>15</sup>

Sedangkan menurut terminologi, aurat ialah sebagian tubuh manusia yang wajib ditutupi dan diharamkan membuka, melihat atau menyentuhnya.<sup>16</sup>

Sementara makna aurat terambil dari bahasa Arab عورة (awrah), yang secara literal berarti celah, kekurangan, cacat (nuqsan, atau 'ayb) atau sesuatu yang jelek dan memalukan (mustaqbah atau qubh) jika terbuka. Sebagian ulama lainnya mengatakan berasal dari bahasa Arab عور ('awara), yang berarti hilang perasaan. Jika kata tersebut dikaitkan dengan mata, maka ia berarti hilang potensi pandangannya (buta), tetapi ia biasanya hanya digunakan bagi yang buta sebelah. Dari makna di atas jika disimpulkan 'awrah adalah mengandung sesuatu yang buruk, atau jika ia dilihat akan menimbulkan bahaya atau rasa malu. Jadi aurat adalah bagian badan yang tidak boleh kelihatan oleh orang lain, karena akan menimbulkan aib atau malu. Mengikuti ketentuan jumhur ulama, dibedakan antara aurat laki-laki Islam dan aurat perempuan Islam.<sup>17</sup>

Jadi aurat adalah anggota tubuh yang harus ditutupi. Menutup aurat dalam Islam adalah bukan ajaran yang datang dari manusia, akan tetapi berasal dari Al-Qur'an. Sesuatu yang datang dari Al-Qur'an itu adalah dalil syari', ini bermakna bahwa perintah ini langsung dari Allah SWT. Kalau yang berasal dari dalil syari' itu dilanggar, maka akan ada konsekuensinya. Sebagai contoh yang lain dalam Al-Qur'an yang melarang kita berbuat zina, namun dilakukan juga

<sup>14</sup> Inayati Ashriyah, *Ibadah Ringan Berpahala Besar Untuk Wanita*, Bandung: Ruang Kata Imprint Kawan Pustaka, 2012, hal. 132.

<sup>15</sup> Shofiyah Ahmad, Lotfiah Zainol Abidin, *Aurat: Kod Pakaian Islam*, Malaysia: 2004, hal. 3.

<sup>16</sup> Abdul Wahab Abdussalam Thawilah, *Panduan Berbusana Islami: Menjadi Pribadi Yang Islami*, Jakarta: Alamanta, 2007, hal. 7.

<sup>17</sup> Fathonah K. Daud, "Jilbab, Hijab dan Aurat Perempuan," dalam *Jurnal Studi Keislaman*, Vol. 3 No. 1 Tahun 2013, hal. 7.

oleh manusia. Maka lihatlah bagaimana efek zina yang terjadi secara mendunia sehingga menimbulkan penyakit yang sangat berbahaya seperti sipilis, HIV, aids. Demikian juga akibat perempuan melanggar tentang hukum berpakaian sehingga mereka memakai pakaian seenaknya saja maka akibat yang ditimbulkannya menimbulkan gairah kaum lelaki yang melihatnya sehingga akhirnya juga tergiring untuk melakukan zina dan bermacam-macam maksiat sehingga menimbulkan berbagai aib dan malapetaka yang sumbernya adalah karena wanita banyak menampakan auratnya.

Proses pembelajaran PAI tentang berpakaian menurut syariat Islam sesuai dengan Kompetensi Inti (KI).1 yaitu menghayatai dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya. Dan sesuai dengan Kompetensi Dasar (KD) 1.4 berpakaian sesuai dengan ketentuan syariat Islam dalam kehidupan sehari-hari.<sup>18</sup>

Dalam proses pembelajarannya siswa diharapkan dapat mengembangkan materi “Berbusana Muslimah yang merupakan cermin kepribadian dan keindahan diri” disajikan sebagai bahan pengayaan bagi guru untuk memfasilitasi peserta didik dalam menciptakan proses pembelajaran yang aktif, sehingga peserta didik dapat menikmati pembelajarannya dengan penuh kreativitas dan inovasi dalam memahami ketentuan berbusana muslim dan muslimah. Guru sangat diharapkan dapat memberikan kebebasan kepada peserta didiknya, dalam mengakses beragam sumber belajar yang mengantarkan peserta didik menemukan nilai-nilai yang terkandung di dalam Al-Qur’an/An-Nur/24: 31, Al-A’rof/7:26, Al-Ahzab/33:59 tentang berbusana muslim dan muslimah yang baik dan benar.

4.	Saya gembira sekali melihat guru tidak menghukum siswa secara fisik.	SS	55%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (99%) merasa gembira melihat guru tidak menghukum siswa secara fisik.
		S	44%	
		KS	1%	
		TS	0%	
		STS	0%	
5.	Saya senang dengan cara guru berinteraksi dengan anak	SS	29%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (73%) merasa senang
		S	44%	
		KS	26%	
		TS	1%	

<sup>18</sup> Buku Paket PAI Kelas X, *Berbusana Muslim dan Muslimah Merupakan Cermin Kepribadian dan Keindahan Diri*, Pusat Kurikulum dan Pembelajaran, Balitbang, Kemendikbud, 2014.

		STS	0%	dengan cara guru berinteraksi dengan anak.
6.	Saya senang guru mengajarkan doa-doa harian kepada anak.	SS	28%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (80%) merasa senang guru mengajarkan doa-doa harian kepada anak.
		S	54%	
		KS	16%	
		TS	1%	
		STS	0%	
7.	Saya senang guru mengajarkan siswa untuk menghafal Al-Qur'an	SS	38%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (98%) merasa senang guru mengajarkan siswa untuk menghafal Al-Qur'an.
		S	60%	
		KS	1%	
		TS	1%	
		STS	0%	
8.	Saya senang guru mengajarkan puasa sunnah kepada siswa.	SS	40%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (75%) merasa senang guru mengajarkan puasa sunnah kepada siswa.
		S	35%	
		KS	25%	
		TS	0%	
		STS	0%	
9.	Saya gembira guru mengajar siswa dengan penuh bahasa santun.	SS	67%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (98%) merasa gembira guru mengajar siswa dengan penuh bahasa santun.
		S	31%	
		KS	1%	
		TS	1%	
		STS	0%	
10.	Saya senang anak saya jadi lebih ceria.	SS	65%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (72%) merasa senang anak menjadi lebih ceria.
		S	7%	
		KS	28%	
		TS	0%	
		STS	0%	
11.	Menurut saya sekolah membiasakan siswa untuk mengucapkan assalamu'alaikum ketika berjumpa dengan orang lain.	SS	40%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (73%) merasa senang sekolah membiasakan siswa untuk mengucapkan assalamu'alaikum ketika berjumpa dengan orang lain.
		S	33%	
		KS	25%	
		TS	2%	
		STS	0%	
12.	Menurut saya, anak saya selalu bergembira ketika pergi dan pulang dari sekolah.	SS	44%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (68%) merasa anak selalu bergembira ketika pergi dan pulang dari sekolah.
		S	24%	
		KS	16%	
		TS	16%	
		STS	0%	

13.	Menurut saya, anak saya menjadi lebih peduli dengan orang lain.	SS	38%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (90%) merasa anak menjadi lebih peduli dengan orang lain.
		S	52%	
		KS	8%	
		TS	2%	
		STS	0%	
14.	Menurut saya kemampuan bekerja sama anak saya dengan orang lain meningkat.	SS	36%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (63%) merasa sekolah memiliki reputasi dalam bidang olah raga.
		S	27%	
		KS	34%	
		TS	2%	
		STS	0%	

Belajar memang merupakan suatu proses aktif dari si pembelajar dalam membangun pengetahuannya, bukan proses pasif yang hanya menerima kucuran ceramah guru tentang pengetahuan. Data-data di atas, menggambarkan peran aktif siswa pada saat mengikuti pembelajaran. Pertanyaan poin 5 misalnya, orang tua merasa senang dengan cara interaksi guru dengan siswa. Kepuasan itu hingga mencapai 73%. Gambaran ini menunjukkan adanya interaksi guru di dalam kelas yang positif. Pembelajaran dipersiapkan sedemikian rupa sehingga membuat siswa senang. Sehingga, jika pembelajaran tidak memberikan kesempatan kepada siswa untuk berperan aktif, maka pembelajaran tersebut bertentangan dengan hakikat belajar.

Peran aktif dari siswa sangat penting dalam rangka pembentukan generasi yang kreatif, yang mampu menghasilkan sesuatu untuk kepentingan dirinya dan orang lain. Kreatif juga dimaksudkan agar guru menciptakan kegiatan belajar yang beragam sehingga memenuhi berbagai tingkat kemampuan siswa. Menyenangkan adalah suasana belajar-mengajar yang menyenangkan sehingga siswa memusatkan perhatiannya secara penuh pada belajar sehingga waktu curah perhatiannya tinggi.

Menurut hasil penelitian, tingginya waktu yang diberikan untuk memberikan perhatian terhadap kemampuan siswa terbukti meningkatkan hasil belajar. Keadaan aktif dan menyenangkan tidaklah cukup jika proses pembelajaran tidak efektif, yaitu tidak menghasilkan apa yang harus dikuasai siswa setelah proses pembelajaran berlangsung, sebab pembelajaran memiliki sejumlah tujuan pembelajaran yang harus dicapai. Jika pembelajaran hanya aktif dan menyenangkan tetapi tidak efektif, maka pembelajaran tersebut tak ubahnya seperti bermain biasa.

Secara garis besar, gambaran PAKEM adalah sebagai berikut:

1. Siswa terlibat dalam berbagai kegiatan yang mengembangkan pemahaman dan kemampuan mereka dengan penekanan pada belajar melalui berbuat.
2. Guru menggunakan berbagai alat bantu dan cara membangkitkan semangat, termasuk menggunakan lingkungan sebagai sumber belajar untuk menjadikan pembelajaran menarik, menyenangkan, dan cocok bagi siswa.
3. Guru mengatur kelas dengan memajang buku-buku dan bahan belajar yang lebih menarik dan menyediakan 'pojok baca' Guru menerapkan cara mengajar yang lebih kooperatif dan interaktif, termasuk cara belajar kelompok.
4. Guru mendorong siswa untuk menemukan caranya sendiri dalam pemecahan suatu masalah, untuk mengungkapkan gagasannya, dan melibatkam siswa dalam menciptakan lingkungan sekolahnya.

Hal yang diperhatikan oleh sekolah dalam melaksanakan PAKEM adalah:

1. Memahami sifat yang dimiliki anak

Pada dasarnya anak memiliki sifat: rasa ingin tahu dan berimajinasi. Anak desa, anak kota, anak orang kaya, anak orang miskin, anak Indonesia, atau anak bukan Indonesia, selama mereka normal, terlahir memiliki kedua sifat itu. Kedua sifat tersebut merupakan modal dasar bagi berkembangnya sikap/berpikir kritis dan kreatif.

Kegiatan pembelajaran merupakan salah satu lahan yang harus kita olah sehingga subur bagi berkembangnya kedua sifat, anugerah Tuhan, tersebut. Suasana pembelajaran dimana guru memuji anak karena hasil karyanya, guru mengajukan pertanyaan yang menantang, dan guru yang mendorong anak untuk melakukan percobaan, misalnya, merupakan pembelajaran yang subur seperti yang dimaksud.

2. Mengenal anak secara perorangan

Para siswa berasal dari lingkungan keluarga yang bervariasi dan memiliki kemampuan yang berbeda. Dalam PAKEM (Pembelajaran Aktif, Menyenangkan, dan Efektif) perbedaan individual perlu diperhatikan dan harus tercermin dalam kegiatan pembelajaran.

Semua anak dalam kelas tidak selalu mengerjakan kegiatan yang sama, melainkan berbeda sesuai dengan kecepatan belajarnya. Anak-anak yang memiliki kemampuan lebih dapat

dimanfaatkan untuk membantu temannya yang lemah (tutor sebaya).

Dengan mengenal kemampuan anak, kita dapat membantunya bila mendapat kesulitan sehingga belajar anak tersebut menjadi optimal.

### 3. Memanfaatkan perilaku anak dalam pengorganisasian belajar

Sebagai makhluk sosial, anak sejak kecil secara alami bermain berpasangan atau berkelompok dalam bermain. Perilaku ini dapat dimanfaatkan dalam pengorganisasian belajar. Dalam melakukan tugas atau membahas sesuatu, anak dapat bekerja berpasangan atau dalam kelompok.

Berdasarkan pengalaman, anak akan menyelesaikan tugas dengan baik bila mereka duduk berkelompok. Duduk seperti ini memudahkan mereka untuk berinteraksi dan bertukar pikiran. Namun demikian, anak perlu juga menyelesaikan tugas secara perorangan agar bakat individunya berkembang.

### 4. Mengembangkan kemampuan berpikir kritis, kreatif, dan kemampuan memecahkan masalah

Pada dasarnya hidup ini adalah memecahkan masalah. Hal ini memerlukan kemampuan berpikir kritis dan kreatif. Kritis untuk menganalisis masalah; dan kreatif untuk melahirkan alternatif pemecahan masalah. Kedua jenis berpikir tersebut, kritis dan kreatif, berasal dari rasa ingin tahu dan imajinasi yang keduanya ada pada diri anak sejak lahir.

Oleh karena itu, tugas guru adalah mengembangkannya, antara lain dengan sering-sering memberikan tugas atau mengajukan pertanyaan yang terbuka. Pertanyaan yang dimulai dengan kata-kata “Apa yang terjadi jika ...” lebih baik daripada yang dimulai dengan kata-kata “Apa, berapa, kapan”, yang umumnya tertutup (jawaban betul hanya satu).

### 5. Mengembangkan ruang kelas sebagai lingkungan belajar yang menarik.

Ruang kelas yang menarik merupakan hal yang sangat disarankan dalam PAKEM. Hasil pekerjaan siswa sebaiknya dipajang untuk memenuhi ruang kelas seperti itu. Selain itu, hasil pekerjaan yang dipajang diharapkan memotivasi siswa untuk bekerja lebih baik dan menimbulkan inspirasi bagi siswa lain.

Yang dipajang dapat berupa hasil kerja perorangan, berpasangan, atau kelompok. Pajangan dapat berupa gambar, peta, diagram, model, benda asli, puisi, karangan, dan sebagainya. Ruang kelas yang penuh dengan pajangan hasil pekerjaan siswa,



dan ditata dengan baik, dapat membantu guru dalam pembelajaran karena dapat dijadikan rujukan ketika membahas suatu masalah.

#### 6. Memanfaatkan lingkungan sebagai sumber belajar

Lingkungan (fisik, sosial, atau budaya) merupakan sumber yang sangat kaya untuk bahan belajar anak. Lingkungan dapat berperan sebagai media belajar, tetapi juga sebagai objek kajian (sumber belajar). Penggunaan lingkungan sebagai sumber belajar sering membuat anak merasa senang dalam belajar.

Belajar dengan menggunakan lingkungan tidak selalu harus keluar kelas. Bahan dari lingkungan dapat dibawa ke ruang kelas untuk menghemat biaya dan waktu. Pemanfaatan lingkungan dapat men-gembangkan sejumlah keterampilan seperti mengamati (dengan seluruh indera), mencatat, merumuskan pertanyaan, berhipotesis, mengklasifikasi, membuat tulisan, dan membuat gambar/diagram.

#### 7. Memberikan umpan balik yang baik untuk meningkatkan kegiatan belajar

Mutu hasil belajar akan meningkat bila terjadi interaksi dalam belajar. Pemberian umpan balik dari guru kepada siswa merupakan salah satu bentuk interaksi antara guru dan siswa. Umpan balik hendaknya lebih mengungkap kekuatan daripada kelemahan siswa.

Selain itu, cara memberikan umpan balik pun harus secara santun. Hal ini dimaksudkan agar siswa lebih percaya diri dalam menghadapi tugas-tugas belajar selanjutnya. Guru harus konsisten memeriksa hasil pekerjaan siswa dan memberikan komentar dan catatan. Catatan guru berkaitan dengan pekerjaan siswa lebih bermakna bagi pengembangan diri siswa daripada hanya sekedar angka.

#### 8. Membedakan antara aktif fisik dan aktif mental

Banyak guru yang sudah merasa puas bila menyaksikan para siswa kelihatan sibuk bekerja dan bergerak. Apalagi jika bangku dan meja diatur berkelompok serta siswa duduk saling berhadapan. Keadaan tersebut bukanlah ciri yang sebenarnya dari PAKEM.

Aktif mental lebih diinginkan daripada aktif fisik. Sering bertanya, mempertanyakan gagasan orang lain, dan mengungkapkan gagasan merupakan tanda-tanda aktif mental. Syarat berkembangnya aktif mental adalah tumbuhnya perasaan tidak takut: takut ditertawakan, takut disepelekan, atau takut dimarahi jika salah. Oleh karena itu, guru hendaknya menghilangkan penyebab rasa takut tersebut, baik yang

datang dari guru itu sendiri maupun dari temannya. Berkembangnya rasa takut sangat bertentangan dengan 'PAKEM'

15.	Menurut saya, anak saya berkata jujur setiap hari.	SS	34%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (69%) merasa anak berkata jujur setiap hari
		S	35%	
		KS	28%	
		TS	2%	
		STS	0%	
16.	Menurut saya, anak saya lebih disiplin dalam mengatur waktu	SS	32%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (75%) merasa anak lebih disiplin dalam mengatur waktu.
		S	36%	
		KS	28%	
		TS	4%	
		STS	0%	
17.	Menurut saya, anak saya disiplin dalam mengerjakan tugas.	SS	36%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (70%) merasa anak disiplin dalam mengerjakan tugas.
		S	26%	
		KS	32%	
		TS	6%	
		STS	0%	
18.	Menurut saya, anak saya jadi lebih sopan kepada orang tua.	SS	31%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (76%) merasa anak jadi lebih sopan kepada orang tua.
		S	45%	
		KS	19%	
		TS	6%	
		STS	0%	
19.	Menurut saya, anak saya jadi lebih rajin belajar.	SS	33%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (55%) merasa anak jadi lebih rajin belajar.
		S	22%	
		KS	38%	
		TS	7%	
		STS	0%	
20.	Menurut saya, anak saya makin rajin membantu orang tua.	SS	32%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (58%) merasa anak makin rajin membantu orang tua.
		S	26%	
		KS	36%	
		TS	6%	
		STS	0%	
21.	Menurut saya, guru mengajarkan membaca basmallah sebelum mengerjakan pekerjaan.	SS	31%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (75%) merasa guru mengajarkan membaca basmallah sebelum mengerjakan pekerjaan.
		S	44%	
		KS	19%	
		TS	7%	
		STS	0%	

22.	Menurut saya, guru mengajarkan sholat wajib 5 waktu tepat waktu.	SS	27%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (61%) merasa guru mengajarkan sholat wajib 5 waktu tepat waktu.
		S	12%	
		KS	53%	
		TS	8%	
		STS	0%	
23.	Menurut saya, guru mengajarkan anak untuk membaca Al-Qur'an setiap hari.	SS	42%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (74%) merasa guru mengajarkan anak untuk membaca Al-Qur'an setiap hari.
		S	32%	
		KS	19%	
		TS	7%	
		STS	0%	
24.	Menurut saya, guru mengajarkan sholat wajib 5 waktu di masjid.	SS	26%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (74%) merasa guru mengajarkan sholat wajib 5 waktu di masjid.
		S	48%	
		KS	18%	
		TS	8%	
		STS	0%	
25.	Menurut saya, guru mengajarkan untuk tidak mudah terpengaruh hal buruk dari teman sebaya nya.	SS	26%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (55%) merasa guru mengajarkan untuk tidak mudah terpengaruh hal buruk dari teman sebaya nya.
		S	29%	
		KS	38%	
		TS	7%	
		STS	0%	
26.	Menurut saya, guru mengajarkan sholat sunnah dhuha.	SS	28%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (73%) merasa guru mengajarkan sholat sunnah dhuha.
		S	45%	
		KS	21%	
		TS	6%	
		STS	0%	
27.	Menurut saya sekolah telah memfasilitasi tempat untuk ibadah.	SS	27%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (74%) merasa sekolah memfasilitasi tempat untuk ibadah.
		S	47%	
		KS	20%	
		TS	6%	
		STS	0%	
28.	Menurut saya guru tidak membiarkan siswa ribut di dalam masjid.	SS	29%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (62%) merasa guru tidak membiarkan siswa ribut di dalam masjid
		S	33%	
		KS	33%	
		TS	5%	
		STS	0%	
29.	Menurut saya sekolah telah membuat hiasan kelas yang islami.	SS	44%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (79%) merasa sekolah
		S	35%	
		KS	16%	
		TS	5%	

		STS	0%	telah membuat hiasan kelas yang islami.
30.	Menurut saya sekolah telah membuat aturan bahwa siswa wajib mengenakan pakaian yang islami.	SS	46%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (60%) merasa sekolah telah membuat aturan bahwa siswa wajib mengenakan pakaian yang islami.
		S	14%	
		KS	38%	
		TS	2%	
		STS	0%	

Media pembelajaran menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan pembelajaran itu sendiri. Sehingga keberadaan media pembelajaran ini mendukung ketercapaian tujuan pembelajaran. Media pembelajaran adalah sarana fisik untuk menyampaikan isi/materi pembelajaran seperti: buku, film, video dan sebagainya. Sedangkan, *National Education Associaton* mengungkapkan bahwa media pembelajaran adalah sarana komunikasi dalam bentuk cetak maupun pandang-dengar, termasuk teknologi perangkat keras. Dari ketiga pendapat di atas disimpulkan bahwa media pembelajaran adalah segala sesuatu yang dapat menyalurkan pesan, dapat merangsang fikiran, perasaan, dan kemauan peserta didik sehingga dapat mendorong terciptanya proses belajar pada diri peserta didik.

Brown mengungkapkan bahwa media pembelajaran yang digunakan dalam kegiatan pembelajaran dapat mempengaruhi terhadap efektivitas pembelajaran. Pada mulanya, media pembelajaran hanya berfungsi sebagai alat bantu guru untuk mengajar yang digunakan adalah alat bantu visual. Sekitar pertengahan abad ke-20 usaha pemanfaatan visual dilengkapi dengan digunakannya alat audio, sehingga lahirlah alat bantu audio-visual. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), khususnya dalam bidang pendidikan, saat ini penggunaan alat bantu atau media pembelajaran menjadi semakin luas dan interaktif, seperti adanya komputer dan internet.

Ketersediaan masjid sebagai tempat ibadah, hiasan-hiasan Islami, dan beberapa media pembelajaran lain mendukung peningkatan kualitas siswa dalam beragama. Penelitian ini tergambar adanya kepuasan orang tua terhadap media pembelajaran yang disediakan oleh sekolah.

31.	Menurut saya, guru memberikan pelajaran aqidah	SS	39%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (61%) merasa guru
		S	22%	
		KS	35%	
		TS	4%	

	yang kuat kepada siswa.	STS	0%	memberikan pelajaran aqidah yang kuat kepada siswa.
32.	Menurut saya sekolah telah memfasilitasi tempat wudhu siswa sesuai rasio jumlah siswa.	SS	41%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (70%) merasa sekolah memfasilitasi tempat wudhu siswa sesuai rasio jumlah siswa.
		S	29%	
		KS	15%	
		TS	14%	
		STS	0%	
33.	Menurut saya, sekolah telah membuat hijab antara tempat sholat laki-laki dan perempuan.	SS	27%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (83%) merasa sekolah telah membuat hijab antara tempat sholat laki-laki dan perempuan.
		S	56%	
		KS	13%	
		TS	4%	
		STS	0%	
34.	Menurut saya, anak saya merasa bersalah ketika meninggalkan sholat.	SS	28%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (69%) merasa anak merasa bersalah ketika meninggalkan sholat.
		S	41%	
		KS	28%	
		TS	2%	
		STS	0%	
35.	Menurut saya, sekolah tidak membiarkan siswa membuka auratnya.	SS	26%	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua (72%) merasa sekolah tidak membiarkan siswa membuka auratnya.
		S	46%	
		KS	24%	
		TS	5%	
		STS	0%	

### C. Analisis Deskriptif Data Hasil Penelitian

Data primer yang dijadikan dasar deskripsi hasil penelitian kuantitatif ini adalah skor kepuasan orang tua ( $Y$ ), persepsi faktor rasional ( $X_1$ ), dan persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) yang diperoleh dari angket dengan skala (*Rating Scale*) 1 sampai dengan 5. Data tersebut, diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Science*). Seiring dengan perkembangan zaman maka tujuan awal diciptakan SPSS sedikit bergeser. Awalnya, SPSS diciptakan untuk proses mengolah data dalam bidang ilmu social. Namun, sekarang fungsi SPSS sudah diperluas untuk melayani berbagai jenis *user* seperti untuk proses produksi pabrik, riset ilmu *science*, dan lainnya. Oleh karena itu, kepanjangan SPSS pun berubah menjadi (*Statistical Product and Service Solutions*) dan Microsoft Excell 2010.

SPSS untuk menyajikan statistik deskriptif, sehingga dapat diketahui beberapa data deskriptif antara lain: jumlah responden ( $N$ ), harga rata-rata (*mean*), rata-rata kesalahan standar (*Standard Error of Mean*),

median atau nilai tengah, modus (*mode*) atau nilai yang sering muncul, simpang baku (*Standard Deviation*), varians (*Variance*), rentang (*range*), skor terendah (*minimum scor*), skor tertinggi (*maksimum scor*), jumlah skor (*sum*),

Hasil penelitian kuantitatif dilanjutkan dengan penelitian kualitatif dengan fokus penelitian yang sama. Fokus penelitian tahap kualitatif dimaksudkan untuk mendapatkan penjelasan dan jawaban secara lebih mendalam mengenai pernyataan-pernyataan yang diajukan melalui penelitian tahap kuantitatif. Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan cara bertahap, yaitu melalui tahap pengamatan (*observasi*), wawancara mendalam (*interview*), tahap informasi kunci dengan kepala sekolah, pengawas sekolah dan guru pada masing-masing variabel sebagaimana dimaksud di atas.

### 1. Kepuasan Orang Tua (Y)

Data primer variabel kepuasan orang tua (Y) merupakan data yang diperoleh melalui angket (*quesioner*) yang terdiri dari 38 item pernyataan dengan skala penilaian 1 sampai dengan 5, sehingga rentang skor minimal ke skor maksimal atau rentang skor teoritik adalah 35 sampai dengan 175. Adapun data deskriptif untuk variabel kepuasan orang tua (Y) yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Data Deskriptif Variabel**  
**Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)**

No.	Aspek Data	X <sub>1</sub>
1.	Jumlah Responden ( <i>N</i> )	Valid 85
		Missing 0
2.	Rata-rata ( <i>mean</i> )	143,18
3.	Rata-rata kesalahan standar ( <i>Std. Error of Mean</i> )	2,029
4.	Nilai Tengah ( <i>Median</i> )	146,00
5.	Skor yang sering muncul ( <i>Modus/Mode</i> )	146
6.	Simpang baku ( <i>Std. Deviation</i> )	18,704
7.	Rata-rata kelompok ( <i>Varians</i> )	349,838
8.	Rentang ( <i>Range</i> )	57
9.	Skor terkecil ( <i>Minimum scor</i> )	118

10.	Skor terbesar ( <i>Maksimum scor</i> )	175
11.	Jumlah ( <i>Sum</i> )	12170

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, maka terlihat skor rata-rata 143,18 dan modus 146 yang jaraknya tidak jauh berbeda. Tampilan lengkap perolehan skor variabel kepuasan orang tua siswa dalam penyajian berbentuk tabel distribusi frekuensi dan gambar histogram berikut ini.

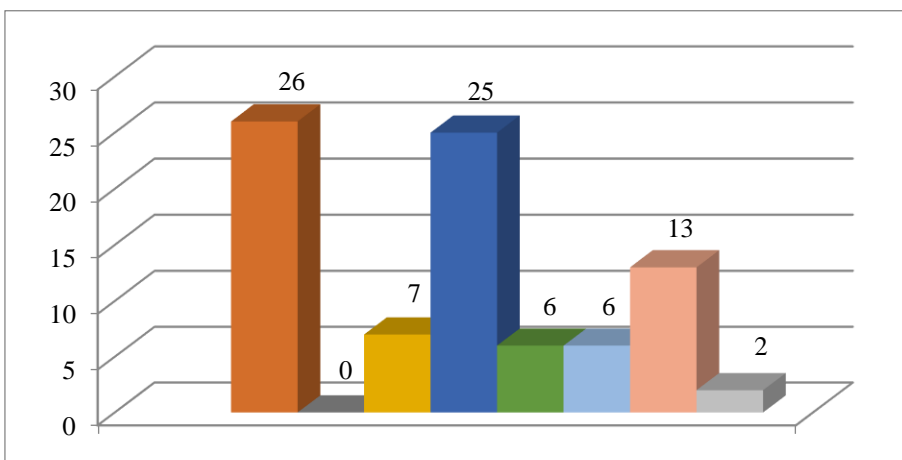
**Tabel 4.6**  
**Distribusi Frekuensi Skor**  
**Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)**

Kelas Interval	Titik Tengah	Frekuensi (Fi)	Frekuensi	
			Prosentase (%)	Kumulatif Prosentase (%)
118 - 125	121,5	26	30,6	30,6
126 - 133	129,5	0	0	30,6
134 - 141	137,5	7	8,2	38,8
142 - 149	145,5	25	29,4	68,2
150 - 157	153,5	6	7,1	75,3
158 - 165	161,5	6	7,1	82,4
166 - 173	169,5	13	15,2	97,6
174 - 181	177,5	2	2,4	100
		85	100	

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, bahwa skor tertinggi frekuensi berada pada kelas ke-1 sebesar 30,6% yaitu pada rentang skor 118-125, dengan jumlah orang tua siswa yang memberikan skor frekuensi faktor rasional dengan skor rata-rata 143,18 sebanyak 25 orang (29,4%), sedangkan yang berada di atas skor rata-rata sebanyak 27 orang (31,8%) dan di bawah skor rata-rata sebanyak 33 orang (38,8%).

Hal ini berarti bahwa jumlah prosentase orang tua siswa yang memberikan skor rata-rata dan di bawah rata-rata terhadap kepuasannya menunjukkan posisi yang masih tinggi yaitu sebesar 68,2%. Dengan demikian, maka jumlah orang tua siswa yang memberikan persepsi positif terhadap kepuasannya dalam kategori di atas rata-rata (tinggi) tergolong masih rendah karena telah mencapai 31,8%.

Berdasarkan data tersebut di atas, berarti bahwa kepuasan orang tua siswa terhadap SDIT Lentera masih perlu ditingkatkan, Adapun distribusi skor variabel persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) disajikan pada gambar histogram sebagai berikut:

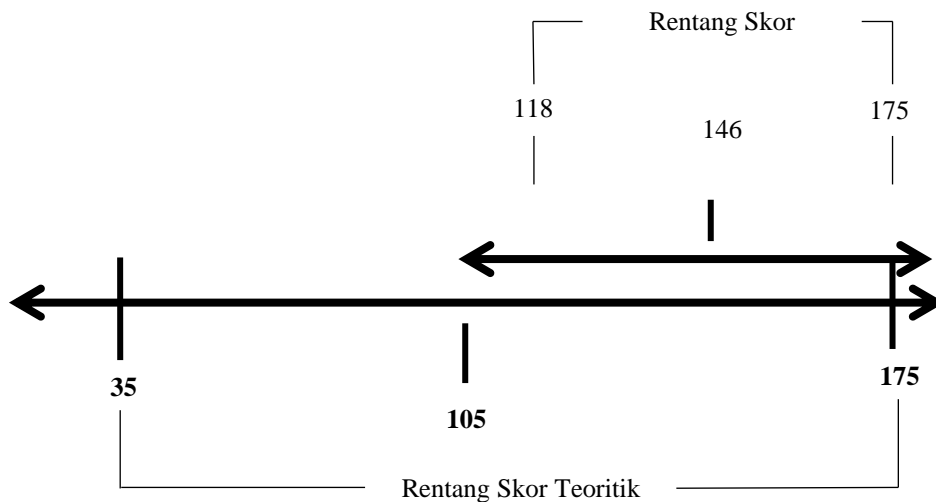


**Gambar 4.1**  
**Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)**

Gambar 4.1 di atas, menunjukkan bahwa skor variabel kepuasan orang tua siswa memiliki kecenderungan sebaran yang tinggi. Hal ini seperti dijelaskan oleh deskripsi statistik data variabel kepuasan orang tua siswa, bahwa skor yang paling sering muncul (*modus*) adalah 146 yang lebih besar dari skor rata-rata (*mean*) yaitu sebesar 143,18

Variabel kepuasan orang tua siswa memiliki rentang skor teoritik 35 sampai dengan 175, dengan skor tengah (*median*) 105 dan rentang skor empirik antara 118 sampai dengan 175, dengan skor tengah (*median*) empirik 146 yang berarti distribusi sebaran skor empirik berada di atas daerah skor median teoritik. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kepuasan orang tua siswa dalam penelitian ini relatif memiliki *kategori tinggi/baik*.





**Gambar 4.2**  
**Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik**  
**Variabel Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)**

## 2. Persepsi Faktor Rasional ( $X_1$ )

Data variabel persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) merupakan data yang diperoleh melalui angket (*questioner*) yang terdiri dari 35 item pernyataan dengan skala penilaian 1 sampai dengan 5, sehingga rentang skor minimal ke skor maksimal atau rentang skor teoritik adalah 35 sampai dengan 175. Adapun data deskriptif untuk variabel persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Data Deskriptif Variabel**  
**Persepsi Faktor Rasional ( $X_1$ )**

No.	Aspek Data	$X_1$
1.	Jumlah Responden ( $N$ )	Valid 85
		Missing 0
2.	Rata-rata ( <i>mean</i> )	148,65
3.	Rata-rata kesalahan standar ( <i>Std. Error of Mean</i> )	1,509
4.	Nilai Tengah ( <i>Median</i> )	150,00

5.	Skor yang sering muncul ( <i>Modus/Mode</i> )	150
6.	Simpang baku ( <i>Std. Deviation</i> )	13,914
7.	Rata-rata kelompok ( <i>Varians</i> )	193,612
8.	Rentang ( <i>Range</i> )	57
9.	Skor terkecil ( <i>Minimum scor</i> )	118
10.	Skor terbesar ( <i>Maksimum scor</i> )	175
11.	Jumlah ( <i>Sum</i> )	12635

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, maka terlihat skor rata-rata 148,65 dan modus 150 yang jaraknya tidak jauh berbeda. Tampilan lengkap perolehan skor variabel persepsi faktor rasional dalam penyajian berbentuk tabel distribusi frekuensi dan gambar histogram berikut ini.

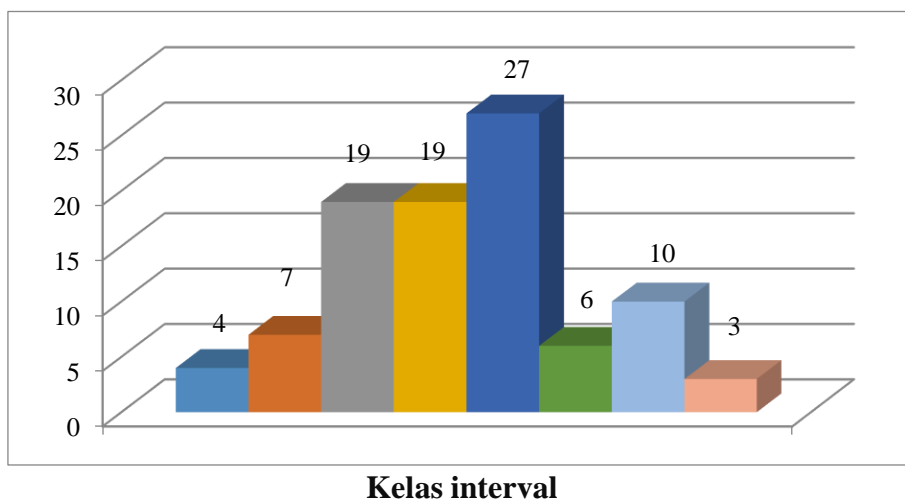
**Tabel 4.8**  
**Distribusi Frekuensi Skor**  
**Persepsi Faktor Rasional ( $X_1$ )**

Kelas Interval		Titik Tengah	Frekuensi ( $F_i$ )	Frekuensi	
				Prosentase (%)	Kumulatif Prosentase (%)
118	125	121,5	4	4,8	4,7
126	133	129,5	7	8,4	13,1
134	141	137,5	19	22,6	35,7
142	149	145,5	9	10,8	46,5
150	157	153,5	27	32,9	79,4
158	165	161,5	6	9,5	85,4
166	173	169,5	10	8,4	95,4
174	181	177,5	3	4,6	100
			85	100	

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, bahwa skor tertinggi frekuensi berada pada kelas ke-5 sebesar 32,9% yaitu pada rentang skor 150-157, dengan jumlah orang tua siswa SDIT Lentera Ilmu yang memberikan skor frekuensi faktor rasional dengan skor rata-rata 148,65 sebanyak 9 orang (10,8%), sedangkan yang berada di atas skor rata-rata sebanyak 46 orang (54,11%) dan di bawah skor rata-rata sebanyak 30 orang (35,3%).

Hal ini berarti bahwa jumlah prosentase orang tua yang memberikan skor rata-rata dan di bawah rata-rata terhadap faktor rasional menunjukkan posisi yang rendah yaitu sebesar 45,9%. Dengan demikian, maka jumlah orang tua siswa yang memberikan persepsi positif terhadap faktor rasional dalam kategori di atas rata-rata (tinggi) tergolong tinggi karena telah mencapai 54,1%.

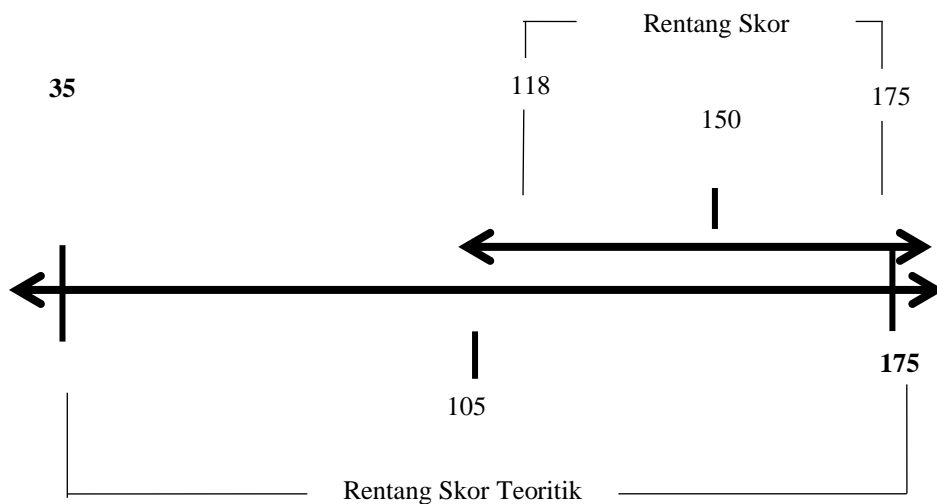
Berdasarkan data tersebut di atas, berarti bahwa persepsi faktor rasional orang tua siswa dalam memilih SDIT Lentera Ilmu sudah sesuai dengan harapannya, Adapun distribusi skor variabel persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) disajikan pada gambar histogram sebagai berikut:



**Gambar 4.3**  
**Histogram Variabel Persepsi Faktor Rasional ( $X_1$ )**

Gambar 4.3 di atas, menunjukkan bahwa skor variabel persepsi faktor rasional memiliki kecenderungan sebaran yang tinggi. Hal ini seperti dijelaskan oleh deskripsi statistik data variabel persepsi faktor rasional, bahwa skor yang paling sering muncul (*modus*) adalah 150 yang lebih besar dari skor rata-rata (*mean*) yaitu sebesar 148,65

Variabel persepsi faktor rasional memiliki rentang skor teoritik 35 sampai dengan 175, dengan skor tengah (*median*) 105 dan rentang skor empirik antara 118 sampai dengan 175, dengan skor tengah (*median*) empirik 150 yang berarti distribusi sebaran skor empirik berada di atas daerah skor median teoritik. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa persepsi faktor rasional dalam penelitian ini relatif memiliki *kategori tinggi/baik*.



**Gambar 4.4**  
**Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik**  
**Variabel Persepsi Faktor Rasional ( $X_1$ )**

### 3. Persepsi Faktor Emosional ( $X_2$ )

Data variabel persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) merupakan data yang diperoleh melalui angket (*questioner*) yang terdiri dari 35 item pernyataan dengan skala penilaian 1 sampai dengan 5, sehingga rentang skor minimal ke skor maksimal atau rentang skor teoritik adalah 35 sampai dengan 175. Adapun data deskriptif untuk variabel persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Adapun data deskriptif untuk variabel persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Data Deskriptif Variabel**  
**Persepsi Faktor Emosional (X<sub>2</sub>)**

No.	Aspek Data	X <sub>2</sub>
1.	Jumlah Responden ( <i>N</i> ) <span style="float: right;"><i>Valid</i></span>	85
	<i>Missing</i>	0
2.	Rata-rata ( <i>mean</i> )	142,46
3.	Rata-rata kesalahan standar ( <i>Std. Error of Mean</i> )	1,984
4.	Nilai Tengah ( <i>Median</i> )	146,00
5.	Skor yang sering muncul ( <i>Modus/Mode</i> )	146
6.	Simpang baku ( <i>Std. Deviation</i> )	18,294
7.	Rata-rata kelompok ( <i>Varians</i> )	334,680
8.	Rentang ( <i>Range</i> )	57
9.	Skor terkecil ( <i>Minimum scor</i> )	118
10.	Skor terbesar ( <i>Maksimum scor</i> )	175
11.	Jumlah ( <i>Sum</i> )	12109

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, maka terlihat skor rata-rata 142,46 dan modus 146 yang jaraknya tidak jauh berbeda. Tampilan lengkap perolehan skor variabel persepsi faktor emosional dalam penyajian berbentuk tabel distribusi frekuensi dan gambar histogram berikut ini.

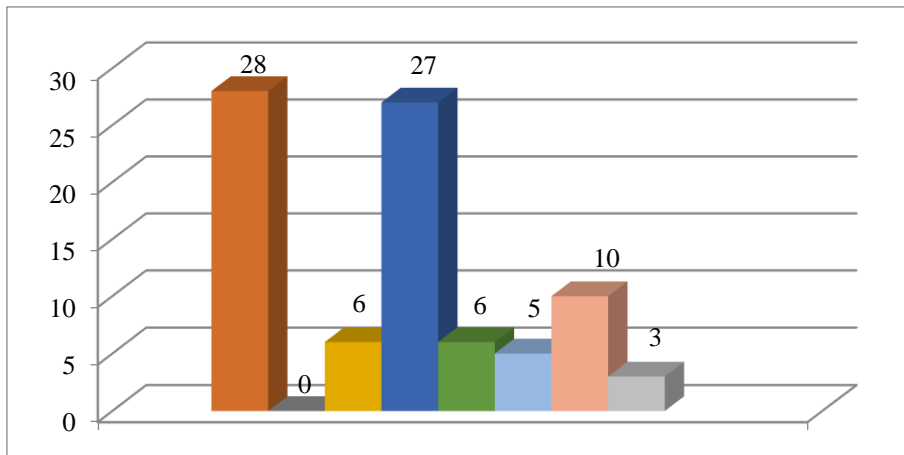
**Tabel 4.10**  
**Distribusi Frekuensi Skor**  
**Variabel Persepsi Faktor Emosional ( $X_2$ )**

Kelas Interval	Titik Tengah	Frekuensi ( $F_i$ )	Frekuensi	
			Prosentase (%)	Kumulatif Prosentase (%)
118 - 125	121,5	28	32,9	32,9
126 - 133	129,5	0	0	32,9
134 - 141	137,5	6	7,1	40,1
142 - 149	145,5	27	31,8	71,9
150 - 157	153,5	6	7,1	79
158 - 165	161,5	5	5,9	84,9
166 - 173	169,5	10	11,7	96,6
174 - 181	177,5	3	3,4	100
		85	100	

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, bahwa skor tertinggi frekuensi berada pada kelas ke-4 sebesar 31,8% yaitu pada rentang skor 142-149, dengan orang tua siswa yang memiliki skor frekuensi persepsi faktor emosional dengan skor rata-rata 142,46 sebanyak 27 orang (31,8%), sedangkan yang berada di atas skor rata-rata sebanyak 24 orang (28,2%) dan di bawah skor rata-rata sebanyak 34 orang (40,%).

Hal ini berarti bahwa jumlah prosentase orang tua siswa yang memiliki skor persepsi faktor emosional rata-rata dan di bawah rata-rata menunjukkan posisi yang masih tinggi yaitu sebesar 71,8%. Dengan demikian, maka jumlah orang tua siswa yang memiliki skor persepsi faktor emosional dalam kategori di atas rata-rata (tinggi) masih tergolong rendah karena hanya mencapai 28,2%.

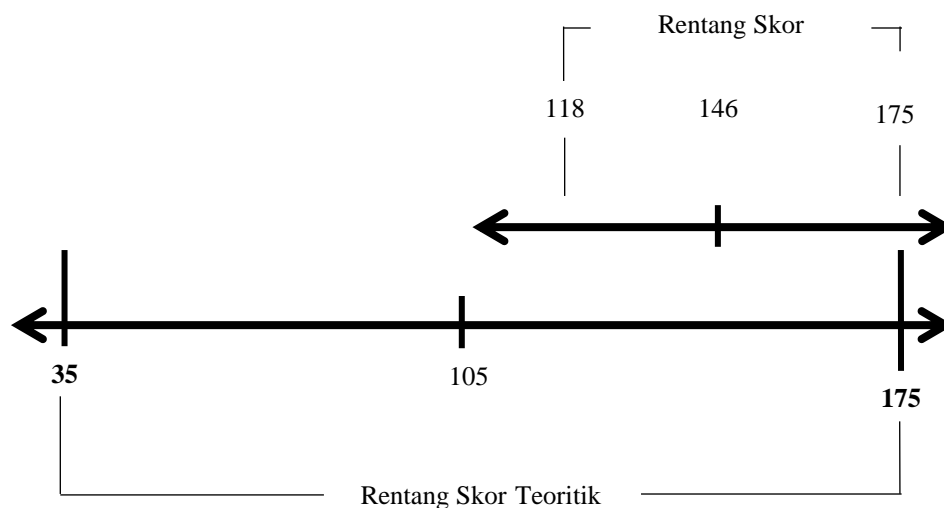
Adapun distribusi skor variabel persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) disajikan pada gambar histogram sebagai berikut:



**Gambar 4.5**  
**Histogram Variabel Persepsi Faktor Emosional ( $X_2$ )**

Gambar 4.5 di atas, menunjukkan bahwa skor variabel persepsi faktor emosional memiliki kecenderungan sebaran yang tinggi. Hal ini seperti dijelaskan oleh deskripsi statistik data variabel persepsi faktor emosional, bahwa skor yang paling sering muncul (*modus*) adalah 146 yang lebih besar dari skor rata-rata (*mean*) yaitu sebesar 142,46

Variabel persepsi faktor emosional memiliki rentang skor teoritik 35 sampai dengan 175, dengan skor tengah (*median*) 105 dan rentang skor empirik antara 118 sampai dengan 175, dengan skor tengah (*median*) empirik 146 yang berarti distribusi sebaran skor empirik berada di atas daerah skor median teoritik. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa persepsi faktor rasional dalam penelitian ini relatif memiliki *kategori tinggi/baik*.



**Gambar 4.6**  
**Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik**  
**Variabel Persepsi Faktor Rasional (X<sub>2</sub>)**

Adapun rekapitulasi hasil analisis deskriptif statistik data ketiga variabel penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Rekapitulasi Data Deskriptif Variabel Y, X<sub>1</sub>, dan X<sub>2</sub>**

No	Aspek Data	Y	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>
1.	Jumlah Responden ( <i>N</i> ) <i>Valid</i>	85	85	85
	<i>Missing</i>	0	0	0
2.	Rata-rata ( <i>mean</i> )	143,18	148,65	142,46
3.	Rata-rata kesalahan standar ( <i>Std. Error of Mean</i> )	2,029	1,509	1,984
4.	Nilai Tengah ( <i>Median</i> )	146,00	150,00	146,00
5.	Skor sering muncul ( <i>Modus</i> )	146	150	146
6.	Simpang baku ( <i>Std. Deviation</i> )	18,704	13,914	18,294
7.	Rata-rata kelompok ( <i>Varsians</i> )	349,838	193,612	334,680



8.	Rentang ( <i>Range</i> )	57	57	57
9.	Skor terkecil ( <i>Minimum scor</i> )	118	118	118
10.	Skor terbesar ( <i>Maksimum scor</i> )	175	175	175
11.	Jumlah ( <i>Sum</i> )	12170	12635	12109

#### D. Uji Prasyarat Analisis Statistik Imferensial

Teknik analisis yang dipergunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis tentang **Persepsi faktor rasional ( $X_1$ )**, dan **Persepsi faktor emosional ( $X_2$ )**, terhadap **Kepuasan orang tua siswa ( $Y$ )**, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama adalah teknik analisis korelasi maupun regresi sederhana dan berganda.

Untuk dapat menggunakan teknik analisis korelasi dan regresi tersebut di atas, maka diperlukan terpenuhinya tiga persyaratan analisis yaitu 1) analisis normalitas distribusi galat taksiran adalah galat taksiran (*error*) ketiga variabel harus *berdistribusi normal*, 2) analisis linieritas persamaan regresi ( $Y$  atas  $X_1$ , dan  $X_2$ ), dan persamaan regresi harus *linier*, dan 3) analisis homogenitas varian yakni varians kelompok ketiga variabel harus *homogen*. Sedangkan uji independensi kedua variabel bebas tidak dilakukan, karena kedua variabel bebas tersebut diasumsikan telah independen.

Berdasarkan uraian di atas, maka sebelum pengujian hipotesis dilakukan terlebih dahulu pengujian persyaratan analisis sebagaimana dimaksud di atas, yakni sebagai berikut:

##### 1. Uji Normalitas Distribusi Galat Taksiran/Uji Kenormalan

Adapun uji normalitas distribusi galat taksiran ketiga variabel penelitian adalah sebagai berikut ini:

##### a. Pengaruh **Persepsi faktor rasional ( $X_1$ )**, terhadap **Kepuasan orang tua siswa ( $Y$ )**.

Ho: Galat taksiran **Persepsi faktor rasional ( $X_1$ )**, terhadap **Kepuasan orang tua siswa ( $Y$ )** adalah *normal*

Hi: Galat taksiran **Persepsi faktor rasional ( $X_1$ )**, terhadap **Kepuasan orang tua siswa ( $Y$ )** adalah *tidak normal*

**Tabel 4.12**  
**Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X<sub>1</sub>**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	15,08594261
Most Extreme Differences	Absolute	,170
	Positive	,129
	Negative	-,170
Test Statistic/Z hitung		<b>,170</b>
Asymp. Sig. (2-tailed)		<b>,068<sup>c</sup></b>

a. Test distribution is Normal.

Dari tabel 4.12 di atas, maka galat taksiran untuk persamaan regresi  $\hat{Y}$  atas  $X_1$  menunjukkan *Asymp. Sig (2-tailed)* atau nilai  $P = 0,068 > 0,05$  (5%) atau  $Z_{hitung} 0,170$  dan  $Z_{tabel}$  pada taraf kepercayaan/signifikansi  $\alpha = 0,05$  adalah  $1,645$  ( $Z_{hitung} 0,170 < Z_{tabel} 1,645$  yang berarti *H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak*). Dengan demikian dapat diinterpretasikan/ditafsirkan bahwa persyaratan normalitas distribusi galat taksiran terpenuhi dengan kata lain galat taksiran *persamaan regresi  $\hat{Y}$  atas  $X_1$  adalah berdistribusi normal*.

b. Pengaruh **Persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>)**, terhadap **Kepuasan orang tua siswa (Y)**.

Ho: Galat taksiran **Persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>)**, terhadap **Kepuasan orang tua siswa (Y)** adalah *normal*

Hi: Galat taksiran **Persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>)**, terhadap **Kepuasan orang tua siswa (Y)** adalah *tidak normal*

**Tabel 4.13**  
**Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X<sub>2</sub>**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	14,38528320
Most Extreme Differences	Absolute	,109
	Positive	,109
	Negative	-,090
Test Statistic/Z hitung		<b>,109</b>
Asymp. Sig. (2-tailed)		<b>,140<sup>c</sup></b>

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

Dari tabel 4.13 di atas, maka galat taksiran untuk persamaan regresi  $\hat{Y}$  atas  $X_1$  menunjukkan *Asymp. Sig (2-tailed)* atau nilai  $P = 0,140 > 0,05$  (5%) atau  $Z_{hitung} 0,109$  dan  $Z_{tabel}$  pada taraf kepercayaan/signifikansi  $\alpha = 0,05$  adalah  $1,645$  ( $Z_{hitung} 0,109 < Z_{tabel} 1,645$ ), yang berarti *H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak*. Dengan demikian dapat diinterpretasikan/ditafsirkan bahwa persyaratan normalitas distribusi galat taksiran terpenuhi dengan kata lain galat taksiran *persamaan regresi  $\hat{Y}$  atas  $X_1$  adalah berdistribusi normal*.

- c. Pengaruh **Persepsi faktor rasional (X<sub>1</sub>) dan Persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama**, terhadap **Kepuasan orang tua siswa (Y)**.

Ho: Galat taksiran **Persepsi faktor rasional (X<sub>1</sub>) dan Persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama**, terhadap **Kepuasan orang tua siswa (Y)** adalah *normal*

Hi: Galat taksiran **Persepsi faktor rasional (X<sub>1</sub>) dan Persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama**, terhadap **Kepuasan orang tua siswa (Y)** adalah *tidak normal*

**Tabel 4.14**  
**Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	13,48594398
Most Extreme Differences	Absolute	,124
	Positive	,124
	Negative	-,089
Test Statistic		,124
Asymp. Sig. (2-tailed)		,300 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari tabel 4.14 di atas, maka galat taksiran untuk persamaan regresi  $\hat{Y}$  atas  $X_1$  menunjukkan *Asymp. Sig (2-tailed)* atau nilai  $P = 0,300 > 0,05$  (5%) atau  $Z_{hitung} 0,124$  dan  $Z_{tabel}$  pada taraf kepercayaan/signifikansi  $\alpha = 0,05$  adalah  $1,645$  ( $Z_{hitung} 0,124 < Z_{tabel} 1,645$ ), yang berarti *H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak*. Dengan demikian dapat diinterpretasikan/ditafsirkan bahwa persyaratan normalitas distribusi galat taksiran terpenuhi dengan kata lain galat taksiran *persamaan regresi  $\hat{Y}$  atas  $X_1$  dan  $X_2$  adalah berdistribusi normal*.

## 2. Uji Linieritas Persamaan Regresi

Adapun uji linieritas persamaan regresi variabel terikat (Y) atas kedua variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) adalah sebagai berikut ini:

a. Pengaruh **Persepsi faktor rasional (X<sub>1</sub>)**, terhadap **Kepuasan orang tua siswa (Y)**.

$H_0: Y = A + BX_1$ , artinya regresi **kepuasan orang tua siswa (Y)** atas **persepsi faktor rasional (X<sub>1</sub>)** adalah *linier*.

$H_1: Y \neq A + BX_1$ , **kepuasan orang tua siswa (Y)** atas **persepsi faktor rasional (X<sub>1</sub>)** adalah *tidak linier*.

**Tabel 4.15**  
**ANOVA (Y atas X<sub>1</sub>)**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Orang Tua * Persepsi Faktor Rasional	Between Groups	(Combined)	20111,368	22	914,153	6,111	,000
		Linearity	10269,157	1	10269,157	68,646	,000
		Deviation from Linearity	9842,211	<b>21</b>	468,677	1,133	,188
	Within Groups		9274,985	<b>62</b>	149,597		
	Total		29386,353	84			

Dari tabel 4.15 di atas, maka untuk persamaan regresi Y atas X<sub>1</sub> menunjukkan nilai P Sig = 0,188 > 0,05 (5%) atau F<sub>hitung</sub> = 1,133 dan F<sub>tabel</sub> dengan dk pembilang 21 dan dk penyebut 62 dan pada taraf kepercayaan (signifikansi)  $\alpha = 0,05$ . adalah 1,75 (F<sub>hitung</sub> 1,133 < F<sub>tabel</sub> 1,75), yang berarti *H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak*. Dengan demikian, maka dapat diinterpretasikan/ ditafsirkan bahwa persyaratan linearitas terpenuhi atau *model persamaan regresi  $\hat{Y}$  atas X<sub>1</sub> adalah linear*.

a. Pengaruh **Persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>)** terhadap **Kepuasan orang tua siswa (Y)**.

H<sub>0</sub>: Y = A + BX<sub>2</sub>, artinya regresi **kepuasan orang tua siswa (Y)** atas **persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>)** adalah *linier*.

H<sub>i</sub>: Y  $\neq$  A + BX<sub>2</sub>, artinya regresi **kepuasan orang tua siswa (Y)** atas **persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>)** *tidak linier*.

**Tabel 4.16**  
**ANOVA (Y atas X<sub>2</sub>)**

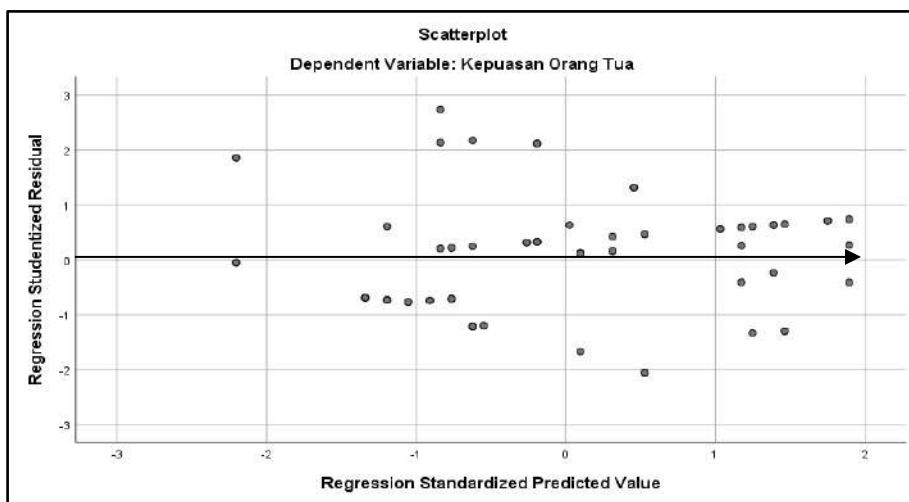
ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Orang Tua * Persepsi Faktor Emosional	Between Groups	(Combined)	15482,445	27	573,424	2,351	,003
		Linearity	12003,698	1	12003,698	49,210	,000
		Deviation from Linearity	3478,747	<b>26</b>	133,798	<b>,549</b>	<b>,952</b>
	Within Groups		13903,908	<b>57</b>	243,928		
	Total		29386,353	84			

Dari tabel 4.16 di atas, maka untuk persamaan regresi Y atas X<sub>2</sub> menunjukkan nilai P Sig = 0,952 > 0,05 (5%) atau F<sub>hitung</sub> = 0,549 dan F<sub>tabel</sub> dengan dk pembilang 26 dan dk penyebut 57 dan pada taraf kepercayaan (signifikansi)  $\alpha = 0,05$  adalah 1,68 (F<sub>hitung</sub> 0,549 < F<sub>tabel</sub> 1,68), yang berarti *H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak*. Dengan demikian, maka dapat diinterpretasikan/ ditafsirkan bahwa persyaratan linearitas terpenuhi atau model persamaan regresi  $\hat{Y}$  atas X<sub>2</sub> **adalah linear**.

### 3. Uji Homogenitas Varians Kelompok atau Uji Asumsi Heteroskedastisitas Regresi

Dalam suatu model regresi sederhana dan ganda, perlu diuji homogenitas varians kelompok atau uji asumsi *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi *heteroskedastisitas* (kesamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lainnya) atau dengan kata lain model regresi yang baik bila varians dari pengamatan ke pengamatan lainnya *homogen*.

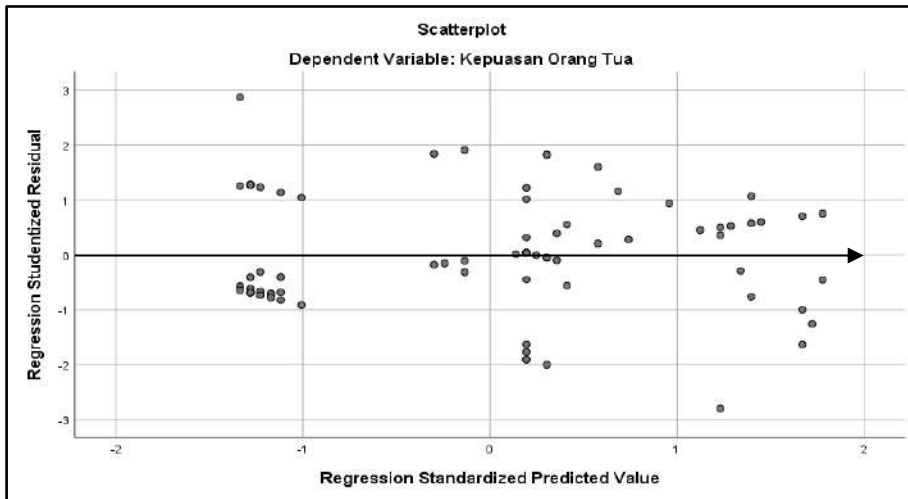
- a. Uji asumsi *heteroskedastisitas* regresi **kepuasan orang tua siswa (Y)** atas **persepsi faktor rasional (X<sub>1</sub>)**



**Gambar 4.7**  
**Heteroskedastisitas (Y-X<sub>1</sub>)**

Berdasarkan gambar di atas, ternyata titik-titik menyebar di atas dan bawah titik nol pada sumbu Y, dan tidak membuat pola tertentu. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan atau ditafsirkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas* atau dengan kata lain varian kelompok **kepuasan orang tua siswa (Y)** atas **persepsi faktor rasional (X<sub>1</sub>)** adalah *homogen*.

- b. Uji asumsi *heteroskedastisitas* regresi **kepuasan orang tua siswa (Y)** atas **persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>)**

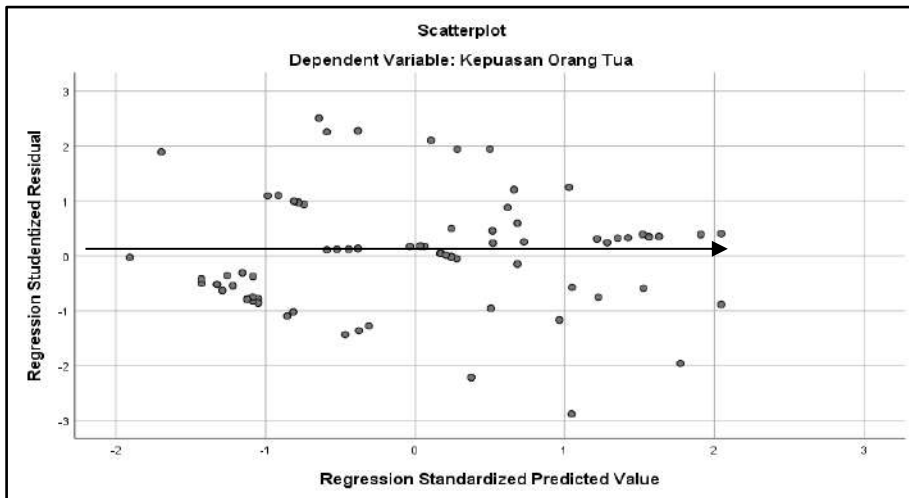


**Gambar 4.8**  
**Heteroskedastisitas (Y-X<sub>2</sub>)**

Berdasarkan gambar di atas, ternyata titik-titik menyebar di atas dan bawah titik nol pada sumbu Y, dan tidak membuat pola tertentu. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan atau ditafsirkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas* atau dengan kata lain varian kelompok **kepuasan orang tua siswa (Y)** atas **persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>)** adalah *homogen*.



- c. Uji asumsi *heteroskedastisitas* regresi **kepuasan orang tua siswa (Y)** atas **persepsi faktor rasional (X<sub>1</sub>)** dan **persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>)** secara bersama-sama.



**Gambar 4.9**  
**Heteroskedastisitas (Y-X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>)**

Berdasarkan gambar di atas, ternyata titik-titik menyebar di atas dan bawah titik nol pada sumbu Y, dan tidak membuat pola tertentu. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan atau ditafsirkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas* atau dengan kata lain varian kelompok **kepuasan orang tua siswa (Y)** atas **persepsi faktor rasional (X<sub>1</sub>)** dan **persepsi faktor emosional (X<sub>2</sub>)** secara bersama-sama adalah *homogen*.

## E. Pengujian Hipotesis Penelitian

Tujuan penelitian sebagaimana ditulis dalam Bab I di atas, adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) dan persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) terhadap kepuasan orang tua siswa ( $Y$ ), baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

Untuk membuktikannya, maka penelitian ini mengajukan tiga hipotesis yang pembuktiannya perlu diuji secara empirik. Ketiga hipotesis tersebut adalah merupakan dugaan sementara tentang pengaruh persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) dan persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) terhadap kepuasan orang tua siswa ( $Y$ ), baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Oleh karena itu, di bawah ini secara lebih rinci masing-masing hipotesis akan diuji sebagai berikut:

1. Pengaruh persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) terhadap kepuasan orang tua siswa ( $Y$ )

Ho:  $\rho_{y1} = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) terhadap kepuasan orang tua siswa ( $Y$ ) ( $X_1 \text{---} Y$ )

Hi:  $\rho_{y1} > 0$  artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) terhadap kepuasan orang tua siswa ( $Y$ ) ( $X_1 \text{--} Y$ )

**Tabel 4.17**  
**Kekuatan Pengaruh (Koefisien Korelasi Sederhana) ( $\rho_{y1}$ )**

<b>Correlations</b>			
		Kepuasan Orang Tua	Persepsi Faktor Rasional
Kepuasan Orang Tua	Pearson Correlation	1	<b>,591**</b>
	Sig. (1-tailed)		<b>,000</b>
	N	85	85
Persepsi Faktor Rasional	Pearson Correlation	<b>,591**</b>	1
	Sig. (1-tailed)	<b>,000</b>	
	N	85	85

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Keterangan: Interpretasi atau kriteria derajat koefisien korelasi:

- 0 : Tidak ada korelasi atau tidak ada hubungan
- 0,10 – 0,25 : Korelasi atau hubungan lemah
- 0,26 – 0,50 : Korelasi atau hubungan cukup kuat
- 0,51 – 0,75 : Korelasi atau hubungan kuat
- 0,76 – 0,99 : Korelasi atau hubungan sangat kuat
- 1 : Korelasi atau hubungan sempurna

Berdasarkan tabel 4.17 tentang pengujian hipotesis  $\rho_{y1}$  di atas, menunjukkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) diperoleh koefisien korelasi sederhana *Pearson correlation* ( $\rho_{y1}$ ) adalah 0,591 (korelasi kuat), dan nilai signifikansi adalah  $0,00 < 0,05$  (korelasi signifikan). Dengan demikian, maka *Ho ditolak dan Hi diterima*, yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif, kuat persepsi faktor rasional terhadap kepuasan orang tua siswa.

**Tabel 4.18**  
**Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi) ( $\rho_{y1}$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,591 <sup>a</sup>	<b>,349</b>	,342	15,177

a. Predictors: (Constant), Persepsi Faktor Rasional

b. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Adapun besarnya pengaruh ditunjukkan oleh koefisien determinasi  $R^2$  (*R square*) = 0,349, yang berarti bahwa persepsi faktor rasional memberikan pengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 34,9% dan sisanya yaitu 65,1 % ditentukan oleh faktor lainnya.

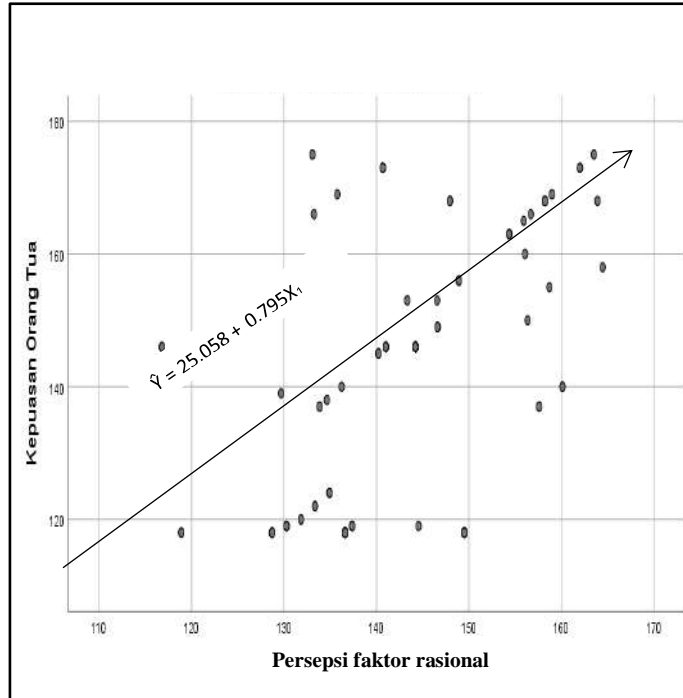
Adapun arah pengaruh atau koefisien regresi sederhana kepuasan orang tua siswa atas persepsi faktor rasional, adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Arah Pengaruh (Koefisien Regresi Sederhana) ( $\rho_{y1}$ )**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	<b>25,058</b>	17,766		1,410	,162
	Persepsi Faktor Rasional	<b>,795</b>	,119	,591	6,677	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Arah pengaruh dapat dilihat dari hasil analisis regresi sederhana, menunjukkan persamaan regresi sederhana (*unstandardized coefficients B*)  $\hat{Y} = 25,058 + 0,795X_1$  yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor persepsi faktor rasional akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan orang tua siswa sebesar 0,795, atau sebaliknya setiap penurunan satu unit skor persepsi faktor rasional akan mempengaruhi penurunan skor kepuasan orang tua siswa sebesar 0,795. Adapun diagram pencar untuk persamaan regresi di atas adalah:



**Gambar 4.10**  
**Diagram Pencar  $X_1$ - $Y$**

2. Pengaruh persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) terhadap kepuasan orang tua siswa ( $Y$ )

$H_0: \rho_{y2} = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) terhadap kepuasan orang tua siswa ( $Y$ ). ( $X_2$ --- $Y$ )

$H_1: \rho_{y2} > 0$  artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) terhadap kepuasan orang tua siswa ( $Y$ ). ( $X_2$ --- $Y$ )

**Tabel 4.20**  
**Kekuatan Pengaruh (Koefisien Korelasi Sederhana) ( $\rho_{y2}$ )**

<b>Correlations</b>			
		Kepuasan Orang Tua	Persepsi Faktor Emosional
Kepuasan Orang Tua	Pearson Correlation	1	<b>,639**</b>
	Sig. (1-tailed)		,000
	N	85	85
Persepsi Faktor Emosional	Pearson Correlation	<b>,639**</b>	<b>1</b>
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	85	85

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Berdasarkan tabel 4.20 tentang pengujian hipotesis  $\rho_{y2}$  di atas, menunjukkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) diperoleh koefisien korelasi sederhana *Pearson correlation* ( $\rho_{y1}$ ) adalah 0,639 (korelasi kuat) dan nilai signifikansi adalah  $0,000 < 0,05$  (korelasi signifikan) . Dengan demikian, maka *Ho ditolak dan Hi diterima*, yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan kuat serta signifikan persepsi faktor emosional terhadap kepuasan orang tua siswa.

**Tabel 4.21**  
**Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi) ( $\rho_{y2}$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,639 <sup>a</sup>	<b>,408</b>	,401	14,472

a. Predictors: (Constant), Persepsi Faktor Emosional

Adapun besarnya pengaruh ditunjukkan oleh koefisien determinasi  $R^2$  (*R square*) = 0,408, yang berarti bahwa persepsi faktor emosional memberikan pengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 40,8% dan sisanya yaitu 59,2 % ditentukan oleh faktor lainnya.

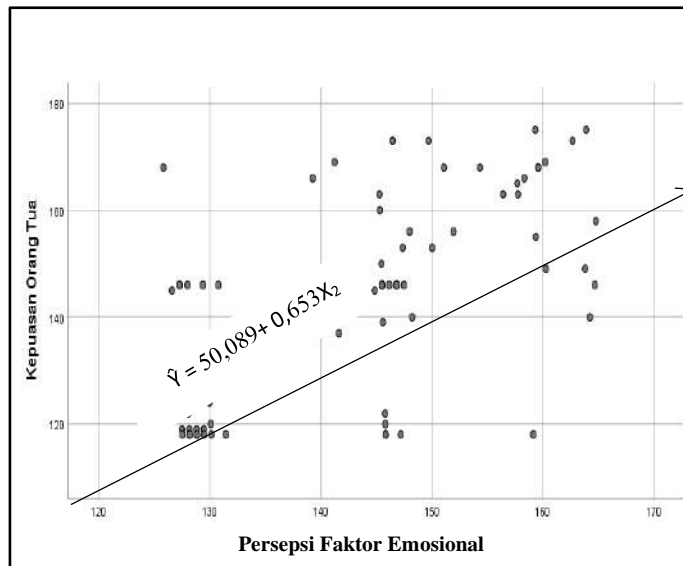
Adapun arah pengaruh atau koefisien regresi sederhana kepuasan orang tua siswa atas persepsi faktor emosional adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.22**  
**Arah Pengaruh (Koefisien Regresi) ( $\rho_{y2}$ )**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	<b>50,089</b>	12,396		4,041	,000
	Persepsi Faktor Emosional	<b>,653</b>	,086	,639	7,571	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Memperhatikan hasil analisis regresi sederhana, menunjukkan persamaan regresi sederhana (*unstandardized coefficients B*)  $\hat{Y} = 50,089 + 0,653X_2$  yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor persepsi faktor emosional akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan orang tua siswa sebesar 0,653 atau sebaliknya setiap penurunan satu unit skor persepsi faktor emosional akan mempengaruhi penurunan skor kepuasan orang tua siswa sebesar 0,653. Adapun diagram pencar untuk persamaan regresi di atas adalah:



**Gambar 4.11**  
**Diagram Pencar  $X_2$ -Y**

3. Pengaruh persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) dan persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap kepuasan orang tua siswa (Y)
- Ho:  $R_{y.1.2}=0$  artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) dan persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap kepuasan orang tua siswa (Y). ( $X_1, X_2$ ---  
-Y)
- Hi:  $R_{y.1.2}>0$  artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi faktor rasional ( $X_1$ ) dan persepsi faktor emosional ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap kepuasan orang tua siswa (Y). ( $X_1, X_2$ ----Y)



**Tabel 4.23**  
**Kekuatan Pengaruh (Koefisien Korelasi Ganda) ( $R_{y.1.2}$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>,693<sup>a</sup></b>	,480	,467	13,649

a. Predictors: (Constant), Persepsi Faktor Emosional, Persepsi Faktor Rasional

b. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

**Tabel 4.24**  
**Nilai Signifikansi Koefisien Korelasi Ganda**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14109,215	2	7054,608	37,866	<b>,000<sup>b</sup></b>
	Residual	15277,138	82	186,307		
	Total	29386,353	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

b. Predictors: (Constant), Persepsi Faktor Emosional, Persepsi Faktor Rasional

Berdasarkan tabel 4.23 tentang pengujian hipotesis  $R_{y.1.2}$  di atas, menunjukkan bahwa pada tingkat kepercayaan 99% ( $\alpha = 0,01$ ) diperoleh koefisien korelasi ganda *Pearson correlation* ( $R_{y.1.2}$ ) adalah 0,693 (korelasi kuat) dan nilai signifikansi adalah  $0,000 < 0,01$  (korelasi signifikan) Dengan demikian, maka *Ho ditolak dan Hi diterima*, yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan kuat serta signifikan persepsi faktor rasional dan persepsi faktor emosional secara bersama-sama terhadap kepuasan orang tua siswa.

**Tabel 4.25**  
**Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi) ( $R_{y1.2}$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,693 <sup>a</sup>	<b>,480</b>	,467	13,649

a. Predictors: (Constant), Persepsi Faktor Emosional, Persepsi Faktor Rasional

b. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Adapun besarnya pengaruh ditunjukkan oleh koefisien determinasi  $R^2$  (*R square*) = 0,480, yang berarti bahwa persepsi faktor rasional dan persepsi faktor emosional secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 48% dan sisanya yaitu 52 % ditentukan oleh faktor lainnya.

Adapun arah pengaruh atau koefisien regresi ganda persepsi faktor rasional dan persepsi faktor emosional secara bersama-sama adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.26**  
**Arah Pengaruh (Koefisien Regresi Ganda) ( $R_{y1.2}$ )**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	<b>12,269</b>	16,225		,756	,452
	Persepsi Faktor Rasional	<b>,444</b>	,132	,330	3,362	,001
	Persepsi Faktor Emosional	<b>,456</b>	,100	,446	4,540	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Memperhatikan hasil analisis regresi ganda, menunjukkan persamaan regresi (*unstandardized coefficients B*)  $\hat{Y} = 12,269 + 0,444X_1 + 0,456X_2$  yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor persepsi

faktor rasional dan persepsi faktor emosional secara bersama-sama, akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan orang tua siswa sebesar 0,900 atau sebaliknya, setiap penurunan satu unit skor persepsi faktor rasional dan persepsi faktor emosional secara bersama-sama, akan mempengaruhi penurunan skor kepuasan orang tua siswa sebesar 0,900.

## **F. Pembahasan Hasil Penelitian.**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebagaimana telah diuraikan di atas, maka secara keseluruhan temuan dalam penelitian ini, dapat dibahas dengan cara mengkonfirmasi terhadap teori-teori yang sudah ada, sebagaimana telah dikemukakan pada Bab II di atas, hasil temuan sebelumnya dan ayat-ayat Qur'an atau hadits yang relevan, yaitu:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor rasional dan faktor emosional memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan orangtua siswa. Hasil penelitian ini sejalan atau menguatkan teori yang dikemukakan Reay, D. dan Lucey, H. yang menyatakan bahwa “ketika seorang individu dihadapkan dengan keputusan penting, faktor rasional akan terlibat dalam pencarian informasi sebelum memutuskan.”

Hakikat faktor rasional di atas, menekankan bahwa pihak sekolah hendaknya meningkatkan kualitas akademik sekolah yang menjadi faktor penentu utama di balik pilihan sekolah. Contoh dari faktor rasional adalah fasilitas sekolah. Fasilitas mungkin menjadi perhatian kecil pada proses belajar mengajar di sekolah. Namun, fasilitas sekolah memberi manfaat bagi kurikulum yang direncanakan dan kegiatan ekstrakurikuler. Di sebagian besar sekolah, fasilitas yang disediakan dapat diamati dalam hal kualitas dan kuantitas.

Pilihan sekolah di SDIT umumnya merupakan pilihan bagi orang tua yang memiliki demografi yang lebih makmur karena biaya sekolah swasta lebih tinggi daripada sekolah umum dan terutama untuk orang tua yang mampu membayar biaya yang lebih tinggi. Banyak orangtua di SDIT Lentera Ilmu mengklaim bahwa banyak sekolah swasta lebih mampu memperlengkapi anak-anak mereka di era di mana tantangan berlimpah dan bagaimana cara menghadapinya dengan iman.

Banyak orang tua juga mengklaim bahwa mereka lebih suka sekolah swasta untuk anak-anak mereka karena lulusan sekolah swasta lebih baik dalam hal kepercayaan diri dan keterampilan sosial bila dibandingkan dengan lulusan sekolah negeri (Kuswadi et al., 2015). Menurut pengalaman orang tua siswa di SDIT Lentera Ilmu sekolah swasta yang mengadopsi kurikulum nasional berkinerja lebih baik daripada sekolah negeri pemerintah.

Untuk meningkatkan kepuasan orang tua, penulis menyarankan otoritas sekolah untuk mendapatkan umpan balik dari orang tua dengan berbagai cara termasuk kartu saran, wawancara, survei, dan pertemuan antar

orang tua siswa. Meningkatnya permintaan akan kelanjutan pengembangan di SDIT memberi dampak pada kepuasan orang tua dengan kualitas layanan yang ditawarkan kepada anak-anak mereka di sekolah. Situasi ini telah berubah menjadi masalah kritis karena memiliki metode di mana mereka terus berpartisipasi dalam kegiatan sekolah.

Namun, pendapat yang melibatkan orang tua dalam evaluasi kualitas layanan pengembangan anak akan sangat penting karena orang tua membuat pilihan tentang jenis sekolah untuk mendaftarkan anak-anak mereka dengan pembayaran untuk layanan yang diberikan. Menurut penelitian yang dilakukan, pengukuran kepuasan orang tua dengan kualitas layanan pengembangan anak harus dimulai dengan meminta orang tua untuk menilai sekolah mereka pada berbagai aspek kualitas yang meliputi kesadaran guru, kesesuaian fasilitas fisik dan bahan belajar, layanan transportasi, nutrisi, keterlibatan orang tua, makanan, keamanan, keamanan, dan prestasi pelajar.

Orang tua dikenal sebagai pemangku kepentingan yang signifikan dari sebuah sekolah dan pengambil keputusan utama dalam hal memilih sekolah untuk anak mereka. Tindakan orang tua memilih sekolah anak menjadi elemen penting dari reformasi sekolah. Pilihan terhadap sekolah bertujuan untuk memberdayakan orang tua untuk membuat keputusan untuk menempatkan anak mereka di sekolah yang berkinerja baik atau bahkan lebih baik. Orang tua sering memiliki lebih dari satu mengapa mereka memilih sekolah tertentu untuk anak mereka (Axford et al., 2015). Orang tua merasa puas atau tidak puas dengan sekolah yang mereka pilih karena akademik (rasional) dan non-akademik (emosional).

Yayasan Carnegie untuk Kemajuan Pengajaran (1992) menyatakan bahwa orang tua dapat memilih sekolah terbaik untuk anak mereka berdasarkan non-akademik, sementara beberapa penelitian lain (Fossey, 1994) menunjukkan bahwa kualitas akademik sekolah mungkin menjadi penentu utama di balik pilihan sekolah. Contoh dari rasional adalah fasilitas sekolah.

Fasilitas mungkin menjadi perhatian kecil pada proses belajar mengajar di sekolah. Namun, fasilitas sekolah memberi manfaat bagi kurikulum yang direncanakan dan kegiatan ekstrakurikuler. Di sebagian besar sekolah, fasilitas yang disediakan dapat diamati dalam hal kualitas dan kuantitas.

Untuk emosional misalnya saja adalah keterlibatan orang tua. Menurut Stevenson dan Baker (1987) keterlibatan orangtua didefinisikan sebagai partisipasi orang tua dalam isu-isu mengenai kegiatan sekolah. Selanjutnya, Grolnick dan Ryan (1989) menggambarkannya sebagai komitmen orang tua dan pertimbangan konstruktif mereka terhadap proses anak-anak mereka. Aplikasi keterlibatan orang tua ditentukan untuk memahami berbagai perilaku dan praktik orangtua, yang mencakup harapan orang tua untuk prestasi akademik anak-anak mereka dan terjadinya transfer harapan tersebut untuk anak-anak mereka (Bloom, 1984). Hal ini juga didefinisikan sebagai interaksi

yang wajar antara guru dan orang tua mengenai perkembangan anak-anak (Epstein, 1991).

Hal lainnya dari keterlibatan ini sering didefinisikan sebagai komunikasi antara orang tua dan anak-anak tentang masalah yang berkaitan dengan pembelajaran akademik mereka (Christenson et al., 1992). Keterlibatan orang tua biasanya dilambangkan sebagai partisipasi orang tua dalam sekolah anak-anak mereka dengan tekad merangsang prestasi dan mereka (Fishel & Ramirez, 2005).

Dalam definisi lain, Jennings & Bosch (2011) mengungkapkan bahwa Pushor dan Ruitenberg (2005) memandang keterlibatan orang tua dengan cara "... Memungkinkan orang tua untuk memberikan kontribusi mereka dengan para pendidik dalam pencapaian pembelajaran anak-anak mereka, berbagi kebersamaan mereka dengan anak-anak, mengajar dan belajar".

Keterlibatan semacam ini menandakan taktik kolektif untuk anak-anak. Dalam sebuah studi yang dilakukan oleh Mafa dan Esther (2013) yang bertujuan untuk mengeksplorasi sejauh mana keterlibatan orang tua dalam pengasuhan anak di sekolah dasar, menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mengartikulasikan bahwa konsep keterlibatan orang tua berarti bahwa orang tua akan berperan dalam anak-anak mereka.

Ketika orang tua di SDIT Lentera Ilmu memilih SD tersebut untuk anak mereka, tentunya para orang tua akan memberikan pengalaman komprehensif terbaik bagi mereka. Jadi, ketika orang tua membuat pilihan sekolah untuk anak mereka, sekolah sebagai imbalannya diharapkan dapat memberikan pengalaman positif kepada orang tua agar tercapai kepuasan orang tua

Pilihan sekolah di SDIT umumnya merupakan pilihan bagi orang tua yang memiliki demografi yang lebih karena biaya sekolah swasta lebih tinggi daripada sekolah umum dan terutama untuk orang tua yang mampu membayar biaya yang lebih tinggi. Banyak orangtua di SDIT Lentera Ilmu mengklaim bahwa banyak sekolah swasta lebih mampu memperlengkapi anak-anak mereka di era di mana tantangan berlimpah dan bagaimana cara menghadapinya dengan iman.

Hasil pengujian hipotesis ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah kepuasan orangtua siswa, seperti yang dilakukan oleh (Rani, 2014) yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Orangtua Dalam Memilih Sekolah Dasar (SD). Hasil penelitian ini menggunakan Regresi Logistik dengan variable sebagai berikut:

X1 = nilai variabel bebas (Kualitas Pembelajaran)

X2 = nilai variabel bebas (Kualitas Guru)

X3 = nilai variabel bebas (Lokasi Sekolah)

X4 = nilai variabel bebas (Agama)

X5 = nilai variabel bebas (Fasilitas Sekolah)

X6 = nilai variabel bebas (Citra Sekolah)

X7 = nilai variabel bebas (Biaya Sekolah)

X8 = nilai variabel bebas (Lingkungan Sekolah)

X9 = nilai variabel bebas (Keamanan Sekolah)

Y = nilai variabel terikat (Keputusan memilih sekolah untuk anaknya)

Setelah lolos pengujian model fit dan *goodness of fit* menggunakan *Hosmer and Lemeshow test*, maka diperoleh hasil regresi logistic seperti tabel berikut:

Variabel	B	S.E	Wald	Sig	Exp (B)
Kualitas pengajaran	-0.109	0.171	0.406	0.524	0.897
Kualitas guru	0.597	0.231	6.688	0.010*	1.817
Lokasi sekolah	0.165	0.129	1.648	0.199	1.180
Agama	-0.485	0.144	11.264	0.001*	0.616
Fasilitas sekolah	-0.219	0.084	6.738	0.009*	0.803
Citra sekolah	-0.015	0.096	0.024	0.878	0.985

Biaya sekolah	0.509	0.155	10.864	0.001*	1.664
Lingkungan sekolah	0.366	0.181	4.099	0.043*	1.442
Keamanan sekolah	-0.569	0.162	12.392	0.000*	0.566
Konstanta	3.447	3.354	1.057	0.304	31.414

Berdasarkan hasil regresi logistic yang dilakukan diketahui:

*Pertama*, bahwa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan orangtua memilih sekolah dasar negeri atau swasta adalah kualitas guru.

*Kedua*, bahwa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan orangtua memilih sekolah dasar negeri atau swasta adalah agama.

*Ketiga*, bahwa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan orangtua memilih sekolah dasar negeri atau swasta adalah fasilitas.

*Keempat*, bahwa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan orangtua memilih sekolah dasar negeri atau swasta adalah biaya.

*Kelima*, bahwa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan orangtua memilih sekolah dasar negeri atau swasta adalah lingkungan

*Keenam*, bahwa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan orangtua memilih sekolah dasar negeri atau swasta adalah keamanan sekolah

*Ketujuh*, kualitas pengajaran, tidak berpengaruh terhadap keputusan orangtua memilih sekolah dasar negeri atau swasta.

*Kedelapan*, lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan orangtua memilih sekolah dasar negeri atau swasta.

*Kesembilan*, citra sekolah tidak berpengaruh terhadap keputusan orangtua memilih sekolah dasar negeri atau swasta.

## **G. Keterbatasan Penelitian**

Walaupun segala upaya untuk menjaga kemurnian penelitian ini telah dilakukan, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan merupakan keterbatasan penelitian ini, antara lain:

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua menyekolahkan anaknya di SDIT Lentera Ilmu ini mempunyai beberapa keterbatasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket tertutup yang diisi oleh orang tua siswa, di mana angket tersebut lebih banyak tidak dibawa pulang sehingga, ada kemungkinan angket tersebut diisi secara terburu-buru yang membuat orang tua mengisinya secara cepat tetapi tidak benar.

2. Teknik pengumpulan data penelitian terbatas dalam bentuk kuesioner (angket tertutup) sehingga kejujuran responden sebagai kunci pokok yang dapat menunjukkan keadaan sebenarnya kurang terjamin.

3. Penelitian bukan tergolong penelitian berkesinambungan dan hanya terbatas pada waktu penelitian yang relatif singkat, sehingga dimungkinkan data kurang obyektif.

Oleh karena masih adanya kemungkinan keterbatasan atau kelemahan-kelemahan dalam penelitian ini, baik secara konseptual maupun teknis, maka hasil penelitian ini perlu dilanjutkan dengan penelitian-penelitian serupa, terutama mengenai kepuasan orang tua siswa dalam kaitannya dengan variabel-variabel independen lainnya.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKSI DAN SARAN**

Pada Bab V ini akan dipaparkan tentang kesimpulan, implikasi hasil penelitian, dan saran-saran yang diperlukan, yakni sebagai berikut:

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif, kuat dan signifikan antara faktor rasional dengan kepuasan orang tua siswa, yang ditunjukkan oleh koefisien korelasi sederhana ( $r_{y.1}$ ) adalah 0,591 (*korelasi kuat*) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,349, yang berarti bahwa faktor rasional memberikan kontribusi terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 34,9% dan sisanya yaitu 66,1% ditentukan oleh faktor lain. Sedangkan persamaan regresi sederhana  $\hat{Y} = 25,058 + 0,591X_1$ , yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor faktor rasional akan memberikan kecenderungan terhadap peningkatan skor kepuasan orang tua siswa sebesar 0,591.

2. Terdapat pengaruh positif, cukup kuat dan signifikan antara faktor emosional dengan kepuasan orang tua siswa, yang ditunjukkan oleh koefisien korelasi sederhana ( $r_{y.2}$ ) adalah 0,639 (*korelasi cukup kuat*) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,408, yang berarti bahwa kompetensi faktor emosional memberikan kontribusi terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 40,8% dan sisanya yaitu 60,2% ditentukan oleh faktor lain. Sedangkan persamaan regresi sederhana  $\hat{Y} = 50,089 + 0,6538X_2$ , yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor kompetensi faktor emosional akan memberikan kecenderungan terhadap peningkatan skor kepuasan orang tua siswa sebesar 0,653.
3. Terdapat pengaruh positif, kuat dan signifikan antara faktor rasional dan kompetensi faktor emosional secara bersama-sama dengan kepuasan orang tua siswa, yang ditunjukkan oleh koefisien korelasi ganda ( $R_{y.1.2}$ ) adalah 0,693 (*korelasi kuat*) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,480, yang berarti bahwa faktor rasional dan faktor emosional secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 48,0% dan sisanya yaitu 52,0% ditentukan oleh faktor lain. Sedangkan persamaan regresi ganda  $\hat{Y} = 12,269 + 0,444X_1 + 0,456X_2$ , yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor faktor rasional dan faktor emosional secara bersama-sama akan memberikan kecenderungan terhadap peningkatan skor kepuasan orang tua siswa sebesar 0,900.

## **B. Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan penelitian, maka dapat dirumuskan beberapa implikasi hasil penelitian. Perumusan implikasi penelitian menekankan kepada upaya meningkatkan kepuasan orang tua siswa melalui peningkatan faktor rasional, faktor emosional. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan orang tua siswa SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang.

Kepuasan orang tua siswa dalam menyekolahkan anaknya di SDIT Lentera Ilmu sebagaimana yang menjadi inti dalam penelitian ini, merupakan kunci keberhasilan sekolah untuk mencapai kepuasan orang tua siswa menyekolahkan anak mereka di SDIT Lentera Ilmu, karena apabila kepuasan orang tua siswa telah tercapai, maka dapat dipastikan orang tua siswa akan loyal dengan sekolah dan memberikan rekomendasi yang baik kepada orang-orang di sekitarnya. Kualitas kepuasan orang tua siswa merupakan indikator kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan orang tua siswa dapat ditingkatkan melalui peningkatan faktor rasional, dan faktor emosional, baik dilakukan secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Oleh karena

itu, implikasi peningkatan kepuasan orang tua siswa dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **1. Implikasi dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa melalui peningkatan faktor rasional**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor rasional memberikan kontribusi terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 34,9% artinya makin baik implementasi faktor rasional di sekolah maka makin baik kepuasan orang tua siswa. Oleh karena itu, maka hasil penelitian ini memberikan implikasi berdasarkan beberapa faktor. Dalam menentukan tingkat kepuasan orang tua siswa terdapat faktor rasional. Faktor ini sangat berperan penting dalam membentuk kepuasan orang tua siswa. Adanya pelayanan yang berkualitas yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan orang tua siswa akan semakin tinggi. Antara kepuasan orang tua siswa adalah berbeda dengan kualitas layanan. Perbedaan antara keduanya adalah

- a. bahwa kualitas layanan yang dirasakan orang tua siswa merupakan suatu bentuk sikap dari keseluruhan evaluasi jangka panjang, sedangkan kepuasan orang tua siswa adalah ukuran dari kualitas layanan. Definisi kepuasan orang tua siswa adalah suatu bagian dari kualitas layanan dan mengklaim bahwa kualitas layanan bagian dari kepuasan.
- b. Dengan kata lain kepuasan orang tua siswa akan tercipta apabila nilai-nilai yang dihasilkan oleh sekolah sesuai dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan dari orang tua siswa sehingga respon dari orang tua siswa diharapkan positif dan diharapkan hal ini akan berdampak pula pada loyalitas orang tua siswa.
- c. Kepuasan didefinisikan sebagai semua sikap berkenaan dengan barang atau jasa setelah diterima dan dipakai. Dengan kata lain *satisfaction* (kepuasan) adalah pilihan orang tua setelah evaluasi dari pengalaman mereka terhadap nilai-nilai yang diterapkan dan diterima oleh anak-anak mereka yang merupakan akumulasi pengalaman yang didapatkan ketika berinteraksi dengan pihak sekolah.
- d. Emosional menurut penelitian menarik kesimpulan dari studi tentang hubungan antara emosi konsumsi dan kepuasan orang tua siswa. Peneliti lainnya percaya bahwa emosi konsumsi secara positif berhubungan dengan kepuasan orang tua siswa. Artinya, emosi positif dapat meningkatkan kepuasan orang tua siswa, sedangkan emosi negatif akan mengurangi kepuasan orang tua siswa. Lebih lanjut, Westbrook (1980) menjelaskan bahwa kepuasan orang tua siswa tidak hanya fenomena yang dirasakan, tetapi juga meliputi bagian emosional. Sehingga setiap sekolah wajib membangun emosional orang tua siswa. Dari uraian di atas maka dapat diketahui bahwa emosional memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

## **2. Implikasi dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa melalui peningkatan faktor emosional.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi faktor emosional memberikan kontribusi terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 40,8% artinya hampir sebagian besar kepuasan orang tua siswa ditentukan faktor emosional. Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *ServQual* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.*, (1988). Model yang dikenal dengan istilah *gap analysis*. Model ini mengenalkan istilah *driver* yaitu: orang tua siswa akan semakin puas apabila pelayanan sekolah relatif mudah, nyaman, dan efisien. Lebih lanjut menurut Davis (1989), menyatakan bahwa kepercayaan orangtua siswa atau persepsi orang tua siswa yang didapatkan dari pihak sekolah menjadi dalil merek yang kuat bagi sekolah.

## **3. Implikasi dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa melalui peningkatan faktor rasional dan kompetensi faktor emosional.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi faktor rasional dan emosional memberikan kontribusi terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 48,0% artinya hampir sebagian besar kepuasan orang tua siswa ditentukan faktor rasional dan faktor emosional, maka implikasi dari penelitian ini adalah

- a. Pihak sekolah di SDIT agar mampu mengoptimalkan faktor-faktor yang dalam penelitian ini terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua dalam memilih sekolah dasar untuk anaknya berdasarkan jenis sekolah terkait. Hal ini bertujuan untuk menarik orang tua untuk menyekolahkan anaknya di sekolah terkait. Karena untuk usia sekolah dasar, keputusan bersekolah merupakan keputusan dari orang tua dan sangat jarang anak usia tersebut memilih sekolah dasar sendiri.
- b. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak SDIT di wilayah Tangerang untuk menciptakan *value added* sehingga mampu bersaing secara sehat dalam kreativitas dan inovasi sehingga orang tua murid tertarik dengan sekolah terkait.

### C. Saran-Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, kesimpulan dan implikasi sebagaimana telah dikemukakan di atas, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Lokasi sekolah adalah faktor yang dipertimbangkan orang tua akan dan mau memilih apakah SDIT Lentera Ilmu untuk menyekolahkan anak mereka. Untuk itu pihak sekolah hendaknya memberikan rasa aman dan kelancaran terhadap anak-anak ketika pergi-pulang sekolah. Rasa aman ini bisa diberikan oleh Sekolah melalui kerjasama dengan penduduk lingkungan sekitar dan aparat keamanan misalnya saja: (1) mensterilkan minimal 1 KM jalan menuju sekolah dari banyaknya pungutan liar (parkir), (2) Memastikan jika anak-anak hendak menyebrang, maka pihak sekolah membantu menyebrangkan, (3) Jika orang tua murid memarkirkan kendaraan, maka pihak sekolah memberikan jaminan keamanan.
2. Biaya Sekolah merupakan faktor yang banyak menjadi pertimbangan orang tua, maka agar orang tua siswa merasa puas dengan biaya yang sudah mereka keluarkan, pihak sekolah hendaknya: (1) Pihak sekolah tidak harus seluruhnya menggunakan buku-buku berbayar, oleh karena Pemerintah juga telah mengeluarkan buku yang dapat didistribusikan secara gratis. Artinya jika buku-buku pelajaran harus dibeli, maka harga buku perlu disesuaikan dengan kemampuan orang tua murid kebanyakan. (2) Biaya kegiatan ekstrakurikuler yang dibayarkan oleh orang tua siswa hendaknya disesuaikan dengan fasilitas ekstra kurikuler, misalnya saja: jika orang tua telah membayar mahal biaya ekstrakurikuler maka, pihak sekolah harus benar-benar menyesuaikan dengan minat bakat anak, serius mengelola kegiatan tersebut sehingga dapat dikompertisikan. (3) Pihak sekolah sudah mulai dapat mempertimbangkan untuk membuat pembayaran SPP secara *online* demi efektivitas waktu.
3. Reputasi juga menjadi bahan pertimbangan orang tua untuk menyekolahkan anaknya di SDIT Lentera Ilmu, untuk itu pihak sekolah perlu mempublikasikan anak-anak yang berprestasi baik di bidang akademik maupun bukan akademik, melalui media sosial.
4. Religiusitas berperan dalam mempengaruhi faktor emosional orang tua siswa untuk menyekolahkan anaknya di SDIT Lentera Ilmu. Untuk itu maka, pihak sekolah harus rajin mensosialisasikan ibadah sunnah misalnya: (1) Puasa sunnah disosialisasikan kepada para siswa, dan jika siswa dapat melakukannya maka pihak sekolah memberikan penghargaan baik berupa tambahan nilai, atau hadiah lainnya (2) Sekolah sudah dapat mempertimbangkan bahwa pada hari jum,at siswa pulang sekolah setelah shalat jumat yang dikoordinir oleh pihak

sekolah, hal itu dilakukan untuk meringankan beban orang tua siswa yang bekerja dan tidak bisa pulang untuk menemani anak-anak mereka shalat jumat.

5. Penelitian ini masih sangat terbatas baik keluasan maupun kedalamannya, oleh karena itu, maka disarankan hendaknya dapat diteliti lebih lanjut antara lain mengenai masalah-masalah sebagai berikut:
  - a. Apakah terdapat pengaruh faktor rasional terhadap kepuasan orang tua siswa?
  - b. Apakah terdapat pengaruh faktor emosional terhadap kepuasan orang tua siswa?
  - c. Apakah terdapat pengaruh faktor rasional dan faktor emosional terhadap kepuasan orang tua siswa?

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Mokhtar., Amjad D. Al Nasser, dan Nooreha Husain. "Evaluating Functional Relationship Between Image, Customer Satisfaction And Customer Loyalty Using General Maximum Entropy," *Total Quality Management*, Vol.11 No. 4-6, 2010.
- Abrasyi, Muhammad 'Athiyyah, *al-Tarbiyah Al-Islamiyyah*, Terjemahan. Abdullah Zakiy al-Kaaf. *Prinsip-Prinsip Dasar Pendidikan Islam*, Bandung: Pustaka Setia, 2003.
- Abratt, Russel dan P.S.B Shee. "A New Approach To The Corporate Image Management Process," *Journal of Marketing Management*, Vol. 4 No. 1, 1989.
- Abu Zakaria Yahya Ibn Sharaf al-Nawawī, *Syarahul 'Arba'in An Nawawi*, Kairo: Daarul Mustaqbal, 2001, hal. 104.
- Achmadi, *Ideologi Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Al-Attas, Syed Muhammad Naquib. *The Concept of education in Islam*. London: Oxford, 1980.

Albin, Rochelle Semmel. *Emotions*, Philadelphia: The Westminster Press, 1983.

Ali, M., dan M Asrori. *Psikologi Remaja, Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.

Alves, Helena dan Mario Raposo. "Conceptual Model of Student Satisfaction in Higher Education, " *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 18 No. 5, 2007.

Amanah, Dita. "Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery dan Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan, " *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Vol. 2 No. 1, 2010.

Anderson, Eugene W. dan Marry W Sullivan. "The Antecedents And Consequences Of Customer Satisfaction For Firms, " *Marketing Science*, Vol. 12 No. 2, 1993.

Anderson, Eugene W., *et al.* "Customer Satisfaction, Productivity and Profitability:Differences Between Goods and Services, " *Marketing Science*, Vol. 16 No. 2, 1997.

Angulo, Fernando., Pergelova Albena, dan Josep Rialp. "A Market Segmentation Approach For Higher Education Based On Rational and Emotional Factors, " *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 20 No. 1, 2010.

Aryani, Dwi, dan Febrina Rosinta. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Bisnis & Birokrasi," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, ISSN 0854-3844 Vol. 17 No. 2, 2010.

Aycan, Zeyneb dan Selda Fikret-Pasa. "Career Choices, Job Selection Criteria, And Leadership Preferences In A Transitional Nation: The case of Turkey, " *Journal of career development*, Vol. 30 No. 2, 2003.

Azwar, Saifuddin, *Tes Prestasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1996.

-----, *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

-----, *Reliabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2002.



- Babin, Barry J., William R. Darden, dan Mitch Griffin , “Work and/or Fun: Measuring Hedonic and Utilitarian Shopping Value, “ *Journal Of Consumer Research*, Vol. 20 No. 4, 1994.
- Bastaman, Hanna Djumhana, *Integrasi Psikologi dengan Islam Menuju Psikologi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Bergamo, Fabio Vinicius de Macedo., *et al.* “Student Loyalty Based On Relationship Quality, “ *Brazilian Business Review*, Vol. 9 No. 2, 2012.
- Berry, Leonard L., dan Manjit S.Yadav, “Capture and Communicate Value In Pricing of Services.” *Management Review Magazine*, 1996.
- Blattberg, Robert C., Gart Getz, dan Jacquelyn S. Thomas. *Customer Equity Building and Managing Relationship as Valuable Assets*, Boston: Havard Business School Press, 2001.
- Bock, Dora E., Sonja Martin Poole, dan Matthew Joseph. “Does Branding Impact Student Recruitment:Critical Evaluation, “ *Journal Of Marketing Of Higher Education*, Vol. 24 No. 1, 2014.
- Bolton, Ruth N. dan James H. Drew. “A Multistage Model Of Customer Assesment Of Service Quality and Value, “ *Journal Of Customer Research*, Vol. 17 No. 4, 1991.
- Briggs, Senga. “An Exploratory Study Of The Factors Influencing Undergraduate Student Choice: the case of higher education in Scotland, “ *Studies in Higher Education Journal*, Vol. 31 No. 6, 2006.
- Bukhari, Muhammad ibn Ismail. *Shahih Bukhari*, Mesir: Ad-Dar Al-Alamiyah, 2015, hal. 316.
- Bungin, M. Burhan. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif : komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Carman, J.M. “Consumers Perceptions Of Service Quality: An Assesment Of The Servqual Dimension, “ *Journal Of Retailing*, Vol. 66 No. 1, 1990.
- Chaplin, C.P. *Kamus Lengkap Psikologi*, diterjemahan oleh Kartini Kartono, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 1993.

- Chapman, Anne dan David Pyvs. "Quality Identity And Practice In OffShore University Programmes: issues in the internationalization of Australian higher education," *Teaching in Higher Education Journal*, Vol. 11 No. 2, 2006.
- Chi, Christina Geng-Qing dan Hailin Qu. "Examining The Structural Relationship Of Destination Image, Tourist Satisfaction and Destination Loyalty: An Integrated Approach," *Tourism Management*, Vol. 29 No. 4, 2008.
- Coleman, James Samuel. "Social Capital In The Creation Of Human Capital," *American Journal of Sociology*, Vol. 94 No. 1, 1988.
- Daft, Richard L. *Era Baru Manajemen*, diterjemahan oleh Tita Maria Kanita, Edisi ke 9, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Damartaji, Arisutha. *Dimensi Kualitas Pelayanan*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2005.
- Darmansyah. *Strategi Pembelajaran Menyenangkan Dengan Humor*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Daryanto. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2011.
- Davies, Gary., *et al.* "A Corporate Character Scale To Asses Employee And Customer Views Of Organization Reputation," *Corporate Reputation Review*, Vol. 7 No. 2, 2004.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra, 2002.
- Desmita. *Psikologi Perkembangan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008.
- Djaslim Saladin. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: CV Linda Karya. 2012.
- Dowling, Graham R. "Developing Your Company Image Into A Corporate Assets," *Long Range Planning*, Vol. 26 No. 2, 1993.

- Edwarson, Michael. "Measuring Customer Emotions In Service Encounters, An Exploratory Analisis," *Australasian Journal Of Market Research*, Vol. 6 No. 2, 1998.
- Efendi, A. *Revolusi Kecerdasan Abad 21, Kritik MI, EI, SQ, AQ & Successful Intelligence Atas IQ*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Eldorado H, Molden., Srikandi Kumandji, Edy Yulianto. "Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas," *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 15 No 2, 2014.
- Elliot, Kevin M dan Margareth A. Healy. "Key Factors Influencing Student Satisfaction Related To Recruitment And Retention," *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 10 No. 4, 2001.
- Elliot, Kevin M. dan Dooyoung Shin. "Student Satisfaction:An Alternative Approach To Assessing This Important Concept," *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 24 No. 2, 2002.
- Engel, James F, dan Roger D. Blackwell. *Perilaku Konsumen, Edisi Keenam, Jilid I*. Jakarta : Binarupa. 1994.
- Farrell, J.K. "The Influence Of The Higher Education Service Cape On Campus Experience," *University Of Hartford*, 2014.
- Fornel, Claes dan Birger Wenerfelt. "Defensive Marketing Strategy By Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis," *Journal Of Marketing Research*, Vol. 24 No. 4 , 1987.
- Fraenkel, J dan N. Wallen. *How to Design and Evaluate Research In Education*.(2<sup>nd</sup> ed). New York:McGraw-Hill Inc.1993.
- Gay, L.R dan P.L. Diehl, *Research Methods For Business and Management*, McMillan Publishing Company, New York, 1992.
- Goleman, Daniel. *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999.
- Gottman, John. *Kiat-kiat Membesarkan Anak yang Memiliki Kecerdasan Emosional*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.

- Gremler, Dwayne D. dan Michael A. McCollough. "Student Satisfaction Guarantees: An Empirical Examination Of Attitudes, Antecedents, and Consequences," *Journal of Marketing Education*, Vol. 24 No. 2, 2002.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Guolla, Michael. "Assessing The Teaching Quality To Student Satisfaction Relationship: Applied Customer Satisfaction Research In The Classroom," *Journal of Marketing Theory and Practice*, Vol. 7 No. 3, 1999.
- Hadi, Sutrisno. *Statistik, jilid 2*. Yogyakarta : Andi. 2000.
- Harris, Alma dan Steward Ranson. "The Contradictions Of education Policy: Disadvantage And Achievement," *British Educational Research Journal*, Vol. 31 No. 5, 2005.
- Haryono Sentot, *Psikologi Shalat*, Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2001.
- Hasan, Aliah B. Purwakania, *Psikologi Perkembangan Islami (Menyingkap Rentang Kehidupan Manusia Dari Prakelahiran Hingga Pascakematian)*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Hasyim, Muhammad, *Dialog Antara Tasawuf dan Psikologi "Telaah Atas Pemikiran Psikologi Humanistik Abraham Maslow"*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2002.
- Hatcher Richard. "Class Differentiation In Education Rational Choices?," *British Journal Of Education*, Vol. 19 No.1, 1998.
- Hawari, H. Dadang, *IQ, EQ, CQ, dan SQ "Kriteria Sumberdaya Manusia (Pemimpin) Berkualitas"*, Jakarta: Balai Penerbit, 2003.
- Hawkins, Delbert dan David Mothersbaugh. *Consumer Behaviour. Building Marketing Strategy*, Eleventh Edition, McGraw-Hill, 2010.
- Heide, Morten, Gronhaug Kjell, dan Marit G Engset. "Industry Specific Measurement Of Consumer Satisfaction: Experience From The Business Travelling Industry," *International Journal Hospitality Management*, Vol. 18 No. 2, 1999.

- Hill, Francis M. "Managing Service Quality In Higher Education;The Role Of The Student as Primary Consumer," *Quality Assurances In Education*, Vol. 3 No. 3, 1995.
- Hirschman, Elizabeth C. dan Morris B. Holbrook. "Hedonic Consumption: Emerging Concept, Methods And Propositions," *Journal of Marketing*, Vol. 46 No. 3, 1982.
- Hude, M. Darwis. *Emosi Penjelajahan Religio-Psikologis Tentang Emosi Manusia di Dalam Al-Qur'an*, Jakarta: Erlangga, 2006.
- Hurlock, E. B. *Psikologi Perkembangan, Suatu Perkembangan Sepanjang rentang Kehidupan*. Jakarta: Erlangga, 1980, *Perkembangan Anak*, jilid 1. Jakarta: Erlangga, 1997.
- Indriantoro, Supomo. *Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE, 2002.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo, 2003 *Winning Strategy: Strategi Efektif Merebut dan Mempertahankan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Irfan Fahmi. *Manajemen Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Juanim. *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran Teknik Pengolahan Data SPSS & LISREL.*, Universitas Pasundan, Bandung, 2004.
- Jumantoro, Totok. *Psikologi Dakwah dengan Aspek-aspek Kejiwaan yang Qur'ani*, Yogyakarta: Amzah, 2001.
- Kahfi, Ahmad. *Emosional Learning Belajar Efektif Mengelola Emosi: Mengolah Kekuatan, Kemauan, dan Kecemburuan Menjadi Energi Kreatif "Osho"*, Yogyakarta: Pustaka Baca, 2008.
- Kantspiger, Roland dan Werner H. Kunz. "Consumer Trust In Service Companies: A Multiple mediating analysis," *Managing Service Quality: An International Journal* , Vol. 20 No.1, 2010.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

- Kau, Ah-Keng dan Elizabeth Wan-Yiun Loh. "The Effect Of Service Recovery on Consumer Satisfaction: A Comparison Between Complaints and Non Complaints," *Journal Of Service Marketing*, Vol. 20 No. 2, 2006.
- Kerlinger, Fred N. *Asas-asas Penelitian Behavioral*, edisi ketiga (terjemahan:Landung R.Simatupang), Yogyakarta, Universitas Gajah Mada Press, 1990.
- Khaniwale, Manali, "Consumer Buying Behaviour," *International Journal of Innovation and Scientific Research*, Vol. 14 No. 2, 2015.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian (Edisi Pertama)*. Jakarta : Salemba Empat, 2000.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Principle Of Marketing*:Prantice Hall, 2018.
- Krippendorff, Klaus. *Analisis Isi Pengantar Teori dalam Metodologi*, Terjemahan. FaridWajidi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1993.
- Lestari, Ayu Maya. "Analisis Persepsi Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere, Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus : Restoran Tokyo Connection Bandung)," *Jurnal Manajemen*, Vol 4 No 1, 2017.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2001.
- Malhotra, N. K, J. Shaw Hall, M. Crisp. *Marketing Research An Applied Orientation*, Sydney: Prentice Hall, 2004.
- Manz, Charles C., *Emotional Disicipline, 5 Langkah Menata Emosi untuk Merasa Lebih Biak Setiap Hari*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Maringe, Felix. "Implication For Positioning. Recruitment and Marketing," *International Journal Of Educational Management*, Vol. 20 No. 6, 2006.

- Maria, Monica dan Mohamad Yusak Anshori. "Pengaruh Promosi terhadap kepuasan konsumen King Cake, " *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Vol. 6 No 1, 2013.
- Martirosyan, Nara M., Patrick D. Saxon, dan Reubenson Wanjohi, "Student Satisfaction and Academic Performance In Armenian Higher Education, " *American International Journal Of Contemporary Research*, Vol. 4 No. 2, 2014.
- McDoughall, Gordon H.G. dan Terrence Levesque. "Customer Satisfaction With Service:Putting Perceived Value Into The Equation, " *Journal Of Service Marketing*, Vol. 14 No. 5, 2000.
- Miller, Katherine. *Communication Theories: Perspectives, Processes, and contexts*, New York: McGraw-Hill, 2005.
- Mohsan, Faizan, *et al.* "Impact Of Customer Satisfaction On Customer Loyalty And Intentions To Switch:Evidence From Banking Sector Of Pakistan, " *International Journal Of Business And Social Science*, Vol. 2 No. 16, 2011.
- Muliawan, Ungguh Jasa. *Epistemologi Pendidikan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008.
- Nahlawi, Abdurrahman. *Prinsip-Prinsip dan Metoda Pendidikan Islam dalam Keluarga, di Sekolah dan di Masyarakat*, Bandung: CV.Diponegoro, 1996.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Nashori, Fuad. *Agenda Psikologi Islami*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002.
- . *Potensi-potensi Manusia "Seri Psikologi Islam"*, Pustaka Pelajar, 2003.
- Newby, Tony dan Sean McManus. *The Customer Service Pocketbook*, Management Pocketbook Ltd, Hants, 2013.
- Nguyen, Nha dan Gaston LeBlanc. "The Mediating Role Of Corporate Image On Cutomers Retention Decision: An Investigation In Financial services, " *International Journal Of Marketing*, Vol. 16 No. 2, 1998.

- Novak, Joseph D. *Meaningful Reception Learning As a Basic for Rational Thinking*. New York: Cornell University, 1980.
- Nuh, Sayyid Muhammad. *Aafaatun 'Alath-Thariq*, Mesir: Daarul Wafa, 1993.
- Nurdan, dan Suhayati, "Berpakaian Islami Bagi Generasi Muda di Era Globalisasi Budaya Massa," *Majalah Ilmiah BISSOTEK*, Vol. 7 No. 1 Tahun 2012, hal. 52-58.
- O'Neill, Martin A dan Palmer, Adrian. "Importance-Performance Analysis: A Useful Tool For Directing Continous Quaity Improvement In Higher Education," *Quality Assurance In Education*, Vol. 12 No. 1, 2004.
- Oliver, Richard L. "Whence Customer Loyalty?," *Journal Of Marketing*, Vol. 63 No. 1, 1999.
- Oliver, Richard W. *Satisfaction a Behavioral Perpective On The Customer*. New York: McGraw, 1997.
- Olorunniwo, Festus., Maxwell K. Hsu, Godwin J. Udo. "Service Quality, Customers Satisfaction, and Behavioral Intention In The Service Factory," *Journal Of Service Quality Marketing*, Vol. 20 No. 1, 2006.
- Pamenang, Wisnu. *Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Kerupuk Ikan Lele UKM Minasari Cikaria, Pati, Jawa Tengah*, Universitas Diponegoro Lihat dalam : [www.pasamanbaratkab.bps.go.id](http://www.pasamanbaratkab.bps.go.id), 2014. Diakses tanggal 17 Agustus 2019.
- Pampaloni, Andrea M. "The Influence For Organizational Image On Collage Selection," *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 20 No. 1, 2010.
- Parel, Cristina P. *Sampling Design and Procedures*. Philippines Social Science Council, 1994.
- Prasaranphanich. *Perilaku Konsumen Analisa Model Keputusan*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2007.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.



- Purwanto, Djoko. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Qomariah, N. *Saat Anakku Remaja, Solusi Islam Menghadapi Permasalahan Remaja*. Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2011.
- Rambat, Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2013.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat. 2011.
- Ranaweera, Chatura dan Jaideep Prabhu. "The Influences Of Satisfaction, Trust And Switching Barriers On Customer Retention In A Continuous Purchasing Setting," *International Journal Of Service Industry Management*, Vol. 14 No. 4, 2003.
- Rangkuti, Freddy. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Reay, Diane dan Helen Lucey. "Children, School Choice And Social Differences," *Journal of Educational Studies*, Vol. 26 No. 1, 2000.
- Reay, Diane dan Steven J. Ball. "Making Their Minds Up: Family Dynamics Of School Choice," *British Educational Research Journal*, Vol. 24 No. 4, 1998.
- Rogers, Gayla., Donna S. Finley dan Margareth Patterson. "Transformation In Higher Education: A Learner Needs Segmentations Leads To Improved Learner Satisfaction," *Journal of Teaching in Higher Education*, Vol. 11 No. 4, 2006.
- Rosado, Delia Langa dan Miriam E. David. "A Massive University or University For Masses? Continuity and Change In Higher Education in Spain and England," *Journal of Education Policy*, Vol. 21 No. 3, 2006.
- Russeffendi, E.T. *Dasar-dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non Eksakta lainnya*, Bandung : Tarsito, 1998.
- Ruyter, Ko De., Jose Bloemer, Pascal Peeters. "Merging Service Quality and Service Satisfaction: An Empirical Test Of An Integrative Model." *Journal Of Economic Psychology*, Vol. 18 No. 4, 1997.

- Ryan, Aji Prasetyo. "Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Store Atmosphere sebagai diterminasi loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai Intervening," *Jurnal Ilmu Manajemen dan Riset*, Vol. 4 No. 1, 2016.
- Tafsir, Ahmad. *Metodologi Pengajaran Agama Islam*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- Said, Usman dan Jalaludin. *Filsafat Pendidikan Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999.
- Saleh, Abdur Rahman. *Pendidikan Agama dan Keagamaan, Visi, Misi dan Aksi*, Jakarta: PT Gemawindu Pancaperkasa, 2000.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Penelitian Pemasaran*. Bogor: Katalog Dalam Terbitan (KDT). 2013.
- Schechter, L. *A Normative Conception Of Value, Progressive Grocer, Executive Report*, 1984.
- Shaleh, A. R. *Psikologi: Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Shapiro, E. L. *Mengajarkan Emosional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Shunhaji, Akhmad. *Implementasi Pendidikan Agama di Sekolah Katolik Kota Blitar dan Dampaknya Terhadap Interaksi Sosial*, Yogyakarta: Aynat Publishing, 2017, hal. 6.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2004.
- Smrekar, Claire dan Ellen Goldring. *School Choice In Urban America: Magnet schools and the pursuit of Equity*. New York: Teachers' College Press, 1999.
- Soesilowindradini. *Psikologi Perkembangan (Masa Remaja)*. Surabaya: Usaha Nasional, 1999.
- Solomon, Miceal., et al. *Consumer Behaviour. A European Perspective. Fourth Edition*: Prentice Hall, 2010.

- Suharsono. *Melejitkan IQ, EQ, SQ*. Jakarta: Ummah Publishing, 2009.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapan dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2011.
- Sung, Minjung dan Sung-Un Yang. "Toward The Model Of University Image: The Influence of Brand Personality, External Prestige, and Reputation," *Journal of Public Relations Research*, Vol. 20 No. 4, 2008.
- Swastha, Basu. *Azas-Azas Marketing*, Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Syamsul, Yusuf. *Psikologi Perkembangan Anak Dan Remaja*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Taylor, Shelley E., Letitia Anne Peplau, dan David O. Sears. *Psikologi Sosial, edisi kedua belas*. Jakarta : Kencana. 2009.
- Thohari, Hamim dan Ika Rais. *Tumbuh Kembang Kecerdasan Emosi Nabi*. Bekasi: Pustaka Inti. 2006.
- Thomas, William. "Customer Satisfaction: Turning Temporary Scores Into Permanent Relationship," *Quality Progress*, Vol. 31 No. 6, 1998.
- Tjiptono, Fandy. *Kepuasan dalam Pelayanan*, Jakarta: Salemba Empat, 2004.
- Trihendradi C. *Step By Step SPSS 18 Analisis Data Statistik*, Yogyakarta, Andi Offset, 2010.
- , *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset, 1996.
- , *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyu Media Publishing, 2007.
- , *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia. 2004.
- Umar, Husein. *Studi Kelayakan Dalam Bidang Jasa, Cetakan Pertama*. Jakarta : Gramedia, 2003.
- Uqshari Yusuf, *Ibhats'an Nuqaath An-Najaah*. Gma Insani, Jakarta, 2006.
- , *Kaifa Tafham Syakhsiyyaatak wa Tatakhil-lash min Salabiyyaatik?*. Gema Insani Press, Jakarta, 2008.
- Najati, Usman, *Psikologi Dalam Al-Qur'an*. Bandung: Pusaka Setia, 2005.

- , *Belajar EQ dan SQ dari Sunnah Nabi*, diterjemahan oleh Irfan Salim, cetakan ke-3, Jakarta: Hikmah, 2002.
- Verhoef, Peter C., Philip Hans Frances dan Janny C. Hoekstra. "The Effect Of Relational Constructs On Does Age Of Relationship Matter?", *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, Vol. 30 No. 3, 2002.
- Vincent, Carol., Annette Braun, dan Stephen Ball. "Local links, Local Knowledge: Choosing Care Settings And Schools, " *British Educational Research Journal*, Vol. 36 No. 2, 2010.
- Walgito, B. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: ANDI. 2004.
- Waskita, Alif Indar. "Pengaruh citra merek, harga dan promosi terhadap loyalitas konsumen, " *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5 No. 9, 2016.
- Westbrook, Robert A. dan Michael D. Reilly. "Value Percept Disparity: An Alternative To The Disconfirmation Of Expectation Theory Of Customer Satisfaction, " *Association For Customer Research*, Vol. 10 No. 1, 1983.
- White, Christopher., dan Yi-Ting Yu, "Satisfaction Emotions and Consumer Behavioral Intentions. " *Journal Of Service Marketing*, Vol. 19 No. 6, 2005.
- Wibawa, Padma Triscahyaning., Naili Farida, dan Sari Listyorini. "Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, " *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 3 No. 4, 2014.
- Widyanto, Achmad Indra. "Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen, " *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 14 No.1. 2014.
- Willis, Mike dan Rowan Kennedy. "An Evaluation Of How Student Expectation Are Formed in Higher Education Context: The Case of Hongkong, " *Journal Of Marketing For Higher Education*, Vol. 14 No. 1, 2004.
- Winardi. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung : MandarMaju, 1991.

- Winarno, Surachmad. *Pengantar Penelitian Ilmiah; Dasar-Dasar Metode dan Teknik*, Bandung: Tarsito Rimbuan, 1995.
- Wiramihardja, Sutarjo A. “Keeratan Hubungan antara Kecerdasan, Kekuatan Kemauan dan Prestasi Belajar. “ *Jurnal Psikologi*, Vol. 11 No. 1, 2001.
- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- . *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Kedua*. Yogyakarta : Ekonisia, 2002.
- Yadi dan Rachmat Mulyono, *Psikologi Marah Perspektif Psikologi Islami*. Bandung: Refika Aditama, 2015.
- Zajonc, R.B. *On the primacy of affect. American Psychologist*, 1984.
- Zaltman, G. *How Customers Think: Essential Insight Into The Mind Of The Market*. Boston: Harvard Business School Press, 2003.
- Zohar Danah dan Ian Marsal, *Memfaatkan Kecerdasan Spritual dalam Berfikir Integratif dan Holistik Untuk Memaknai Kehidupan*, Bandung: Mizan, 2002.
- . *SQ Memfaatkan Kecerdasan Spiritual dalam Kehidupan*, Mizan: Jakarta:Mizan, 2002.
- . *SQ (Kecerdasan Spritual)*, Bandung: Mizan Pustaka, 2000.



## A. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (*independen variable*) yaitu faktor rasional ( $X_1$ ), dan faktor emosional ( $X_2$ ) dan satu variabel terikat (*dependent variable*) yaitu *parent satisfaction* (Y), yang masing-masing variabel dibuat dalam kisi-kisi instrumen sebagai berikut:

No	Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Bentuk Instrumen
1.	<i>Parent Satisfaction</i>	<i>Parent Satisfaction</i> adalah rasa senang orang tua terhadap produk dan pelayanan sekolah	Kepuasan terhadap kualitas produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Produk akademik</li> <li>b. Produk non akademik</li> <li>c. Pembinaan akhlak</li> <li>d. Pembinaan life skills</li> </ul>	Questioner Skala Likert
			Kepuasan terhadap kesesuaian biaya dengan manfaat yang didapat	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian besarnya nilai biaya dengan manfaat yang diharapkan</li> <li>b. Kesesuaian Jenis biaya dengan program yang ditawarkan</li> </ul>	
			Kepuasan terhadap kualitas layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan administrasi</li> <li>b. Layanan akademik</li> <li>c. Layanan sarana</li> <li>d. Layanan komunikasi</li> </ul>	
			Kepuasan terhadap kualitas keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan di kelas</li> <li>b. Keamanan di luar kelas</li> <li>c. Keamanan di lingkungan sekolah</li> </ul>	
			Kepuasan terhadap mutu pendidikan moral	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Moral terhadap Tuhan</li> <li>b. Moral terhadap diri sendiri</li> <li>c. Moral terhadap orang lain</li> <li>d. Moral terhadap lingkungan</li> </ul>	

2.	Faktor Rasional	Faktor rasional adalah faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang berdasarkan pemahaman objektif akal pikiran yang sehat.	Lokasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. lokasi strategis,</li> <li>b. jarak yang mudah dijangkau</li> <li>c. Perjalanan aman</li> </ul>	Questioner Skala Likert
			Biaya pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Besaran biaya</li> <li>b. Sistem pembayaran</li> <li>c. Pengadministrasian biaya</li> <li>d. Peruntukan biaya</li> </ul>	
			Reputasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Reputasi akademik</li> <li>b. Reputasi non akademik</li> <li>c. Citra umum</li> </ul>	
			Relevansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian visi, misi</li> <li>b. Kesesuaian kurikulum Dengan tuntutan zaman</li> <li>c. Kesesuaian program dengan minat</li> <li>d. Kesesuaian layanan</li> </ul>	
			Keunggulan akademik	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rangkin UN</li> <li>b. Juara olimpiade</li> <li>c. Hasil pendidikan keagamaan</li> </ul>	
			Pengelolaan informasi dan komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komunikasi guru dengan siswa</li> <li>b. Komunikasi guru dengan orang tua</li> <li>c. Komunikasi kepek dengan orang tua</li> <li>d. Kemudahan akses komunikasi</li> </ul>	
			Lingkungan fisik	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Luas lahan</li> <li>b. Kualitas gedung</li> <li>c. Kelengkapan sarana</li> <li>d. Keindahan Lingkungan</li> </ul>	



No	Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Bentuk Instrumen
2	Faktor Emosional	Faktor emosional adalah faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang berdasarkan perasaan.	Perasaan positif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. perasaan senang, bahagia, gembira</li> <li>b. rasa nyaman</li> <li>c. Rasa betah</li> </ul>	Questioner Skala Likert
			Nilai-nilai kepribadian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kebebasan berpendapat</li> <li>b. nilai-nilai moralitas</li> <li>c. memiliki keyakinan</li> <li>d. Ketertiban</li> <li>e. Kesopanan dan kesantunan</li> <li>f. Penanaman kesalehan</li> </ul>	
			Religiusitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penanaman aqidah</li> <li>b. Kepatuhan beribadah</li> <li>c. Budaya membaca Al Quran</li> <li>d. Budaya malu dengan aurat</li> </ul>	



Table of F-statistics P=0.05

df1 \ df2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	22	24	26	28	30	35	40	45	50	60	70	80	100	200	500	1000	>1000				
1	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70	8.69	8.68	8.67	8.66	8.65	8.64	8.63	8.62	8.62	8.60	8.59	8.58	8.57	8.57	8.56	8.55	8.54	8.53	8.54							
2	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.98	5.96	5.94	5.93	5.91	5.90	5.89	5.88	5.87	5.86	5.85	5.85	5.84	5.83	5.82	5.81	5.81	5.79	5.77	5.76	5.75	5.75	5.73	5.72	5.71	5.70	5.69	5.68	5.67	5.63			
3	5.59	5.41	5.29	5.20	5.12	5.05	5.00	4.96	4.94	4.92	4.91	4.89	4.88	4.87	4.86	4.85	4.84	4.83	4.83	4.82	4.81	4.80	4.80	4.79	4.78	4.77	4.76	4.75	4.75	4.74	4.73	4.72	4.71	4.70	4.69	4.68	4.64				
4	5.01	4.86	4.77	4.69	4.62	4.56	4.51	4.47	4.45	4.43	4.42	4.41	4.39	4.38	4.37	4.37	4.36	4.35	4.35	4.34	4.33	4.33	4.32	4.31	4.31	4.30	4.29	4.29	4.28	4.27	4.26	4.25	4.24	4.23	4.22	4.21	4.18				
5	4.64	4.51	4.43	4.37	4.31	4.26	4.22	4.18	4.16	4.14	4.13	4.12	4.11	4.10	4.09	4.09	4.08	4.07	4.07	4.06	4.05	4.05	4.04	4.03	4.03	4.02	4.02	4.01	4.00	3.99	3.98	3.97	3.96	3.95	3.94	3.93	3.92				
6	4.38	4.27	4.20	4.15	4.10	4.05	4.01	3.97	3.95	3.93	3.92	3.91	3.90	3.89	3.88	3.88	3.87	3.86	3.86	3.85	3.84	3.84	3.83	3.82	3.81	3.81	3.80	3.79	3.78	3.77	3.76	3.75	3.74	3.73	3.72	3.71	3.70				
7	4.20	4.10	4.04	3.99	3.94	3.90	3.86	3.83	3.81	3.79	3.78	3.77	3.76	3.75	3.74	3.74	3.73	3.72	3.72	3.71	3.71	3.70	3.70	3.69	3.68	3.68	3.67	3.66	3.65	3.64	3.63	3.62	3.61	3.60	3.59	3.58	3.57				
8	4.06	3.97	3.92	3.87	3.82	3.78	3.74	3.71	3.69	3.67	3.65	3.64	3.63	3.62	3.61	3.61	3.60	3.59	3.59	3.58	3.57	3.57	3.56	3.55	3.55	3.54	3.53	3.52	3.51	3.50	3.49	3.48	3.47	3.46	3.45	3.44	3.43				
9	3.94	3.86	3.81	3.76	3.71	3.67	3.63	3.60	3.58	3.56	3.54	3.53	3.52	3.51	3.50	3.50	3.49	3.48	3.48	3.47	3.46	3.46	3.45	3.44	3.43	3.43	3.42	3.41	3.40	3.39	3.38	3.37	3.36	3.35	3.34	3.33	3.32				
10	3.84	3.77	3.72	3.67	3.62	3.58	3.54	3.51	3.49	3.47	3.45	3.44	3.43	3.42	3.41	3.40	3.40	3.39	3.38	3.38	3.37	3.36	3.36	3.35	3.34	3.33	3.33	3.32	3.31	3.30	3.29	3.28	3.27	3.26	3.25	3.24	3.23	3.22			
11	3.76	3.70	3.65	3.60	3.55	3.51	3.47	3.44	3.42	3.40	3.38	3.37	3.36	3.35	3.34	3.33	3.33	3.32	3.31	3.31	3.30	3.30	3.29	3.28	3.28	3.27	3.26	3.26	3.25	3.24	3.23	3.22	3.21	3.20	3.19	3.18	3.17	3.16			
12	3.69	3.64	3.59	3.54	3.49	3.45	3.41	3.38	3.36	3.34	3.32	3.31	3.30	3.29	3.29	3.28	3.27	3.26	3.26	3.25	3.24	3.24	3.23	3.22	3.22	3.21	3.20	3.20	3.19	3.18	3.17	3.16	3.15	3.14	3.13	3.12	3.11	3.10			
13	3.63	3.58	3.53	3.48	3.43	3.39	3.35	3.32	3.29	3.27	3.25	3.24	3.23	3.22	3.21	3.21	3.20	3.19	3.19	3.18	3.17	3.17	3.16	3.15	3.15	3.14	3.13	3.12	3.11	3.10	3.09	3.08	3.07	3.06	3.05	3.04	3.03	3.02			
14	3.58	3.53	3.48	3.43	3.38	3.34	3.30	3.27	3.24	3.22	3.20	3.19	3.18	3.17	3.16	3.15	3.15	3.14	3.13	3.13	3.12	3.11	3.11	3.10	3.09	3.08	3.08	3.07	3.06	3.05	3.04	3.03	3.02	3.01	3.00	2.99	2.98	2.97			
15	3.53	3.48	3.43	3.38	3.33	3.29	3.25	3.22	3.19	3.17	3.15	3.14	3.13	3.12	3.11	3.11	3.10	3.09	3.09	3.08	3.07	3.06	3.06	3.05	3.04	3.04	3.03	3.02	3.01	3.00	2.99	2.98	2.97	2.96	2.95	2.94	2.93	2.92			
16	3.49	3.44	3.39	3.34	3.29	3.25	3.21	3.18	3.16	3.14	3.12	3.11	3.10	3.09	3.08	3.08	3.07	3.06	3.05	3.05	3.04	3.03	3.03	3.02	3.01	3.01	3.00	2.99	2.98	2.97	2.96	2.95	2.94	2.93	2.92	2.91	2.90	2.89			
17	3.45	3.40	3.35	3.30	3.25	3.21	3.17	3.14	3.12	3.10	3.08	3.07	3.06	3.05	3.04	3.04	3.03	3.02	3.02	3.01	3.00	3.00	2.99	2.98	2.98	2.97	2.96	2.95	2.94	2.93	2.92	2.91	2.90	2.89	2.88	2.87	2.86	2.85			
18	3.41	3.36	3.31	3.26	3.21	3.17	3.13	3.10	3.08	3.06	3.04	3.03	3.02	3.01	3.01	3.00	3.00	2.99	2.98	2.98	2.97	2.96	2.96	2.95	2.94	2.94	2.93	2.92	2.91	2.90	2.89	2.88	2.87	2.86	2.85	2.84	2.83	2.82			
19	3.37	3.32	3.27	3.22	3.17	3.13	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01	2.99	2.98	2.98	2.97	2.96	2.95	2.95	2.94	2.93	2.93	2.92	2.91	2.91	2.90	2.90	2.89	2.88	2.87	2.86	2.85	2.84	2.83	2.82	2.81	2.80	2.79	2.78	2.77		
20	3.34	3.29	3.24	3.19	3.14	3.10	3.06	3.03	3.00	2.98	2.96	2.94	2.93	2.92	2.91	2.91	2.90	2.89	2.89	2.88	2.87	2.87	2.86	2.85	2.85	2.84	2.84	2.83	2.82	2.81	2.80	2.79	2.78	2.77	2.76	2.75	2.74	2.73	2.72		
22	3.30	3.25	3.20	3.15	3.10	3.06	3.02	2.98	2.95	2.93	2.91	2.89	2.87	2.86	2.85	2.84	2.84	2.83	2.82	2.82	2.81	2.80	2.80	2.79	2.78	2.78	2.77	2.76	2.75	2.74	2.73	2.72	2.71	2.70	2.69	2.68	2.67	2.66			
24	3.27	3.22	3.17	3.12	3.07	3.03	2.99	2.95	2.92	2.90	2.88	2.86	2.84	2.83	2.82	2.81	2.81	2.80	2.80	2.79	2.78	2.77	2.77	2.76	2.75	2.75	2.74	2.73	2.72	2.71	2.70	2.69	2.68	2.67	2.66	2.65	2.64	2.63	2.62		
26	3.24	3.19	3.14	3.09	3.04	3.00	2.96	2.92	2.89	2.87	2.85	2.83	2.81	2.80	2.79	2.78	2.77	2.77	2.76	2.75	2.75	2.74	2.73	2.72	2.72	2.71	2.70	2.70	2.69	2.68	2.67	2.66	2.65	2.64	2.63	2.62	2.61	2.60	2.59	2.58	
28	3.21	3.16	3.11	3.06	3.01	2.97	2.93	2.89	2.86	2.84	2.82	2.80	2.78	2.76	2.75	2.74	2.73	2.73	2.72	2.71	2.71	2.70	2.69	2.68	2.68	2.67	2.66	2.65	2.64	2.63	2.62	2.61	2.60	2.59	2.58	2.57	2.56	2.55	2.54	2.53	
30	3.19	3.14	3.09	3.04	2.99	2.95	2.91	2.87	2.84	2.82	2.80	2.78	2.76	2.74	2.73	2.72	2.71	2.71	2.70	2.69	2.69	2.68	2.67	2.66	2.66	2.65	2.64	2.63	2.62	2.61	2.60	2.59	2.58	2.57	2.56	2.55	2.54	2.53	2.52	2.51	
35	3.13	3.08	3.03	2.98	2.93	2.89	2.85	2.81	2.78	2.76	2.74	2.72	2.70	2.68	2.67	2.66	2.65	2.64	2.64	2.63	2.62	2.61	2.60	2.60	2.59	2.58	2.57	2.56	2.55	2.54	2.53	2.52	2.51	2.50	2.49	2.48	2.47	2.46	2.45	2.44	
40	3.08	3.03	2.98	2.93	2.88	2.84	2.80	2.76	2.73	2.71	2.69	2.67	2.65	2.63	2.61	2.60	2.60	2.59	2.58	2.57	2.56	2.55	2.54	2.54	2.53	2.52	2.51	2.50	2.49	2.48	2.47	2.46	2.45	2.44	2.43	2.42	2.41	2.40	2.39	2.38	
45	3.04	2.99	2.94	2.89	2.84	2.80	2.76	2.72	2.68	2.65	2.63	2.61	2.59	2.57	2.55	2.54	2.53	2.52	2.52	2.51	2.50	2.49	2.48	2.48	2.47	2.46	2.45	2.44	2.43	2.42	2.41	2.40	2.39	2.38	2.37	2.36	2.35	2.34	2.33	2.32	
50	3.00	2.95	2.90	2.85	2.80	2.76	2.72	2.68	2.64	2.61	2.58	2.56	2.54	2.52	2.50	2.49	2.48	2.47	2.46	2.45	2.44	2.43	2.43	2.42	2.41	2.40	2.40	2.39	2.38	2.37	2.36	2.35	2.34	2.33	2.32	2.31	2.30	2.29	2.28	2.27	
60	2.96	2.91	2.86	2.81	2.76	2.72	2.68	2.64	2.60	2.57	2.54	2.52	2.50	2.48	2.46	2.45	2.44	2.43	2.42	2.41	2.40	2.39	2.39	2.38	2.37	2.36	2.35	2.34	2.33	2.32	2.31	2.30	2.29	2.28	2.27	2.26	2.25	2.24	2.23	2.22	
70	2.92	2.87	2.82	2.77	2.72	2.68	2.64	2.60	2.56	2.53	2.50	2.48	2.46	2.44	2.42	2.41	2.40	2.39	2.38	2.37	2.36	2.36	2.35	2.34	2.33	2.32	2.31	2.30	2.29	2.28	2.27	2.26	2.25	2.24	2.23	2.22	2.21	2.20	2.19	2.18	2.17
80	2.89	2.84	2.79	2.74	2.69	2.65	2.61	2.57	2.53	2.50	2.47	2.45	2.43	2.41	2.39	2.38	2.37	2.36	2.35	2.34	2.33	2.33	2.32	2.31	2.30	2.29	2.28	2.27	2.26	2.25	2.24	2.23	2.22	2.21	2.20	2.19	2.18	2.17	2.16	2.15	
90	2.86	2.81	2.76	2.71	2.66	2.62	2.58	2.54	2.50	2.47	2.44	2.42	2.40	2.38	2.36	2.35	2.34	2.33	2.32	2.31	2.30	2.30	2.29	2.28	2.27	2.26	2.25	2.24	2.23	2.22	2.21	2.20	2.19	2.18	2.17	2.16	2.15	2.14	2.13	2.12	
100	2.83	2.78	2.73	2.68	2.63	2.59	2.55	2.51	2.47	2.44	2.41	2.39	2.37																												



## UJI Z

### A. Pendahuluan

Uji Z adalah salah satu uji statistika yang pengujian hipotesisnya didekati dengan distribusi normal. Menurut teori limit terpusat, data dengan ukuran sampel yang besar akan berdistribusi normal. Oleh karena itu, uji Z dapat digunakan untuk menguji data yang sampelnya berukuran besar. Jumlah sampel 30 atau lebih dianggap sampel berukuran besar. Selain itu, uji Z ini dipakai untuk menganalisis data yang varians populasinya diketahui. Namun, bila varians populasi tidak diketahui, maka varians dari sampel dapat digunakan sebagai penggantinya.

### B. Kriteria Penggunaan uji Z

1. Data berdistribusi normal
2. Variance ( $\sigma^2$ ) diketahui
3. Ukuran sampel ( $n$ ) besar,  $\geq 30$
4. Digunakan hanya untuk membandingkan 2 buah observasi.

### C. Contoh Penggunaan Uji Z

#### Contoh kasus

Sebuah pabrik pembuat bola lampu pijar merek A menyatakan bahwa produknya tahan dipakai selama 800 jam, dengan standar deviasi 60 jam. Untuk mengujinya, diambil sampel sebanyak 50 bola lampu, ternyata diperoleh bahwa rata-rata ketahanan bola lampu pijar tersebut adalah 792 jam. Pertanyaannya, apakah kualitas bola lampu tersebut sebaik yang dinyatakan pabriknya atau sebaliknya?

#### Hipotesis

$H_0$ :  $= \mu$  (rata ketahanan bola lampu pijar tersebut sama dengan yang dinyatakan oleh pabriknya)

$H_A$ :  $\neq \mu$  (rata ketahanan bola lampu pijar tersebut tidak sama dengan yang dinyatakan oleh pabriknya)

#### Analisis

$$Z_{\text{tabel}} = Z_{\alpha/2} =$$

Nilai  $Z_{\text{tabel}}$  dapat diperoleh dari Tabel 1. Dengan menggunakan Tabel 1, maka nilai  $Z_{0,025}$  adalah nilai pada perpotongan  $\alpha$  baris 0,02 dengan  $\alpha$  kolom 0,005, yaitu 1,960. Untuk diketahui bahwa nilai  $Z_{\alpha}$  adalah tetap dan tidak berubah-ubah, berapapun jumlah sampel. Nilai  $Z_{0,025}$  adalah 1,960 dan nilai  $Z_{0,05}$  adalah 1,645.

**Tabel 1. Nilai Z dari luas di bawah kurva normal baku**

$\alpha$	0	0.001	0.002	0.003	0.004	0.005	0.006	0.007	0.008	0.009
<b>0.00</b>		3.090	2.878	2.748	2.652	2.576	2.512	2.457	2.409	2.366
<b>0.01</b>	2.326	2.290	2.257	2.226	2.197	2.170	2.144	2.120	2.097	2.075
<b>0.02</b>	2.054	2.034	2.014	1.995	1.977	<b>1.960</b>	1.943	1.927	1.911	1.896
<b>0.03</b>	1.881	1.866	1.852	1.838	1.825	1.812	1.799	1.787	1.774	1.762
<b>0.04</b>	1.751	1.739	1.728	1.717	1.706	1.695	1.685	1.675	1.665	1.655
<b>0.05</b>	<b>1.645</b>	1.635	1.626	1.616	1.607	1.598	1.589	1.580	1.572	1.563
<b>0.06</b>	1.555	1.546	1.538	1.530	1.522	1.514	1.506	1.499	1.491	1.483
<b>0.07</b>	1.476	1.468	1.461	1.454	1.447	1.440	1.433	1.426	1.419	1.412
<b>0.08</b>	1.405	1.398	1.392	1.385	1.379	1.372	1.366	1.359	1.353	1.347
<b>0.09</b>	1.341	1.335	1.329	1.323	1.317	1.311	1.305	1.299	1.293	1.287
<b>0.10</b>	1.282	1.276	1.270	1.265	1.259	1.254	1.248	1.243	1.237	1.232

**Kriteria Pengambilan Kesimpulan**

Jika  $|Z_{hit}| < |Z_{tabel}|$ , maka terima  $H_0$

Jika  $|Z_{hit}| \geq |Z_{tabel}|$ , maka tolak  $H_0$  alias terima  $H_A$

**Kesimpulan**

Karena harga  $|Z_{hit}| = 0,94 < \text{harga } |Z_{tabel}| = 1,96$ , maka terima  $H_0$

Jadi, tidak ada perbedaan yang nyata antara kualitas bola lampu yang diteliti dengan kualitas bola lampu yang dinyatakan oleh pabriknya.

**Cara menggunakan Tabel R**  
**Untuk Uji Validitas Instru Cara menggunakan Tabel R**  
**Untuk Uji Validitas Instrumen**

Untuk tahu bagaimana cara menggunakan tabel r kita pakai contoh berikut: Kita meneliti dengan menggunakan sampel untuk uji kuesioner sebanyak 25 orang responden dengan signifikansi 5%, dari sini di dapat nilai  $df=n-2$ ,  $df=25-2=23$ . **Cara membaca tabel r** nya, kita lihat tabel r product moment pada signifikansi  $\alpha= 0,05$  atau tingkat kepercayaan 95%, didapatkan angka **r tabel= 0,3961**. Selanjutnya sobat hitung bandingkan nilai r yang di dapat dari tabel r dengan r hasil perhitungan. Jika  $r \text{ di tabel } r < r \text{ hasil hitungan}$ , maka pernyataan itu valid.

DF = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 1 arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 2 arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084

17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	<b>0,3961</b>	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	<b>0,3061</b>	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	<b>0,3338</b>	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694



45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748

73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211

101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196
102	0,1622	0,1927	0,2279	0,2515	0,3181
103	0,1614	0,1918	0,2268	0,2504	0,3166
104	0,1606	0,1909	0,2257	0,2492	0,3152
105	0,1599	0,1900	0,2247	0,2480	0,3137
106	0,1591	0,1891	0,2236	0,2469	0,3123
107	0,1584	0,1882	0,2226	0,2458	0,3109
108	0,1576	0,1874	0,2216	0,2446	0,3095
109	0,1569	0,1865	0,2206	0,2436	0,3082
110	0,1562	0,1857	0,2196	0,2425	0,3068
111	0,1555	0,1848	0,2186	0,2414	0,3055
112	0,1548	0,1840	0,2177	0,2403	0,3042
113	0,1541	0,1832	0,2167	0,2393	0,3029
114	0,1535	0,1824	0,2158	0,2383	0,3016
115	0,1528	0,1816	0,2149	0,2373	0,3004
116	0,1522	0,1809	0,2139	0,2363	0,2991
117	0,1515	0,1801	0,2131	0,2353	0,2979
118	0,1509	0,1793	0,2122	0,2343	0,2967
119	0,1502	0,1786	0,2113	0,2333	0,2955
120	0,1496	0,1779	0,2104	0,2324	0,2943
121	0,1490	0,1771	0,2096	0,2315	0,2931
122	0,1484	0,1764	0,2087	0,2305	0,2920
123	0,1478	0,1757	0,2079	0,2296	0,2908
124	0,1472	0,1750	0,2071	0,2287	0,2897
125	0,1466	0,1743	0,2062	0,2278	0,2886
126	0,1460	0,1736	0,2054	0,2269	0,2875
127	0,1455	0,1729	0,2046	0,2260	0,2864
128	0,1449	0,1723	0,2039	0,2252	0,2853

129	0,1443	0,1716	0,2031	0,2243	0,2843
130	0,1438	0,1710	0,2023	0,2235	0,2832
131	0,1432	0,1703	0,2015	0,2226	0,2822
132	0,1427	0,1697	0,2008	0,2218	0,2811
133	0,1422	0,1690	0,2001	0,2210	0,2801
134	0,1416	0,1684	0,1993	0,2202	0,2791
135	0,1411	0,1678	0,1986	0,2194	0,2781
136	0,1406	0,1672	0,1979	0,2186	0,2771
137	0,1401	0,1666	0,1972	0,2178	0,2761
138	0,1396	0,1660	0,1965	0,2170	0,2752
139	0,1391	0,1654	0,1958	0,2163	0,2742
140	0,1386	0,1648	0,1951	0,2155	0,2733
141	0,1381	0,1642	0,1944	0,2148	0,2723
142	0,1376	0,1637	0,1937	0,2140	0,2714
143	0,1371	0,1631	0,1930	0,2133	0,2705
144	0,1367	0,1625	0,1924	0,2126	0,2696
145	0,1362	0,1620	0,1917	0,2118	0,2687
146	0,1357	0,1614	0,1911	0,2111	0,2678
147	0,1353	0,1609	0,1904	0,2104	0,2669
148	0,1348	0,1603	0,1898	0,2097	0,2660
149	0,1344	0,1598	0,1892	0,2090	0,2652
150	0,1339	0,1593	0,1886	0,2083	0,2643
151	0,1335	0,1587	0,1879	0,2077	0,2635
152	0,1330	0,1582	0,1873	0,2070	0,2626
153	0,1326	0,1577	0,1867	0,2063	0,2618
154	0,1322	0,1572	0,1861	0,2057	0,2610
155	0,1318	0,1567	0,1855	0,2050	0,2602
156	0,1313	0,1562	0,1849	0,2044	0,2593

157	0,1309	0,1557	0,1844	0,2037	0,2585
158	0,1305	0,1552	0,1838	0,2031	0,2578
159	0,1301	0,1547	0,1832	0,2025	0,2570
160	0,1297	0,1543	0,1826	0,2019	0,2562
161	0,1293	0,1538	0,1821	0,2012	0,2554
162	0,1289	0,1533	0,1815	0,2006	0,2546
163	0,1285	0,1528	0,1810	0,2000	0,2539
164	0,1281	0,1524	0,1804	0,1994	0,2531
165	0,1277	0,1519	0,1799	0,1988	0,2524
166	0,1273	0,1515	0,1794	0,1982	0,2517
167	0,1270	0,1510	0,1788	0,1976	0,2509
168	0,1266	0,1506	0,1783	0,1971	0,2502
169	0,1262	0,1501	0,1778	0,1965	0,2495
170	0,1258	0,1497	0,1773	0,1959	0,2488
171	0,1255	0,1493	0,1768	0,1954	0,2481
172	0,1251	0,1488	0,1762	0,1948	0,2473
173	0,1247	0,1484	0,1757	0,1942	0,2467
174	0,1244	0,1480	0,1752	0,1937	0,2460
175	0,1240	0,1476	0,1747	0,1932	0,2453
176	0,1237	0,1471	0,1743	0,1926	0,2446
177	0,1233	0,1467	0,1738	0,1921	0,2439
178	0,1230	0,1463	0,1733	0,1915	0,2433
179	0,1226	0,1459	0,1728	0,1910	0,2426
180	0,1223	0,1455	0,1723	0,1905	0,2419
181	0,1220	0,1451	0,1719	0,1900	0,2413
182	0,1216	0,1447	0,1714	0,1895	0,2406
183	0,1213	0,1443	0,1709	0,1890	0,2400
184	0,1210	0,1439	0,1705	0,1884	0,2394

185	0,1207	0,1435	0,1700	0,1879	0,2387
186	0,1203	0,1432	0,1696	0,1874	0,2381
187	0,1200	0,1428	0,1691	0,1869	0,2375
188	0,1197	0,1424	0,1687	0,1865	0,2369
189	0,1194	0,1420	0,1682	0,1860	0,2363
190	0,1191	0,1417	0,1678	0,1855	0,2357
191	0,1188	0,1413	0,1674	0,1850	0,2351
192	0,1184	0,1409	0,1669	0,1845	0,2345
193	0,1181	0,1406	0,1665	0,1841	0,2339
194	0,1178	0,1402	0,1661	0,1836	0,2333
195	0,1175	0,1398	0,1657	0,1831	0,2327
196	0,1172	0,1395	0,1652	0,1827	0,2321
197	0,1169	0,1391	0,1648	0,1822	0,2315
198	0,1166	0,1388	0,1644	0,1818	0,2310
199	0,1164	0,1384	0,1640	0,1813	0,2304
200	0,1161	0,1381	0,1636	0,1809	0,2298

## **RIWAYAT HIDUP**

WINDY DIAN SARI, lahir di Teluk Betung tanggal 12 September 1982, adalah anak ke-empat dari Bapak Iksir Jupri dan Ibu Wilda Meiyantini. dan sekarang bertempat tinggal di Kota Tangerang, Banten. Menempuh Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Labuhan Ratu, Kecamatan Kedaton, Bandar Lampung lulus tahun 1995, sedangkan jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 8 Bandar Lampung lulus tahun 1997, dan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 12 Sukarame, Bandar Lampung, lulus tahun 2000.



Kemudian pada tahun 2000 tersebut, langsung melanjutkan Pendidikan D1 Komputer Akutansi di Lembaga Pendidikan Komputer Dan Sekretaris IMKI Prima Bandar Lampung dan lulus tahun 2001. Pada tahun 2001 melanjutkan pendidikan jenjang Strata Satu (S-1) Jurusan Pendidikan Sejarah di FKIP Universitas Lampung dan pindah Fakultas pada tahun 2002 ke Fakultas Ekonomi Universitas Lampung dan lulus pada Maret 2006.

Pengalaman pertama bekerja adalah menjadi pegawai ticketing Tour and Travel IKA di Tarakan Kalimantan Utara tahun 2010. Kemudian pada tahun 2014 menjadi guru PAUD di Raja Basa Bandar Lampung. Dan pada tahun 2015 mengikuti pendidikan guru PAUD di Pesantren Wadi Mubarak, Puncak Bogor dan mendirikan Sekolah Tahfidz Anak Usia Dini Darul

Muttaqien Bandar Lampung pada tahun 2016. Selain itu, penulis juga aktif dalam bisnis kopi dan pada Februari 2017 sebagai owner di *De Laila Coffee Shop*, Medan, Sumatera Utara. Pada tahun 2017 pindah ke Tangerang dan mengikuti pendidikan Strata Dua (S-2) sampai sekarang.

Prestasi kebanggaan yang pernah di raih yakni Juara atlet cabang lari Estafet se-Kabupaten Lampung pada tahun 1993. Juara Lompat jauh tingkat provinsi pada tahun. 1992.

Dari hasil pernikahannya telah dikaruniai dua anak perempuan yaitu bernama Labiba Naila Kamila, yang saat ini sedang menempuh pendidikan Menengah Pertama di Pondok Pesantren Imam Bukhari Solo dan Sevina Nurul Athiya yang saat ini sedang menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDIT Lentera Ilmu Kota Tangerang.