

PENGARUH KUALITAS SEKOLAH DAN BUDAYA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (WALI MURID) KELAS VI DI MI SALAFIYAH CANDIGUGUR BAWANG JAWA TENGAHLa'la Himatul Ulya¹, M. Ibnu Muzakir², Rokimin³^{1,2,3} Universitas Darunnajah JakartaEmail: lalahimatululya@gmail.com¹, ibnumuzakir@darunnajah.ac.id², rokimin@darunnajah.ac.id³**ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan wali murid kelas VI di MI Salafiyah Candigugur, Batang, Jawa Tengah. Latar belakang penelitian ini adalah adanya penurunan jumlah siswa dalam tiga tahun terakhir yang mengindikasikan menurunnya kepercayaan orang tua terhadap sekolah. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei, melibatkan seluruh wali murid kelas VI sebanyak 35 orang sebagai responden dengan teknik sampling jenuh. Instrumen berupa kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel kualitas sekolah, budaya sekolah, dan kepuasan wali murid. Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi product moment Pearson dan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan dengan uji korelasi, koefisien determinasi, uji t parsial, dan regresi berganda menggunakan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid dengan kontribusi sebesar 63%, sementara budaya sekolah juga berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi sebesar 50,9%. Secara simultan, kedua variabel berkontribusi 66,2% terhadap kepuasan wali murid, sedangkan 33,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi guru, perbaikan proses pembelajaran, serta penguatan budaya sekolah positif menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan wali murid sekaligus daya saing sekolah.

Kata Kunci: kualitas sekolah, budaya sekolah, kepuasan wali murid.

ABSTRACT

This research explores the influence of school quality and school culture on the satisfaction of sixth-grade parents at MI Salafiyah Candigugur, Batang, Central Java. The study is motivated by the decline in student enrollment over the past three years, which indicates a possible decrease in parental trust in the school. Using a quantitative approach with a survey method, the study involved all 35 parents of sixth-grade students as respondents, applying saturated sampling techniques. The data were collected through a structured questionnaire based on the indicators of school quality, school culture, and parental satisfaction. The

Article History

Received: November 2025

Reviewed: November 2025

Published: Desember 2025

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI :

10.8734/Sindoro.v1i2.365

Copyright : Author**Publish by : Sindoro**

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

validity of the instrument was tested with Pearson product-moment correlation, and reliability was ensured through Cronbach's Alpha. Data analysis was conducted using correlation tests, coefficients of determination, partial t-tests, and multiple regression with SPSS version 22. The findings reveal that school quality significantly and positively influences parental satisfaction, contributing 63%, while school culture also significantly and positively affects parental satisfaction with a contribution of 50.9%. Simultaneously, both variables explain 66.2% of the variance in parental satisfaction, leaving 33.8% influenced by other factors. These results highlight the importance of improving teacher competence, strengthening learning processes, and maintaining a positive school culture to enhance parental satisfaction and build stronger school competitiveness.

Keywords: *school quality, school culture, parental satisfaction*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan daya saing bangsa. Melalui pendidikan, generasi muda dipersiapkan untuk menghadapi tantangan global sekaligus membangun peradaban yang lebih baik. Oleh sebab itu, sekolah sebagai lembaga pendidikan dasar memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin mutu layanan pendidikan. Orang tua sebagai pengguna jasa pendidikan tentu memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas sekolah, baik dari aspek tenaga pendidik, fasilitas, maupun proses pembelajaran. Kepuasan orang tua terhadap sekolah menjadi indikator penting keberhasilan lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan masyarakat.

Namun, realita di lapangan masih banyak ditemukan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, dalam kualitas pendidikan masih terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kepuasan orang tua yaitu masih adanya perbedaan persepsi antara apa yang dianggap sebagai kualitas pendidikan oleh sekolah dengan harapan dan standar yang diinginkan oleh orang tua, sekolah mengalami keterbatasan dalam hal sumber daya seperti guru yang kurang berkualitas, sehingga orang tua merasa khawatir jika budaya sekolah atau kualitas pendidikan tidak memberikan lingkungan yang aman dan mendukung bagi perkembangan anak mereka.

Berdasarkan data rekapitulasi yang diperoleh, terdapat adanya penurunan jumlah siswa MI Salafiyah Candigugur pada tiga tahun terakhir, Fenomena penurunan jumlah siswa ini menjadi indikasi adanya persoalan yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait dengan kualitas sekolah dan budaya sekolah yang berkembang di lingkungan pendidikan tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas sekolah dan budaya sekolah berpengaruh terhadap kepuasan wali murid kelas VI di MI Salafiyah Candigugur?, sedangkan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar kualitas sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan wali murid kelas VI di MI Salafiyah Candigugur. Penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh parsial, tetapi juga simultan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelolaan

sekolah dalam meningkatkan mutu layanan dan membangun budaya positif yang mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terutama para orang tua siswa.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berupaya menguji pengaruh antar variabel yang telah dirumuskan secara teoritis melalui pengolahan data numerik. Metode survei digunakan untuk memperoleh data langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, yaitu kualitas sekolah, budaya sekolah, dan kepuasan wali murid.

Populasi penelitian ini adalah seluruh wali murid kelas VI di MI Salafiyah Candigugur, Kabupaten Batang, Jawa Tengah, yang berjumlah 35 orang. Karena jumlah populasi kurang dari 100 maka teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, yaitu semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian, penelitian ini bersifat populatif karena tidak ada perbedaan antara populasi dan sampel.

Instrumen penelitian berupa angket dengan skala likert menggunakan lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Angket disusun berdasarkan indikator variabel kualitas sekolah (X1), budaya sekolah (X2), dan kepuasan wali murid (Y). Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas menggunakan korelasi product moment Pearson, dan reliabilitas diuji dengan koefisien Cronbach’s Alpha. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan valid dan reliabel sehingga layak digunakan dalam penelitian.

Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 22. Analisis yang digunakan meliputi uji prasyarat (normalitas dan linearitas), uji korelasi, koefisien determinasi, uji parsial (uji t), dan regresi linier berganda. Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan uji regresi linier berganda digunakan untuk melihat pengaruh kualitas sekolah dan budaya sekolah secara simultan terhadap kepuasan wali murid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Sekolah terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Hal ini terlihat dari hasil uji korelasi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien determinasi sebesar 63%. Artinya, semakin baik kualitas sekolah yang dirasakan oleh wali murid, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan pendidikan di MI Salafiyah Candigugur.

Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pendidikan menurut Crosby yang mendefinisikan kualitas sebagai *conformance to requirements*, yakni kesesuaian layanan dengan standar yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam konteks pendidikan dasar, wali murid menilai mutu sekolah dari kualitas guru, proses pembelajaran, lingkungan belajar, dan hasil belajar anak. Selain itu, sesuai teori Parasuraman, Zeithaml & Berry (SERVQUAL), kualitas pelayanan pendidikan dipengaruhi oleh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Temuan penelitian ini memperkuat bahwa dimensi tersebut telah diaplikasikan di MI Salafiyah Candigugur melalui pengajaran yang efektif, fasilitas yang layak, dan perhatian guru terhadap perkembangan siswa. Kualitas sekolah yang baik memberikan persepsi positif terhadap kepuasan wali murid karena mereka merasa kebutuhan akademik dan moral anak-

anaknya terpenuhi. Dengan demikian, kepala madrasah perlu terus meningkatkan kompetensi tenaga pendidik, memperbaiki fasilitas, serta menjaga mutu pelayanan agar kepuasan pelanggan pendidikan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa wali murid MI Salafiyah Candigugur merasa lebih yakin terhadap sekolah ketika guru menunjukkan profesionalisme dalam mengajar serta ketika fasilitas yang tersedia mendukung pembelajaran anak. Faktor ini pula yang mendorong orang tua untuk tetap mempercayakan pendidikan anaknya di sekolah tersebut meskipun terdapat persaingan dengan sekolah lain di sekitarnya.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya sekolah secara berkesinambungan melakukan peningkatan mutu melalui pengembangan kompetensi guru, modernisasi sarana prasarana, serta inovasi dalam pembelajaran. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan wali murid sekaligus memperkuat daya saing sekolah.

B. Pengaruh Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien determinasi sebesar 50,9%. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai, norma, dan kebiasaan yang berkembang di lingkungan sekolah turut menentukan tingkat kepuasan wali murid terhadap madrasah.

Budaya sekolah yang positif tercermin dari kedisiplinan, tanggung jawab, sikap saling menghormati, dan kejujuran seluruh warga sekolah. Menurut Saphier dan King, budaya sekolah merupakan “ruh” dari lembaga pendidikan yang menentukan arah perilaku warga sekolah. Ketika budaya sekolah mendukung lingkungan belajar yang aman dan religius, wali murid akan merasa nyaman dan percaya untuk mempercayakan pendidikan anaknya di madrasah tersebut. Selain itu penelitian ini juga sesuai pandangan Deal & Peterson bahwa budaya sekolah yang kuat dapat meningkatkan moral kerja guru, memperkuat komitmen terhadap visi sekolah, dan membangun kepercayaan publik.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa wali murid merasa puas karena anak-anak tidak hanya memperoleh pengetahuan akademik, tetapi juga dibiasakan dengan kegiatan religius seperti tadarus Al-Qur'an, doa bersama, dan pembiasaan ibadah harian. Hal ini memperkuat persepsi bahwa sekolah berperan dalam menanamkan nilai moral dan spiritual yang penting bagi perkembangan anak.

Implikasi praktisnya adalah bahwa sekolah perlu menjaga serta memperkuat budaya positif melalui kebijakan sekolah, keteladanan guru, dan kegiatan rutin yang konsisten. Budaya yang terpelihara dengan baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah dan pada akhirnya berpengaruh pada peningkatan kepuasan wali murid.

C. Pengaruh Kualitas Sekolah dan Budaya Sekolah secara Simultan terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sekolah dan budaya sekolah secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, kedua variabel independen tersebut berkontribusi sebesar 66,2% terhadap variasi kepuasan wali murid, sedangkan sisanya sebesar 33,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti biaya pendidikan, citra sekolah, peran komite, maupun keterlibatan orang tua. Hasil ini menegaskan bahwa kepuasan wali murid tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil interaksi antara mutu layanan sekolah dan budaya positif yang dibangun dalam lingkungan pendidikan.

Sekolah yang memiliki kualitas yang baik seperti guru yang kompeten, fasilitas memadai, serta pembelajaran yang efektif akan meningkatkan kepercayaan orang tua, kepercayaan

tersebut juga akan semakin kokoh apabila didukung oleh budaya religius, kedisiplinan, dan kebersamaan yang konsisten ditanamkan pada siswa. Dengan demikian, mutu pendidikan dan budaya sekolah berperan saling melengkapi dalam membentuk kepuasan wali murid.

Secara teoretis, temuan ini memperkuat pandangan Zeithaml (2006) yang menekankan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk apabila terdapat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Dalam konteks pendidikan, kualitas sekolah berperan sebagai pemenuh ekspektasi akademik, sedangkan budaya sekolah berperan sebagai pemenuh kebutuhan afektif dan nilai moral. Interaksi keduanya menghasilkan kepuasan wali murid yang lebih komprehensif, baik dalam aspek akademis maupun pembentukan karakter.

Penelitian ini konsisten dengan temuan Triwijayanti, Sanoto, & Paseleng (2022) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, dan citra sekolah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Demikian pula, Hidayat (2018) menegaskan bahwa mutu pembelajaran yang dikombinasikan dengan budaya religius dan kedisiplinan sekolah memberikan dampak lebih besar terhadap kepuasan wali murid dibandingkan jika hanya salah satu faktor yang ditonjolkan. Dengan demikian, penelitian ini mengonfirmasi hasil-hasil penelitian sebelumnya dan memperkaya literatur dengan memberikan bukti pada konteks madrasah ibtidaiyah di pedesaan.

Hasil observasi lapangan juga mendukung temuan ini, di mana wali murid menyatakan bahwa mereka tidak hanya puas dengan pembelajaran yang efektif, tetapi juga dengan pembiasaan religius dan disiplin yang diterapkan setiap hari. Wali murid menilai bahwa kualitas akademik tanpa dukungan budaya religius yang kuat tidak cukup untuk membangun kepuasan jangka panjang. Sebaliknya, budaya religius tanpa dukungan mutu akademik yang optimal juga belum mampu menjawab kebutuhan mereka. Oleh karena itu, sinergi antara mutu sekolah dan budaya sekolah dipandang sebagai kunci dalam menciptakan kepuasan wali murid.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya strategi pengelolaan sekolah yang mengintegrasikan peningkatan mutu layanan pendidikan dengan penguatan budaya sekolah. Kepala madrasah bersama guru dan tenaga kependidikan perlu:

1. Meningkatkan kompetensi pedagogik dan profesional guru secara berkelanjutan.
2. Menyediakan sarana prasarana yang mendukung pembelajaran aktif.
3. Memelihara budaya religius, disiplin, dan kebersamaan melalui kegiatan rutin yang konsisten.
4. Melibatkan orang tua dalam pembentukan budaya positif agar tercipta kesinambungan antara sekolah dan keluarga.

Dengan langkah-langkah tersebut, kualitas sekolah yang tinggi akan berpadu dengan budaya sekolah yang positif, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan wali murid yang optimal dan berdampak langsung pada penguatan mutu pendidikan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas sekolah dan budaya sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid di MI Salafiyah Candigugur. Semakin baik kualitas sekolah yang ditunjukkan melalui kompetensi guru, fasilitas, serta pelayanan pendidikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wali murid terhadap lembaga. Begitu pula dengan budaya sekolah, di mana penerapan nilai-nilai religius, kedisiplinan, dan tanggung jawab secara konsisten mampu meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan wali murid dalam memilih sekolah untuk anaknya.

Secara simultan, kualitas sekolah dan budaya sekolah memberikan kontribusi sebesar 66,2% terhadap kepuasan wali murid, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel ini saling mendukung dalam menciptakan mutu layanan pendidikan yang berkualitas dan berdaya saing.

Bagi pihak madrasah, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan wali murid dengan cara memperkuat budaya sekolah yang positif serta mempertahankan mutu layanan pendidikan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti komunikasi sekolah-wali murid, kepercayaan (trust), atau partisipasi masyarakat agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wali murid.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhadihaq, A., & Sumiati, N. (2023). *Pengaruh iklim organisasi terhadap produktivitas kerja guru madrasah*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 7(2), 115-126. <https://doi.org/10.21009/jmpi.7.2.115>
- Depri, A. (2022). *Iklim organisasi dan kinerja tenaga pendidik: Kajian di sekolah dasar*. Jurnal Ilmu Pendidikan, 14(1), 33-45.
- Garvin, D. A. (1987). *Competing on the eight dimensions of quality*. Harvard Business Review, 65(6), 101-109.
- Hidayat, R. (2018). *Mutu pembelajaran dan kepuasan wali murid di MI Modern Satu Atap Al Azhary*. Jurnal Evaluasi Pendidikan, 9(1), 42-55.
- Komarudin, K. (2024). *Persepsi guru terhadap iklim organisasi sekolah dan dampaknya terhadap keterlibatan kerja*. Jurnal Administrasi Pendidikan, 16(1), 77-89.
- Langi, S., Yusuf, A., & Hamzah, F. (2023). *Strategi peningkatan produktivitas guru melalui pengembangan iklim organisasi*. Jurnal Ilmu Manajemen Pendidikan, 11(2), 200-215.
- Mariana, R., & Wirawan, A. (2023). *Hubungan iklim organisasi dengan kinerja guru*. Jurnal Pendidikan Dasar, 8(1), 55-67.
- Nasution, M. (2004). *Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rahayu, R., & Iskandar, S. (2023). *Kepemimpinan transformasional kepala sekolah dan efektivitas pembelajaran*. Jurnal Ilmu Pendidikan Islam, 5(3), 89-104.
- Restu, R., dkk. (2023). *Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap motivasi dan komitmen guru*. Jurnal Administrasi Pendidikan, 14(2), 150-164.
- Sinaga, S., Marbun, D., & Hutapea, R. (2021). *Dimensi kepemimpinan transformasional dalam konteks pendidikan*. Jurnal Manajemen Pendidikan, 9(1), 22-34.
- Stolp, S., & Smith, S. C. (1995). *Transforming school culture: Stories, symbols, values & the leader's role*. Eugene: ERIC Clearinghouse on Educational Management.
- Triwijayanti, L., Sanoto, H., & Paseleng, D. (2022). *Kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, dan kepuasan orang tua*. Jurnal Pendidikan, 13(2), 67-79.
- Usman, A. (2023). *Iklim kerja harmonis dan peningkatan kinerja guru di sekolah dasar*. Jurnal Pendidikan Guru, 10(1), 120-132.
- Windiarti, R. (2018). *Budaya sekolah dan kepuasan orang tua siswa di sekolah dasar Islam*. Jurnal Kependidikan, 6(2), 88-99.
- Zeithaml, V. A. (2006). *Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn*. Journal of the Academy of Marketing Science, 28(1), 67-85.