MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP RETENSI SISWA PADA BIMBA AIUEO UNIT JATIMURNI KOTA BEKASI

Reka Ananda[1], Irwin Sukrisno Sugeng[2], Andri Rizko Yulianto[3]
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika
rekaananda14@gmail.com

Abstract

Increasingly tight competition in the non-formal education sector requires institutions to provide excellent service while retaining their students. Service quality and parental satisfaction are two key factors that can influence parents' decisions to continue their child's education at the same institution. This study aims to determine and analyze the effect of service quality and parental satisfaction on student retention at BIMBA AIUEO Jatimurni Unit, Bekasi City.

This research uses a quantitative method with a survey approach. Data were collected by distributing questionnaires to 100 parents as respondents using a Likert scale. The data obtained were then analyzed using SPSS version 27 through validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, partial tests (t-test), simultaneous tests (F-test), and the coefficient of determination test.

The results show that service quality partially has a positive and significant effect on student retention, with a t-value of 4.798 and a significance value of 0.000. Parental satisfaction also has a positive and significant effect on student retention, with a t-value of 3.742 and a significance value of 0.000. Simultaneously, service quality and parental satisfaction have a significant effect on student retention, with an F-value of 25.741 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination (R^2) of 0.347 indicates that both variables explain 34.7% of the variation in student retention, while the remaining 65.3% is influenced by other factors not examined in this study.

Based on these results, it can be concluded that the better the service quality provided by the institution and the higher the level of parental satisfaction, the greater the institution's opportunity to retain its students. Therefore, BIMBA AIUEO Jatimurni Unit, Bekasi City is expected to continue improving service quality, strengthening communication with parents, and conducting ongoing service evaluations to increase student retention.

***Keywords**: Service Quality, Parental Satisfaction, Student Retention*

Abstrak

Persaingan yang semakin ketat di bidang pendidikan nonformal menuntut setiap lembaga untuk mampu memberikan pelayanan terbaik sekaligus mempertahankan peserta didiknya. Kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua menjadi dua faktor penting yang dapat memengaruhi keputusan orang tua untuk tetap melanjutkan pendidikan anak pada lembaga yang sama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua terhadap retensi siswa pada BIMBA AIUEO Unit Jatimurni Kota Bekasi.

Article history
Received: Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Copyright: author

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang tua siswa sebagai responden dengan menggunakan skala Likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan program SPSS versi 27 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa dengan nilai t hitung sebesar 4,798 dan signifikansi 0,000. Kepuasan orang tua juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa dengan nilai t hitung sebesar 3,742 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua berpengaruh signifikan terhadap retensi siswa dengan nilai F hitung sebesar 25,741 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,347 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan variasi retensi siswa sebesar 34,7%, sedangkan sisanya 65,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan hasil tersebut, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan lembaga dan semakin tinggi kepuasan orang tua, maka semakin besar peluang lembaga mempertahankan siswanya. Oleh karena itu, BIMBA AIUEO Unit Jatimurni Kota Bekasi diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat komunikasi dengan orang tua, serta melakukan evaluasi layanan secara berkelanjutan guna meningkatkan retensi siswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Orang Tua, Retensi Siswa

1. Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terutama pada anak usia dini. Selain pendidikan formal, keberadaan pendidikan nonformal memiliki peran penting sebagai pelengkap yang membantu anak mengembangkan minat belajar secara lebih fleksibel dan menyenangkan. Salah satu lembaga pendidikan nonformal yang berkembang di Indonesia adalah BIMBA AIUEO (Bimbingan Minat Baca dan Belajar Anak), yang berfokus pada peningkatan minat baca dan belajar anak melalui metode pembelajaran yang menyenangkan dan tanpa tekanan.

Sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa, lembaga pendidikan dituntut untuk tidak hanya memberikan pembelajaran yang baik, tetapi juga pelayanan yang berkualitas kepada orang tua dan siswa. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan; pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif, sedangkan pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan dan membuat pelanggan beralih ke penyedia jasa lain (Kawi & Keni, 2024). Dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna jasa pendidikan (Febhy Dwi Rachmanda, 2025).

Kepuasan orang tua merupakan respon yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Karena orang tua adalah pihak yang mengambil keputusan terkait keberlanjutan pendidikan anak, kepuasan mereka sangat berpengaruh terhadap keputusan untuk melanjutkan atau menghentikan program belajar anak. Secara teori, kualitas

pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang kemudian mendorong loyalitas dan, dalam dunia pendidikan, dapat dilihat dari retensi siswa, yaitu kemampuan lembaga mempertahankan siswa agar tetap mengikuti program pembelajaran dalam jangka waktu tertentu.

Namun dalam praktiknya, lembaga pendidikan sering menghadapi tantangan dalam mempertahankan siswa. Persaingan yang semakin ketat membuat orang tua memiliki banyak pilihan tempat belajar bagi anaknya, sehingga jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, orang tua dapat dengan mudah memindahkan anaknya ke lembaga lain. Adanya kesenjangan antara kondisi yang diharapkan secara teori dengan kondisi di lapangan menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua terhadap retensi siswa pada BIMBA AIUEO Unit Jatimurni Kota Bekasi.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu lembaga dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, baik dari segi proses pembelajaran maupun interaksi antara tenaga pengajar dan pelanggan (Wati et al., 2023). Kualitas pelayanan dalam sektor pendidikan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Wulandari et al., 2024). Kelima dimensi ini saling berkaitan dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.

Kepuasan Orang Tua

Kepuasan orang tua merupakan bentuk evaluasi yang dilakukan oleh orang tua terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada anaknya. Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan; apabila layanan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas, dan sebaliknya. Dalam konteks pendidikan, kepuasan orang tua bersifat lebih kompleks karena tidak hanya menyangkut hasil belajar, tetapi juga proses pembelajaran serta kualitas interaksi antara anak dan tenaga pengajar. Kepuasan orang tua dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, komunikasi antara lembaga dan orang tua, serta perkembangan anak selama mengikuti proses pembelajaran.

Retensi Siswa

Retensi siswa merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pendidikan dalam mempertahankan peserta didik agar tetap mengikuti program pembelajaran dalam jangka waktu tertentu. Konsep ini berasal dari teori manajemen pemasaran jasa yang menyatakan bahwa retensi pelanggan adalah kemampuan organisasi mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan layanan yang sama secara berkelanjutan melalui penyediaan layanan yang berkualitas dan konsisten. Retensi siswa dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta kepercayaan terhadap lembaga, sehingga retensi tidak terjadi secara otomatis melainkan merupakan hasil evaluasi pelanggan terhadap layanan yang diterima.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah disusun, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa.

H2: Kepuasan orang tua berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa.

H3: Kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi siswa.

3. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian ini terdiri atas dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan orang tua (X2), serta satu variabel dependen, yaitu retensi siswa (Y). Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden secara daring melalui Google Formulir dan diukur menggunakan skala Likert.

Penelitian ini dilakukan di BIMBA AIUEO Unit Jatimurni, Kota Bekasi, pada periode April hingga Juni 2026. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh orang tua murid yang aktif di BIMBA AIUEO Unit Jatimurni Kota Bekasi, yaitu sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh (sensus), sehingga seluruh populasi sebanyak 100 orang tua dijadikan sampel penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas), analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), serta uji koefisien determinasi (R^2), yang seluruhnya diolah menggunakan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 27. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel pada derajat bebas (df) = n-2 = 98, dengan nilai r tabel sebesar 0,1966. Pengujian hipotesis menggunakan nilai t tabel sebesar 1,984 dan F tabel sebesar 3,09 pada taraf signifikansi 0,05.

4. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel sebesar 0,1966 (df = 98; sig. 0,05). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada ketiga variabel dinyatakan valid, dengan nilai r hitung yang seluruhnya lebih besar dari r tabel.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang r Hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	14	0,488 - 0,656	0,841	Valid & Reliabel
Kepuasan Orang Tua (X2)	10	0,482 - 0,650	0,797	Valid & Reliabel

Retensi Siswa (Y)	12	0,576 - 0,692	0,860	Valid & Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan SPSS 27, 2026.

Seluruh nilai Cronbach's Alpha berada di atas ambang batas 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 (> 0,05), yang berarti data residual berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi variabel X1 sebesar 0,471 dan X2 sebesar 0,299 (keduanya > 0,05), sehingga model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,918 dan VIF sebesar 1,089 untuk kedua variabel independen, yang berarti tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel bebas (Tolerance > 0,10 dan VIF < 10). Dengan demikian, model regresi telah memenuhi seluruh asumsi klasik dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 8{,}059 + 0{,}391\ X_1 + 0{,}410\ X_2$$

Nilai konstanta sebesar 8,059 menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Orang Tua bernilai tetap atau nol, maka Retensi Siswa diperkirakan sebesar 8,059. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,391 dan Kepuasan Orang Tua (X2) sebesar 0,410, keduanya bernilai positif, yang berarti peningkatan pada masing-masing variabel akan diikuti oleh peningkatan Retensi Siswa.

Pengujian Hipotesis

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t) dan Simultan (Uji F)

Variabel	t / F Hitung	t / F Tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	4,798	1,984	0,000	H1 diterima
Kepuasan Orang Tua (X2)	3,742	1,984	0,000	H2 diterima
Simultan (X1, X2 → Y)	25,741	3,09	0,000	H3 diterima

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan SPSS 27, 2026.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 4,798 > t tabel 1,984 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H1 diterima. Kepuasan Orang Tua memperoleh nilai t hitung sebesar 3,742 > t tabel 1,984 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H2 diterima. Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 25,741 > F tabel 3,09 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H3 diterima. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Orang Tua, baik secara parsial maupun simultan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi Siswa pada BIMBA AIUEO Unit Jatimurni Kota Bekasi.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,347 atau 34,7%. Nilai ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Orang Tua secara simultan mampu menjelaskan variasi Retensi Siswa sebesar 34,7%, sedangkan sisanya sebesar 65,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini, seperti kepercayaan orang tua, citra lembaga, kualitas tenaga pengajar, program pembelajaran, lokasi, dan biaya pendidikan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini konsisten dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penentu utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang dalam konteks pendidikan tercermin dari retensi siswa (Kawi & Keni, 2024). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan BIMBA AIUEO Unit Jatimurni, baik dari sisi keandalan tenaga pengajar, daya tanggap terhadap kebutuhan siswa, maupun kenyamanan fasilitas, maka semakin besar kecenderungan orang tua untuk mempertahankan anaknya belajar di lembaga tersebut.

Demikian pula dengan kepuasan orang tua, yang terbukti berperan penting dalam mendorong retensi siswa. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan pengalaman nyata yang dirasakan (Eka Wulandari et al., 2024). Ketika orang tua merasa harapannya terhadap layanan pendidikan terpenuhi, mereka cenderung mempertahankan hubungan jangka panjang dengan lembaga tersebut.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi Siswa pada BIMBA AIUEO Unit Jatimurni Kota Bekasi (t hitung 4,798 > t tabel 1,984; sig. 0,000 < 0,05); (2) Kepuasan Orang Tua berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi Siswa (t hitung 3,742 > t tabel 1,984; sig. 0,000 < 0,05); dan (3) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Orang Tua secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi Siswa (F hitung 25,741 > F tabel 3,09; sig. 0,000 < 0,05), dengan kontribusi sebesar 34,7% terhadap variasi Retensi Siswa.

Berdasarkan temuan tersebut, BIMBA AIUEO Unit Jatimurni Kota Bekasi disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek responsivitas tenaga pengajar dan komunikasi dengan orang tua, serta melakukan evaluasi layanan secara berkelanjutan guna menjaga dan meningkatkan retensi siswa. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga turut memengaruhi retensi siswa, seperti citra lembaga, kepercayaan orang tua, atau nilai yang dirasakan (perceived value), serta memperluas jumlah responden maupun lokasi penelitian.

ISSN : 3025-9495

DAFTAR PUSTAKA

Eka Wulandari, S. M. Y., Suminar, T., & Nuzulia, S. (2024). The Effect of Early Childhood Education Service Quality on Parent Loyalty with Parent Satisfaction as a Mediator Variable at X Early Childhood Education Services Foundation at Semarang City. International Journal of Research and Review, 11(12), 209–217. https://doi.org/10.52403/ijrr.20241225

Febhy Dwi Rachmanda. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Siswa Pendidikan Dasar di UPT SDN Karanganyar Kota Pasuruan Tahun Ajaran 2024/2025. Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora, 5(2), 10. https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.3019

Kawi, J. S., & Keni. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan, 8(2). https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/29670

Lastriyani, I., Lidiawati, Sauri, R. S., & Wasliman, I. (2023). Kualitas Pelayanan Pendidikan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Strategi Pendekatan Metode Service Quality. Munaddhomah, 4(4), 1047–1055. https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.876

Razali, G., Syamil, A., Hurit, U. R., & Falasifah, N. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (S. Bahri, Ed.). CV. Media Sains Indonesia.

Wati, D. S. S., Mutohar, P. M., & Muhajir, A. (2023). Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Lembaga Pendidikan Islam.

Wulandari, M. N., Fitria, S., & Ulfah, A. A. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan di Akademi Kepolisian Tahun 2023 Berdasarkan Survei Kepuasan Taruna Menggunakan Model Rasch. Jurnal Pendidikan Matematika, 1(3), 8. https://doi.org/10.47134/ppm.v1i3.831