

# **BISMA**

## **JURNAL BISNIS DAN MANAJEMEN**

Jurnal Bisnis dan Manajemen (BISMA) adalah jurnal yang diterbitkan oleh Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya (Unesa) dan diterbitkan 2 (dua) kali dalam setahun. Jurnal ini diharapkan sebagai wahana komunikasi dan media bagi para akademisi dan praktisi dalam menuangkan ide-ide dalam bentuk kajian, pengamatan, pengalaman praktis, dan hasil penelitian empiris, di bidang bisnis dan manajemen

### **SUSUNAN REDAKSI**

Penanggung Jawab : Ketua Jurusan

Ketua Penyunting : Dwiarko Nugrohoseno, S.Psi. MM

Penyunting Pelaksana : Widyastuti, S.Si., M.Si

Nindria Untarini. SE., M.Si

Yessy Artanti, SE, M.Si

Alamat Redaksi:  
**JURUSAN MANAJEMEN FE UNESA**  
Kampus Ketintang Surabaya, 60231  
Telp. (031) 8299945, 8280009 PS.107 Fax. 8299946  
Email : wied75@yahoo.com

# BISMA

**Jurnal Bisnis dan Manajemen**  
**Volume 5 No. 1 Agustus 2012**

## DAFTAR ISI

1. Penentuan Portofolio yang Optimal dengan Menggunakan *Single Index Model* pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di BEI  
**Mira Dwiastuti, Evaliati Amaniyah, Echsans Gani** **1-9**
  
2. Perbandingan Kinerja Keuangan PT. HM Sampoerna Tbk Sebelum dan Sesudah Akuisisi Menggunakan Metode *Financial Value Added (FVA)* dan *Market Value Added (MVA)*  
**Tri Heri Nurdianto** **10-16**
  
3. Pengaruh *Profitabilitas, Investasi Aktiva Lancar, Perputaran Persediaan,* dan Perputaran Piutang Terhadap Tingkat Pendanaan Jangka Pendek Perusahaan Retail yang *Listing* di BEI Periode 2004-2008  
**Suciani** **17-24**
  
4. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Resistance To Change* di Organisasi Sektor Publik  
**Moh. Nasih** **25-32**
  
5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pemilihan Tempat Pendidikan (Studi pada TK Raudlatul Jannah Pepelegi Waru - Sidoarjo)  
**Indah Rahmawati** **33-43**
  
6. Pengaruh *Tangibility, Growth Opportunity, Size, Profitability,* dan *Risk* Terhadap Struktur Modal: Dalam Perspektif *Pecking Order Theory* pada Perusahaan *Automotive And Allied Products* Di BEI  
**Devi Wahyu Nuarsari** **44-50**
  
7. Pengaruh *Earning Per Share (EPS)* Dan *Price Earning Ratio (PER)* Terhadap *Return Saham* pada Perusahaan Manufaktur yang *Listing* di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2006-2009  
**Lina Wulan Sari** **51-56**
  
8. Peran Asosiasi Merek Berdasarkan Fungsi Merek Dalam Upaya Meningkatkan Ketersediaan Pembelian Perluasan Merek Betadine pada Kategori Produk Lainnya  
**Nindria Untarini** **57-68**

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN TEMPAT PENDIDIKAN (Studi pada TK Raudlatul Jannah Pepelegi Waru - Sidoarjo)

INDAH RAHMAWATI<sup>1</sup>

## *Abstract*

*The service quality is an advantage that is expected and the control towards this advantage is managed to meets the needs and expectations of the customers. Every business must have good service quality, this apply to in educational institutes services. The quality is an important point of consideration for purchasing. Education has very important role in development and progress of next generation of a nation. Kindergarten or pre school education is a golden ages which is in this ages, a child will be easy to accept and remembering a lesson. To assess the service quality using service quality dimension with indicators such as, (1) tangible: buildings, library, worship area, polyclinic, canteen, parking lot, sport square, playground, (2) reliability: students' programming, (3) responsive: serving student's academic, serving student's administration, responsive toward problems, (4) assurance: high quality teacher, security, serving in hospitable and friendly attitude, (5) empathy: information of teach and learn process, student-teacher interaction, student's participation opportunity, providing solution.*

*This research is trying to understand whether the service quality in educational institutes can affecting the student's parent in making decision simultaneously and partially in choosing of TK Raudlatul Jannah. The population of this research is the student's parent of TK Raudlatul Jannah, with the sample total of 56 parents, using saturated sampling technique. The analysis technique being used is the multiple linier regression and simple linier regression.*

*The research using multiple linier regression acquired the significant influence from service quality variables is 77% to the decision of student's parent in preferring educational institutes variable. The result from simple linier regression test there are influence oaf each variables. The influence of tangbles variable is 44,3%, reliability variable is 42,7%, responsiveness variabel is 53,7%, assurance variable is 48,5%, and emphaty variable is 46,4% to the dicision student's parent in preferring educational institutes.*

**Keywords:** *service quality, buying decision.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha saat ini telah membawa para pelaku dunia usaha ke persaingan sangat ketat untuk memperebutkan konsumen. Berbagai pendekatan untuk mendapatkan simpati masyarakat baik melalui meningkatkan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia. Persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen telah menempatkan konsumen sebagai pengambil keputusan. Semakin banyak perusahaan yang beroperasi dengan berbagai produk/jasa yang ditawarkan, membuat masyarakat dapat menentukan pilihan sesuai dengan kebutuhannya.

Setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Perusahaan jasa harus memiliki kualitas layanan yang baik dan terus

meningkatkan kualitas tersebut. Parasuraman et.al dalam Lupiyoadi (2001:148) mendefinisikan "kualitas layanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima." Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang dimiliki oleh jasa tersebut dari harapan yang diinginkan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Setiap usaha harus memiliki kualitas layanan yang baik begitu juga dengan usaha jasa pendidikan. Sebuah lembaga pendidikan tidak hanya meningkatkan kualitas dari sisi ilmu pendidikan melainkan layanan yang dimiliki, bentuk pelayanan yang baik diberikan kepada wali murid dan wali murid dapat

<sup>1</sup> Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

memberikan penilaian dan pandangan yang baik akan lembaga pendidikan tersebut.

Keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, “kualitas mampu mengefektifkan semua elemen-elemen program pemasaran” (Aaker, 1997:12). Hal ini diperkuat oleh Ries (2000:51) yang mengatakan bahwa “kualitas akan menjadi pertimbangan penting bagi pembelian.”

Selain itu Kotler dan Armstrong (2001:355) juga menjelaskan bahwa dewasa ini banyak perusahaan mengubah kualitas menjadi senjata strategis yang potensial, mereka bisa mengalahkan pesaingnya dengan secara konsisten dan menguntungkan memenuhi kebutuhan serta preferensi pelanggan atas kualitas.

Kualitas layanan yang dimiliki oleh sebuah lembaga pendidikan dapat mempengaruhi konsumen dalam hal ini wali murid untuk memilih lembaga pendidikan tersebut sebagai tempat pendidikan bagi putra-putri mereka.

Sistem pendidikan nasional jalur pendidikan terdiri atas tiga bagian yaitu : pendidikan formal, pendidikan nonformal, dan pendidikan informal. Jenjang pendidikan TK termasuk dalam pendidikan informal yang dilaksanakan sebelum jalur pendidikan dasar.

Pengarahan Dirjen Mandikdasmen pada Pembukaan Rakor Pembinaan TK. Dalam Undang-undang RI nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 28 menyebutkan bahwa Taman Kanak-kanak (TK) merupakan bentuk pendidikan anak usia dini jalur formal yang menyelenggarakan pendidikan bagi anak usia empat tahun sampai enam tahun yang diselenggarakan sebelum jenjang pendidikan dasar.

Pendidikan anak usia dini menjadi sangat strategis, sebab jenjang ini masa yang paling baik untuk meletakkan dasar yang kokoh bagi perkembangan mental emosional, akhlak dan potensi otak anak. Para ahli sering menyebut masa kanak-kanak sebagai usia emas (golden age).

Pendidikan memiliki peranan yang sangat penting bagi perkembangan dan pertumbuhan generasi-generasi penerus bangsa. Pendidikan bagi kehidupan umat manusia merupakan kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi sepanjang hayat. Tanpa pendidikan mustahil suatu kelompok manusia dapat hidup berkembang sejalan dengan aspirasi (cita-cita) untuk maju, sejahtera dan bahagia menurut konsep pandangan hidup mereka.

Jenjang pendidikan TK banyak dikelola oleh lembaga pendidikan swasta. Lembaga

pendidikan swasta ada dan tersebar hampir disetiap kota-kota besar di Indonesia. Salah satu pendidikan swasta yang ada di Sidoarjo yaitu Perguruan Islam Raudlatul Jannah yang ada di Pepelegi Waru-Sidoarjo.

Perguruan Islam Raudlatul Jannah memiliki jenjang pendidikan dari pendidikan PG (play grup), TK (taman kanak), SD (sekolah dasar), TPA (taman pendidikan al-quran) dengan menerapkan sistem pendidikan terintegrasi berperspektif internasional. Menempati tanah seluas 504 m<sup>2</sup> terdapat 1 kelas Play Group, 5 kelas TK ,dan 1 ruang pusat sumber belajar. Setiap ruangan ber-AC yang nyaman dengan sistem sentra, yaitu: sentra sains, seni, persiapan, ibadah, musik, olah tubuh, balok, keluarga (multimedia, ruang bermain dalam dan luar, komputer, perpustakaan mini dan pusat yang menyediakan buku penunjang dan cerita, TV). Terdapat tempat peribadatan, poliklinik, tempat parkir yang memadai, kantin yang menjual makanan yang aman dikonsumsi anak didik.

Pada setiap diri anak yang dilahirkan membawa potensi yang luar biasa sebagai manusia. Pada usia 0 - 6 tahun, anak memasuki masa keemasan. Masa setiap anak mengalami perkembangan pesat dalam sistem saraf, pertumbuhan fisik, emosi, kognitif, dan lain-lain. Perlakuan pada anak usia 0 - 6 tahun akan mempengaruhi perkembangan anak sampai usia dewasa. TK Raudlatul Jannah berusaha menjadi rumah kedua bagi anak-anak. Rumah yang penuh kasih sayang dan kehangatan ([www.aljannahsda.com](http://www.aljannahsda.com)).

Untuk terus mengupayakan mutu pihak sekolah menjalin kerja sama dengan beberapa sektor. Guna pengembangan lembaga di masa mendatang maka diperlukan kerjasama lintas sektoral yang meliputi kerjasama antar sekolah, baik swasta maupun negeri, dalam negeri maupun luar negeri, kerja sama itu antara lain : keikutsertaan menjadi anggota dan penyedia trainer ISI-Net dan KPI yang merupakan lembaga pembinaan dan pelatihan guru bagi peningkatan kualitas sekolah Islam di Jawa Timur, kerjasama dengan Fakultas Psikologi UNAIR, kerjasama dengan DGTKI (Diklat Guru Taman Kanak-Kanak Islam), dan kerjasama dengan DGSD (Diklat Guru Sekolah Dasar).

Kurikulum didesain dengan menerapkan sistem transformasi keseluruhan, Mengkaji dari berbagai sumber, seperti Kurikulum 2004, Kurikulum Depag, terintegrasi dengan Beyond Center And Circle Time (BCCT) dalam sentra Persiapan, Seni, Sains, Ibadah, Musik & olah Tubuh, Balok dan sentra Keluarga serta berbagai kajian perkembangan anak usia prasekolah.

Pendidik memiliki sumber daya yang mendukung, merespon setiap masalah yang dihadapi anak didik, lingkungan, sarana dan prasarana yang aman bagi anak didik. (<http://www.aljannahsda.com>).

Kualitas layanan yang dimiliki oleh lembaga pendidikan dapat mempengaruhi kualitas peserta/anak didik. Lembaga pendidikan yang memiliki mutu layanan yang baik dapat mempengaruhi masyarakat dalam hal ini wali murid untuk memilih lembaga pendidikan tersebut bagi pendidikan putra-putri mereka.

Salah satu pendekatan kualitas layanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Dikutip dalam jurnal Edi Sukanto, pengukuran kualitas layanan dapat diukur dengan dimensi kualitas layanan, yaitu : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Sebelum melakukan pembelian konsumen terlebih dahulu meneliti produk yang akan dibeli, begitu juga dengan pendidikan. Para wali murid sebelum mendaftarkan putra-putrinya ke sekolah sebagai tempat pendidikan pasti terlebih dahulu meneliti apakah sekolah tersebut memiliki kualitas layanan yang baik.

### **Jasa**

Pengertian jasa menurut Kotler (1994) dalam Tjiptono (2002:6 ), jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Dari pengertian jasa diatas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh pihak lain yang pada dasarnya jasa bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan walaupun pada prosesnya melibatkan produk fisik.

### **Pemasaran Jasa Pendidikan**

Pemasaran jasa pendidikan adalah kegiatan lembaga pendidikan memberi layanan atau menyampaikan jasa pendidikan kepada konsumen dengan cara memuaskan, (Buchori, 2005:46).

Menurut Buchori, 2005 : 46-49, ada beberapa tahap perkembangan konsep pemasaran dalam jasa pendidikan yang digunakan oleh para pengusaha dalam menghadapi persaingan, yaitu : a) Konsep produksi. Konsep produksi dalam jasa

pendidikan harus tetap memegang teguh peningkatan mutu lulusannya, dan uang kuliah tidak terlalu tinggi. b) Konsep produk. Pimpinan lembaga pendidikan tidak boleh berbuat sekehendaknya, melainkan harus memonitor apa kehendak konsumen , keluhan yang diobrolkan oleh mahasiswa, dosen, tenaga administrasi dan sebagainya. c) Konsep penjualan. Penjualan yang dilakukan dengan promosi harus diikuti dengan bukti yang nyata akan mutu lembaga pendidikan tersebut. d) Konsep marketing. Bisnis lembaga pendidikan bukan hanya sekedar mengajar siswa setiap hari sesuai jadwal kemudian melaksanakan ujian, lulus, tapi harus lebih dari itu siswa harus merasa puas dalam layanan lembaga dalam banyak hal misalnya dalam suasana belajar mengajar, ruang kelas yang bersih, taman yang asri, guru yang ramah, perpustakaan, lab, lapangan olahraga, dan sebagainya. e) Konsep sosial. Lembaga pendidikan harus bertanggungjawab terhadap lulusannya, jangan sampai lulusan yang dikeluarkan memiliki akses dimasyarakat dengan perilaku yang tidak baik.

### **Sistem pendidikan nasional**

Dalam sistem pendidikan nasional jalur pendidikan terdiri atas tiga bagian ([www.mendikdasmen.depdiknas.go.id](http://www.mendikdasmen.depdiknas.go.id)), a). Pendidikan formal yaitu pendidikan yang diselenggarakan secara resmi di lembaga-lembaga pendidikan/ sekolah formal, adapun jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan tinggi. b) Pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. c) Pendidikan informal dilakukan oleh keluarga dan lingkungan berbentuk kegiatan belajar secara mandiri. Hasil pendidikan informal diakui sama dengan pendidikan formal dan nonformal setelah peserta didik lulus ujian sesuai dengan standar nasional pendidikan. Pendidikan informal terdiri atas pendidikan anak usia dini, pendidikan kedisiplinan, pendidikan keagamaan, pendidikan jarak jauh dan pendidikan khusus dan pendidikan layanan khusus

Pengarahannya Dirjen Mandikdasmen pada Pembukaan Rakor Pembinaan TK. Dalam Undang-undang RI nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 28 menyebutkan bahwa Taman Kanak-kanak (TK) merupakan bentuk pendidikan anak usia dini jalur formal yang menyelenggarakan pendidikan bagi anak usia empat tahun sampai enam tahun

yang diselenggarakan sebelum jenjang pendidikan dasar.

Pendidikan anak usia dini menjadi sangat strategis, sebab jenjang ini masa yang paling baik untuk meletakkan dasar yang kokoh bagi perkembangan mental emosional, akhlak dan potensi otak anak. Para ahli sering menyebut masa kanak-kanak sebagai usia emas (*golden age*).

Para ahli psikologi berpendapat bahwa usia dini sangat menentukan kemampuan anak dalam mengembangkan potensinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perkembangan intelektual anak terjadi sangat pesat pada tahun-tahun awal kehidupan anak. Sekitar 50% variabilitas kecerdasan orang dewasa sudah terjadi ketika anak berusia 4 tahun.

Peningkatan 30% berikutnya terjadi pada usia 8 tahun, dan 20% sisanya pada pertengahan atau akhir dasawarsa kedua. Fakta lain ditemukan bahwa pada saat lahir, otak bayi sudah memiliki sekitar 100 miliar sel otak atau neuron atau telah mencapai jumlah 75% dari jumlah sel-sel otak manusia dewasa. Perkembangan otak menjadi sempurna melalui pengalaman dari hari ke hari yang dialami oleh anak. Saat-saat kritis masa penyempurnaan itu terjadi sejak masa konsepsi hingga usia 6 tahun. ([www.mendikdasmen.depdiknas.go.id](http://www.mendikdasmen.depdiknas.go.id)).

### **Kualitas**

Kualitas sangat sulit untuk didefinisikan secara tepat, tetapi kualitas dapat dirinci. Definisi kualitas yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis dalam Fandy Thiptono (2002), yaitu "bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan."

Menurut Wyckof dalam Lovelock (1988), dalam Tjiptono (2002:59) "kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan."

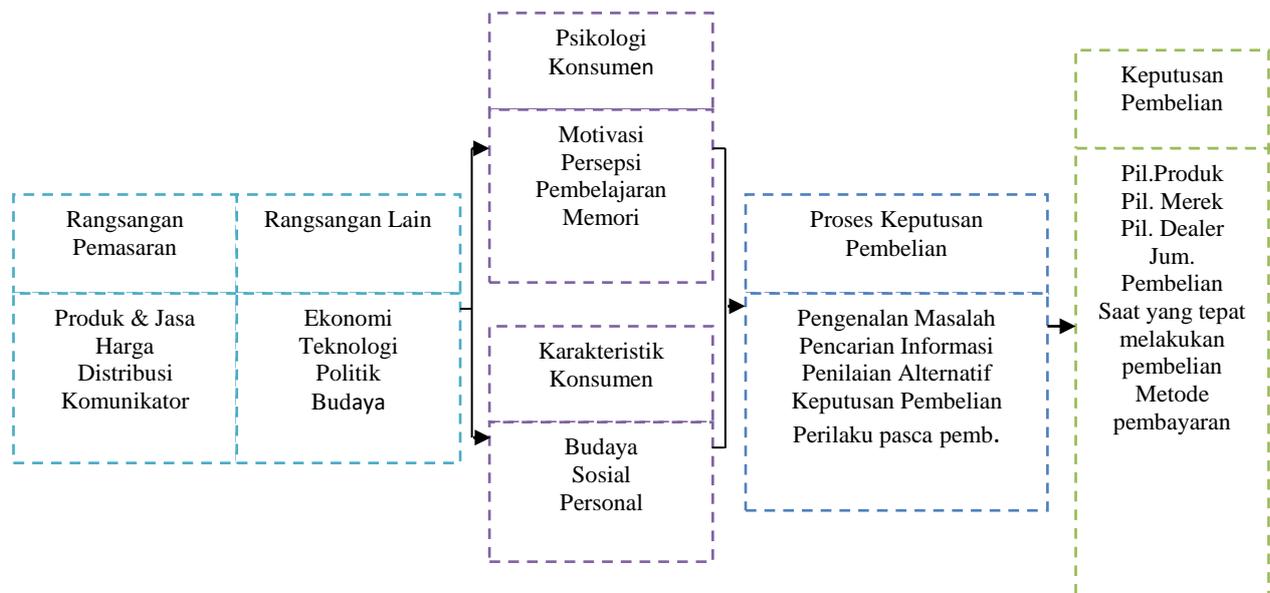
### **Perilaku konsumen**

Model perilaku konsumen merupakan model rangsangan tanggapan. Rangsangan dan tanggapan ini dilakukan untuk mengetahui berbagai aspek pada konsumen. Komponen pusat dari model perilaku konsumen ini adalah

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang dimiliki oleh jasa tersebut dari harapan yang diinginkan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Menurut Pasuraman, et al,1985, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa, dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons,1994;Zeithaml dan Bitner,1996) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok, (Tjiptono, 2002:70) yaitu bukti langsung (*tangibles*) Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, risiko dan keragu-ruguan, *empati* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Adapun dimensi kualitas layanan yang digunakan adalah 1) Bukti fisik (*tangibles*) meliputi gedung, fasilitas perpustakaan, laboratorium, peribadatan, parkir, alat peraga, poliklinik, kantin, lapangan olahraga, tempat bermain. 2) Keandalan (*reliability*) meliputi pembinaan murid. 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu melayani akademik siswa, melayani administrasi keuangan, responsif terhadap masalah yang dihadapi. 4) Jaminan (*assurance*) meliputi guru yang berkualitas, jaminan keamanan di sekolah, karyawan melayani dengan keramahan. 5) Empati (*emphaty*) meliputi informasi proses belajar mengajar, interaksi guru dan siswa, kesempatan berpartisipasi siswa, memberikan solusi-solusi atas permasalahan yang dihadapi siswa. pembuatan keputusan konsumen yang terdiri atas merasakan dan mengevaluasi merek produk yang tertanam maka perlu mempertimbangkan bagaimana alternative merek dapat memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga pada akhirnya memutuskan merek apa yang akan dibeli.



**Gambar 1. Model Perilaku Konsumen**

Sumber : Kotler & Keller, Manajemen Pemasaran Edisi 12 (2007:226)

Pada gambar diatas dapat dijelaskan bahwa titik awal untuk memahami perilaku konsumen adalah model rangsangan-tanggapan dimana rangsangan tanggapan diatas dapat terdiri dari dua rangsangan yaitu ransangan dari pemasaran dan diluar pemasaran. Dimana rangsangan pemasaran terdiri dari bauran pemasaran (produk, harga, distribusi, dan komunikator) sedangkan untuk rangsangan diluar pemasaran dapat terdiri dari ekonomi, teknologi, budaya, dan politik. Kemudian tiap rangsangan dapat mempengaruhi psikologi kesadaran konsumen dimana satu perangkat proses psikologis diatas berkombinasi dengan karakteristik konsumen tertentu sehingga menghasilkan proses keputusan pembelian.

### **Keputusan pembelian**

Setiap konsumen melakukan berbagai macam keputusan tentang pencarian, pembelian, penggunaan beragam produk, dan merek pada setiap periode tertentu. Konsumen melakukan keputusan setiap hari atau setiap periode tanpa menyadari bahwa mereka telah mengambil keputusan.

Pengertian keputusan menurut schiffman dan Kanuk (1994) dalam Sumarwan, Ujang (2002:289), “suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternative.” Seorang konsumen yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternative.

Pengertian pengambilan keputusan menurut Setiadi, Nugroho. J (2005:415), “pengambilan keputusan konsumen (*consumer decision making*) adalah proses pengintegrasian

yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternative, dan memilih salah satu diantaranya.” Hasil dari pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku.

### **Tahap-tahap proses pengambilan keputusan**

Proses pembelian yang spesifik terdiri dari urutan kejadian berikut : pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi altrnatif, keputusan membeli, dan perilaku pasca pembelian. a) Pengenalan masalah merupakan proses pembelian dimulai saat membeli mengenali sebuah masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan oleh rangsangan internal atau eksternal, b) Pencarian informasi adalah Konsumen yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Rangsangan tersebut dapat dibagi dalam dua level, yaitu : (1) situasi pencarian informasi yang lebih ringan disebut penguatan perhatian, pada level ini konsumen hanya sekedar lebih peka terhadap informasi produk, (2) pada level ini konsumen mungkin mencari informasi secara aktif, mencari bahan bacaan, menelepon teman, dan mengunjungi toko untuk mempelajari produk tertentu, c) Evaluasi alternatif yaitu mengolah informasi tentang suatu merek konsumen membutuhkan proses evaluasi yang tidak sederhana. Terdapat beberapa proses evaluasi keputusan dan model-model yang terbaru memandang proses evaluasi konsumen sebagai proses yang berorientasi kognitif, proses tersebut antara lain: (1) Konsumen berusaha

untuk memenuhi suatu kebutuhan, (2) Konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk, (3) Konsumen memandang masing-masing produk sebagai sekumpulan atribut dengan kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan manfaat yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan itu, d) Keputusan pembelian dipengaruhi oleh dua faktor sebagai berikut: (1) Sikap orang lain yang akan mengurangi alternative yang disukai seseorang akan bergantung pada dua hal yaitu intensitas sikap negative orang lain terhadap alternative yang disukai konsumen dan motivasi konsumen untuk menuruti keinginan orang lain, (2) Situasi yang tidak terantisipasi yang dapat muncul dan dapat mengubah niat pembelian. Keputusan konsumen untuk memodifikasi, menunda atau menghindari keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh resiko yang dipikirkan. Besarnya resiko yang dipikirkan berbeda-beda menurut besarnya uang yang dipertaruhkan, besarnya ketidakpastian attribute dan besarnya kepercayaan diri konsumen, e) Perilaku pasca pembelian. Setelah membeli produk konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan tertentu.

### **Kualitas layanan TK Raudlatul Jannah**

TK Raudlatul Jannah memberi kemudahan dalam mengakses informasi, informasi dapat diperoleh melalui internet. Petunjuk dan pedoman pendidikan yang siap dan sedia. TK Raudlatul Jannah memberikan bimbingan dan membantu setiap kebutuhan siswa, adanya kegiatan *home visit* yang dilakukan setiap bulan, kegiatan ini bermaksud untuk mengetahui perkembangan siswa dan hambatan yang dialami selama proses belajar mengajar ([www.aljannahsda.com](http://www.aljannahsda.com)). TK Raudlatul Jannah memperhatikan perkembangan setiap siswa, bentuk pelayanan ini menunjukkan bahwa TK Raudlatul Jannah memiliki kualitas layanan yang baik

### **Hubungan kualitas dengan keputusan pembelian**

Keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, “kualitas mampu mengefektifkan semua elemen-elemen program pemasaran” (Aaker, 1997:12). Hal ini diperkuat oleh Ries (2000:51) yang mengatakan bahwa “kualitas akan menjadi pertimbangan penting bagi pembelian.”

Selain itu Kotler dan Amstrong (2001:355) juga menjelaskan bahwa dewasa ini banyak perusahaan mengubah kualitas menjadi senjata strategis yang potensial, mereka bisa mengalahkan pesaingnya dengan secara

konsisten dan menguntungkan memenuhi kebutuhan serta preferensi pelanggan atas kualitas.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan senjata strategis yang digunakan oleh perusahaan untuk mengalahkan pesaingnya dan juga berpengaruh penting terhadap keputusan pembelian konsumen

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan merumuskan hipotesis yang selanjutnya dilakukan pengujian statistik untuk menerima atau menolak hipotesis. Penelitian yang dilakukan yaitu pada wali murid yang mendaftarkan putra-putrinya di TK Raudlatul Jannah Sidoarjo. Penelitian ini terdiri dari variable (X) kualitas layanan sebagai variable bebas dan (Y) keputusan pemilihan sebagai variable terikat. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dan regresi linier sederhana.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah TK Raudlatul Jannah di Jati Sari Permai X/2 Pepelegi Waru Sidoarjo.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wali murid TK Raudlatul Jannah Sidoarjo yang berjumlah 56 wali murid. Metode pemilihan sample dalam penelitian ini adalah metode penelitian sampel nonprobability sampling. dean cara sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel yang mana semua anggota populasi digunakan sebagai sample. Jumlah sampel yang digunakan adalah seluruh populasi yang ada yaitu 56 wali murid.

Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan yaitu dengan kuisisioner, observasi dan dokumentasi.

### **Regresi linier berganda**

Model regresi berganda menurut Santosa dan Ashari (2005 : 145-147), model regresi berganda dikembangkan untuk mengestimasi keputusan pemilihan tempat (Y) dengan menggunakan lebih dari satu variable yang meliputi, *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini responden yang paling banyak merupakan ibu-ibu usia 20-30 tahun, pekerjaan yang didominasi adalah wiraswasta, dan pendidikan paling banyak adalah perguruan tinggi.

**Tabel 1. Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda**

Varibel	Koefisien Regersi	t hitung	Nilai signifikansi	Keterangan
Tangible (Bukti Fisik) X1	0.035	2.411	0.20	Signfikan
Reliability (Kehandalan) X2	0.185	2.211	0.32	Signfikan
Responsiveness (Daya tanggap) X3	0.163	3.214	0.002	Signfikan
Assurance (Jaminan) X4	0.140	2.507	0.015	Signfikan
Emphaty (Empati) X5	0.088	2.337	0.24	Signfikan
Konstanta	0.005	0.006	0.995	Tidak Signfikan
Multiple R (R hitung) = 0.884				
Adjusted R Square (R <sup>2</sup> ) = 0.760				
F hitung = 35.879				
Signifikansi = 0.000				
N = 56				

Sumber: Data diolah

### Hasil perhitungan regresi linier berganda

Nilai koefisien regersi variabel Bukti fisik (X1) adalah sebesar 0.035, artinya jika nilai X1 berubah satu satuan maka variabel keputusan pemilihan (Y) akan berubah 0.035 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi menunjukkan hubungan yang searah antara X1 dengan Y, artinya kenaikan variabel X1 akan menyebabkan kenaikan variabel Y.

Nilai koefisien regersi variabel Kehandalan (X2) adalah sebesar 0.185, artinya jika nilai X2 berubah satu satuan maka variabel keputusan pemilihan (Y) akan berubah 0.185 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi menunjukkan hubungan yang searah antara X2 dengan Y, artinya kenaikan variabel X2 akan menyebabkan kenaikan variabel Y.

Nilai koefisien regersi variabel Daya tanggap (X3) adalah sebesar 0.163, artinya jika nilai X3 berubah satu satuan maka variabel keputusan pemilihan (Y) akan berubah 0.163 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi menunjukkan hubungan yang searah antara X3 dengan Y, artinya kenaikan variabel X3 akan menyebabkan kenaikan variabel Y.

Nilai koefisien regersi variabel Jaminan (X4) adalah sebesar 0.140, artinya jika nilai X4 berubah satu satuan maka variabel keputusan pemilihan (Y) akan berubah 0.163 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi menunjukkan hubungan yang searah antara X4 dengan Y, artinya kenaikan variabel X4 akan menyebabkan kenaikan variabel Y.

Nilai koefisien regersi variabel Empati (X5) adalah sebesar 0.088, artinya jika nilai X5 berubah satu satuan maka variabel keputusan pemilihan (Y) akan berubah 0.088 satuan dengan

asumsi variabel lainnya tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi menunjukkan hubungan yang searah antara X5 dengan Y, artinya kenaikan variabel X5 akan menyebabkan kenaikan variabel Y.

Nilai koefisien korelasi berganda (R) menunjukkan bahwa kekuatan hubungan antar variabel bebas dan variabel terikatnya Bukti fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) secara bersama-sama dengan Kepuasan Pemilihan (Y) sebesar 0.884. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat. Bertanda positif berarti variabel bebas tersebut mempunyai hubungan yang searah dengan variabel terikatnya.

Nilai koefisien determinasi berganda (R<sup>2</sup>) menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas Bukti fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap variabel terikat Kepuasan Pemilihan (Y) secara bersama-sama. Semakin tinggi nilai (R<sup>2</sup>) maka semakin baik model tersebut. Nilai (R<sup>2</sup>) berkisar antara 0 sampai 1, semakin mendekati 1 atau 100% berarti semakin baik kemampuan variabel dalam menjelaskan variabel terikat dalam model tersebut. Dari perhitungan diatas didapat nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0.760. Hal ini berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 76.0%. Sedangkan sisanya sebesar 34.0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### Hasil Perhitungan Pengaruh Parsial

Hasil perhitungan X<sub>1</sub> nilai  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  yaitu  $t_{hitung} (6,554) > t_{tabel} (2,0086)$ . Nilai X<sub>2</sub> dengan hasil  $t_{hitung} (6,339)$ , X<sub>3</sub> dengan nilai sebesar (7,920), X<sub>4</sub> dengan nilai sebesar (7,135), dan X<sub>5</sub> sebesar (6,830), nilai keseluruhan dari perhitungan dimana nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima,

dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut berpengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan pemilihan.

## Pembahasan

Dari hasil pembahasan menggunakan analisis regresi linier berganda diketahui bahwa seluruh variabel kualitas layanan yang meliputi Bukti fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh bersama-sama yang signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Pemilihan ( $Y$ ) dalam hal ini keputusan wali murid dalam memilih lembaga pendidikan yaitu TK Raudlatul Jannah. Dan bila dilihat dari nilai  $R$  sebesar (0.884) mempunyai hubungan yang kuat antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pemilihan lembaga pendidikan tersebut. Demikian juga besarnya pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pemilihan lembaga pendidikan jika dilihat dari nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0,760 jadi adanya pengaruh sebesar 76% dimana nilai tersebut diatas 50% artinya variabel bebas kualitas layanan dari lembaga tersebut tergolong baik.

Dari perhitungan  $F_{hitung}$  yang menghasilkan angka sebesar 35,879 dengan  $F_{table}$  sebesar 2,40. Hasil perbandingan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{table}$  menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{table}$ . Hal ini berarti kualitas layanan yang meliputi bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan pemilihan ( $Y$ ). Hal ini sesuai dengan pendapat Ries (2005:51) yang menyatakan bahwa "kualitas akan menjadi pertimbangan penting bagi pembelian.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:355) yang menjelaskan bahwa dewasa ini banyak perusahaan mengubah kualitas menjadi senjata strategis yang potensial, mereka bisa mengalahkan pesaingnya dengan secara konsisten dan menguntungkan memenuhi kebutuhan serta preferensi pelanggan atas kualitas. Kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting dalam mempengaruhi konsumen dalam proses pengambilan keputusan, maka dari itu TK Raudlatul Jannah berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas layanan.

Dalam jurnal Edi Sukamto, sekolah harus memiliki gedung yang memadai, fasilitas perpustakaan, laboratorium, peribadatan, parkir, alat peraga, poliklinik, kantin, lapangan olahraga. Guru harus membina anak didik, melayani akademik dengan cepat akurat, membantu

penyelesaian masalah dengan konseling, melayani administrasi umum dengan cepat akurat, responsif atas permasalahan yang dihadapi anak didik, guru berkualitas, jaminan keamanan, informasi proses belajar mengajar, adanya interaksi guru dan anak didik. Meninjau dari jurnal tersebut TK Raudlatul Jannah memiliki gedung dengan 5 kelas, fasilitas perpustakaan pusat dan mini disetiap kelas, tempat bermain dalam dan luar, peribadatan, parkir, poliklinik, lapangan olahraga, laboratorium, kantin, sarana dan prasarana yang memadai juga aman bagi anak didik. Kurikulum dengan menerapkan sistem transformasi keseluruhan, kurikulum 2004, kurikulum depag, dan BCCT (beyond and circle time). Peningkatan kualitas guru terus ditingkatkan dengan mengikutkan para guru pada pelatihan-pelatihan. Adanya konseling dengan diadakannya kegiatan *home visit*. Guru selalu membantu anak didik dalam kegiatan akademik dan administrasi, respon atas permasalahan dan memberikan solusi pada setiap permasalahan yang dihadapi. TK Raudlatul Jannah berusaha menjadi rumah kedua bagi anak didik, agar anak didik merasa nyaman dan dapat belajar dengan baik.

Dari hasil dan keterangan tersebut membuktikan TK Raudlatul Jannah memiliki kualitas layanan yang baik, sehingga dapat mempengaruhi keputusan wali murid dalam memilih sekolah tersebut sebagai tempat pendidikan bagi putra-putri mereka.

Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pemilihan lembaga pendidikan secara parsial adalah melalui uji  $t$  didapat hasil variabel bukti fisik ( $X_1$ ) dengan nilai sebesar (6.554), jika dilihat dari nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0,443 jadi adanya pengaruh antara variabel bukti fisik dengan keputusan pemilihan lembaga pendidikan sebesar 44,3%. Sehingga adanya hubungan yang kuat antara variabel bukti fisik dengan keputusan pemilihan lembaga pendidikan. Hal ini membuktikan bahwa fasilitas yang ada pada TK Raudlatul Jannah sangat berpengaruh terhadap keputusan wali murid untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Hasil ini sesuai dengan jurnal Edi Sukamto yang menyatakan bahwa sekolah memiliki gedung yang memadai, fasilitas perpustakaan, parkir, peribadatan, lapangan olahraga, poliklinik, kantin. Dra. Dini P. Daengsari, M.Si. juga menjelaskan dalam sebuah artikel yang menyatakan bahwa fasilitas sekolah dapat memenuhi aktivitas fisik ada halaman untuk berlari, melompat, dan terdapat jenis permainan lain seperti perosotan ayunan, dan lain-lain., yang mana permainan tersebut dapat

melatih motorik kasarnya sedangkan untuk melatih motorik halus dengan melukis, mewarnai, meronce, dan lain-lain. Terdapat beberapa kelas setiap kelas paling banyak diisi 20 murid dengan 2 guru (<http://www.komunitaspers.blog.dada.net>)

Melalui uji t didapat hasil variabel keandalan ( $X_2$ ) dengan nilai sebesar (6.339) dan nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0,427 jadi variabel keandalan mempunyai pengaruh sebesar 42,7% terhadap keputusan pemilihan lembaga pendidikan. Sehingga adanya hubungan yang kuat antara variabel keandalan dengan keputusan pemilihan lembaga pendidikan. Hal ini membuktikan bahwa guru memiliki keandalan dalam menangani setiap anak didiknya, memberikan petunjuk, konseling, bimbingan, dan informasi yang dibutuhkan anak didik. Hasil ini sesuai dengan jurnal Edi Sukanto yang menyatakan bahwa adanya pembinaan bagi murid. Dalam peraturan Menteri pendidikan Nasional No 12 tahun 2007 tanggal 28 Maret 2007 Standart Pengawas Sekolah, menyatakan guru memiliki tanggungjawab sebagai pengawas satuan pendidikan. Guru harus mengawasi setiap kegiatan anak didik, membimbing, dan erikan konseling.

Melalui uji t didapat hasil variabel daya tanggap ( $X_3$ ) dengan nilai sebesar (7.920), dan nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0,537 jadi adanya pengaruh antara variabel daya tanggap dengan keputusan pemilihan lembaga pendidikan sebesar 53,7%. Sehingga adanya hubungan yang kuat antara variabel daya tanggap dengan keputusan pemilihan lembaga pendidikan. Hal ini membuktikan bahwa daya tanggap guru terhadap setiap kegiatan dan tindakan anak didik, merespon setiap keluhan dan permasalahan yang dihadapi anak didik, komunikatif dengan anak didik karena anak cenderung aktif terhadap hal-hal baru yang ingin diketahuinya sangat diperlukan. Hal ini sesuai dengan jurnal Edi Sukanto yang menyatakan bahwa guru melayani akademik dengan cepat akurat, membantu penyelesaian masalah dengan konseling, melayani administrasi umum, responsif atas permasalahan anak didik. Dalam lampiran Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 12 tahun 2007 tanggal 28 maret 2007 Standar Pengawas Sekolah menyatakan bahwa guru harus kreatif dalam bekerja dan memecahkan masalah baik yang berkaitan dengan kehidupan pribadinya maupun tugas-tugas jabatannya.

Melalui uji t didapat hasil variabel jaminan ( $X_4$ ) dengan nilai sebesar (7.135), dan nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0,485 jadi terdapat pengaruh variabel jaminan sebesar

48,5% terhadap keputusan pemilihan lembaga pendidikan. Sehingga adanya hubungan yang kuat antara variabel jaminan dengan keputusan pemilihan lembaga pendidikan. Hal ini membuktikan bahwa guru memiliki ketrampilan dan berwibawa, berakhlak mulia karena setiap tindakan guru akan menjadi panutan, melayani dengan keramahan, menjamin keamanan dan kesehatan anak didik. Hal ini sesuai dengan jurnal Edi Sukanto yang menyatakan bahwa guru berkualitas, jaminan keamanan, pelayanan dengan keramahan. Dalam sebuah artikel dinyatakan sebuah tempat bermain hendaknya dilengkapi dengan matras agar tidak menimbulkan cedera pada anak (<http://www.rauffy.multiply.com>).

Melalui uji t didapat hasil variabel empati ( $X_5$ ) dengan nilai sebesar (6.830), dan nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0,464 jadi adanya pengaruh variabel empati sebesar 46,4% terhadap keputusan pemilihan lembaga pendidikan. Sehingga terdapat hubungan yang kuat antara variabel empati terhadap keputusan pemilihan lembaga pendidikan. Hal ini membuktikan bahwa guru dapat memberikan informasi yang mudah diakses, berpartisipasi, memberikan solusi pada setiap permasalahan yang dihadapi anak didik. Hal ini sesuai dengan jurnal Edi Sukanto yang menyatakan terdapat informasi tentang proses belajar mengajar, interaksi guru dan anak didik, adanya kesempatan berpartisipasi siswa, memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi anak didik. Dra. Dini juga menjelaskan bahwa guru harus memiliki perhatian dan kasih sayang agar dapat menumbuhkan semangat belajarnya, guru tidak boleh memaksa anak untuk mempelajari sesuatu hal, setiap kegiatan belajar harus dilakukan dengan menyenangkan sambil bermain (<http://www.komunitaspers.blog.dada.net>).

## KESIMPULAN

Hasil analisis data dari uji F dengan menggunakan regresi linier berganda diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 35,879 dan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2.40. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan terdiri dari Bukti fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat Keputusan Pemilihan (Y) berpengaruh secara bersama-sama. Demikian pula nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0.760, hal ini berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 76.0%. Sedangkan sisanya sebesar 34.0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil analisis uji t diketahui nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel kualitas layanan yaitu (1) Bukti fisik ( $X_1$ ) sebesar 6.554 dan adanya pengaruh sebesar 44,3% terhadap keputusan pemilihan, (2) Keandalan ( $X_2$ ) sebesar 6.339 dan adanya pengaruh sebesar 42,7% terhadap keputusan pemilihan, (3) Daya tanggap ( $X_3$ ) sebesar 7.920 dan adanya pengaruh sebesar 53,7% terhadap keputusan pemilihan, (4) Jaminan ( $X_4$ ) sebesar 7.135 dan adanya pengaruh sebesar 48,5% terhadap keputusan pemilihan, (5) Empati ( $X_5$ ) sebesar 6.830 dan adanya pengaruh sebesar 46,4% terhadap keputusan pemilihan. Dimana nilai  $t_{hitung}$  seluruhnya lebih besar dari  $t_{tabel} = 2.0086$  maka seluruh variabel berpengaruh secara parsial terhadap variabel Keputusan Pemilihan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disarankan agar guru harus lebih komunikatif pada setiap anak didik, melayani setiap pertanyaan, merespon keluhan atas permasalahan yang dihadapi.

Guru dapat mengubah belajar dengan segala nuansanya, dan berinteraksi pada hubungan dinamis dalam lingkungan kelas dan guru harus bisa masuk ke dalam dunia anak. Dalam proses pembelajaran anak tidak hanya dijelaskan dengan kata-kata melainkan harus diikuti dengan olah tubuh, gambar, bentuk agar anak lebih memahami dan mudah diingat.

Guru memiliki kiat, petunjuk, strategi, dan seluruh proses belajar yang dapat mempertajam pemahaman dan daya ingat, serta membuat belajar sebagai suatu proses yang menyenangkan dan bermanfaat. Melalui metode belajar yang mudah dipraktikkan, efektif, dan menyenangkan anak dirangsang semangatnya untuk berusaha keras menguasai materi yang ia pelajari, anak dapat bermain dan belajar.

Guru diharapkan lebih meningkatkan kemampuan dengan mengikuti pelatihan guna menambah wawasan dan pengetahuan. Guru mengevaluasi kemampuan anak didik dengan kegiatan mengunjungi kerumah anak didik. Guru memiliki kepribadian yang baik, santun, berwibawa, berakhlak mulia, karena perilaku guru akan mudah ditiru oleh anak didik.

#### DAFTAR ACUAN

- Aaker, David. 1997. *Manajemen Equitas Merek*. Terjemahama Aris Ananda. Jakarta : Spektrum.
- Algifari. 2001. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : BPFU UGM.
- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: ALFABETA
- Alma, Buchari. 2008. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Fokus pada layanan mutu dan layanan prima*. Bandung: ALFABETA.
- Astutik, Marfuah Panji. *Memilih TK yang realistis*, Artikel, (online), (<http://www.komunitaspers.blog.dada.net>, diakses 3 Januari 2010)
- DiDomenico, Edith, and Joseph Bonici. 1996. *Assessing Service Quality Within The Educational Environment*. Education. Academic One File, (<http://find.galegroup.com>, diakses 18 Agustus 2009)
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa. Pendekatan Terpadu*. Bogor : Galia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas Jilid 1. terjemahan oleh : Benyamin Molan. 2005. Jakarta : PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Perilaku Konsumen*. Edisi revisi. Bandung : Refika Aditama.
- Munawaroh, Munjiati. 2000. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan Di Yogyakarta*. Artikel Jurnal, (online), Vol.2, No.5, (<http://www.digilib.ac.id>, diakses 7 November 2009)
- Ries, AL. 2000. *Immu Table Lows of Branding*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sallis, Edwar. 2007. *Total Quality Manajemen in Education "Manajemen Mutu Pendidikan"*. Yogyakarta : IRCISOd.
- Santosa, Budi Purbayu dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Mikrosoft Exel dan SPSS*. Yogyakarta : ANDY.
- Setiadi, Nugroho. J. 2005. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. cetakan keempat. Bandung : Alfabeta
- Sukamto, Edi. 2002. *Analisis Dimensi Persepsi Kualitas Merek Pada Jasa Pendidikan di*

- Universitas Muhammadiyah Malang (studi pada angkatan 1998). *Artikel Jurnal*, (online), Vol.1, No.1, (<http://www.digilib.ac.id>, diakses 7 November 2009)
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor : Galia Indonesia.
- Swasta dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty Offset.
- Tilaar. 2006. *Manajemen Pendidikan Nasional. Kajian Pendidikan Masa Depan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.