

ABSTRAK

Widya Ayu Puspitarini. 2021. *Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Lembaga PAUD Di TK Aisyiyah Bustanul Athfal Kota Madiun*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas PGRI Madiun. Dosen Pembimbing I, Dr. Fida Chasanatun, M.Pd, Dosen Pembimbing II, Dian Ratnaningtyas Afifah, M.Psikolog, Psikolog.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang yang dialami pelanggan setelah mendapatkan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan anak usia dini mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan orang tua pada lembaga pendidikan. Selain itu kualitas pelayanan di lembaga PAUD merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan lembaga tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga PAUD di TK ABA Kota Madiun. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian korelasi *product moment*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 297 orang tua. Sampel sebanyak 179 orang tua yang diambil mengacu pada rumus Slovin. Dalam penelitian ini menggunakan angket untuk pengumpulan data responden. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan cluster sampling. Peneliti menggunakan korelasi product moment untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan atau korelasi antara tingkat kepuasan orang tua dengan layanan lembaga PAUD di TK Aisyiyah Bustanul Athfal Kota Madiun dengan rhitung $(0,927) > r_{tabel} (0,148)$.

Kata kunci: PAUD, kepuasan orang tua, layanan PAUD

ABSTRAK

Widya Ayu Puspitarini. 2021. *Level of Parental Satisfaction with Early Childhood Education Institution Services at Aisyiyah Bustanul Athfal Kindergarten, Madiun City*. Thesis. Early Childhood Education Teacher Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education, Universitas PGRI Madiun. Supervisor I, Dr. Fida Chasanatun, M.Pd, Supervisor II, Dian Ratnaningtyas Afifah, M.Psychologist, Psychologist.

Customer satisfaction is the feeling of pleasure experienced by customers after receiving what they expected. The quality of service in early childhood education institutions has a significant positive influence on parental satisfaction with educational institutions. In addition, the quality of service in PAUD institutions is one of the determining factors for the success of these institutions. The purpose of this study was to determine the level of parental satisfaction with PAUD institution services at ABA Kindergarten in Madiun City. This study used quantitative research using a product moment correlation research design. The population in this study was 297 parents. A sample of 179 parents was taken referring to the Slovin formula. In this study, a questionnaire was used to collect respondent data. The sampling technique for this study used cluster sampling. Researchers used product moment correlation to analyze the data. The results showed that there was a relationship or correlation between the level of parental satisfaction with PAUD institution services at Aisyiyah Bustanul Athfal Kindergarten in Madiun City with $r_{count} (0.927) > r_{table} (0.148)$.

Keywords: PAUD, parental satisfaction, PAUD services.