

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor pendidikan yang dikelola dengan baik akan berdampak luar biasa positif dalam menciptakan sumber daya manusia hebat yang mampu bersaing dan berkarya bagi bangsa. Pendidikan merupakan sumber kemajuan bangsa. Siswa merupakan aset masa depan yang kelak menentukan kemajuan bangsa. Guru mempunyai peran krusial dalam mendidik mereka dengan beragam kompetensi dan menempa karakter siswa. Tantangan pendidikan dasar semakin kompleks sehingga menuntut peran guru menguasai berbagai kompetensi pembelajaran. Kecakapan guru sangat krusial dalam mendidik siswa sebagai aset masa depan bangsa. Kompetensi itu perlu disesuaikan dengan karakteristik siswa tingkat dasar yang saat ini didominasi oleh generasi Alpha. Generasi ini sangat aktif menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (Tatang Mulyana Sinaga, 2022).

Kemajuan pendidikan membutuhkan kolaborasi guru, siswa dan orangtua. Dukungan orangtua dan siswa sangat dibutuhkan untuk memajukan pendidikan dengan lebih cepat. Ekosistem pendidikan yang unggul, sehat, dan mencerdaskan hanya bisa tercipta jika ketiga pelaku pendidikan ini bekerjasama dengan konsisten. Lembaga pendidikan harus berkomitmen memberikan layanan pendidikan terbaik. Kepuasan orangtua adalah elemen utama untuk mengetahui kualitas sistem pendidikan. Jika

orangtua puas, mereka akan loyal menyekolahkan anak mereka di sebuah lembaga pendidikan.

Mutu pendidikan yang masih rendah dan terbatasnya akses pendidikan masih menjadi persoalan klasik yang sulit diatasi di sektor pendidikan Indonesia. Permasalahan dan topik perdebatan terus berulang bahkan hingga kini. Setidaknya selama sepuluh tahun terakhir, Indonesia terperangkap aneka persoalan "hilir" pendidikan nasional. Akibatnya, dunia pendidikan nasional seringkali mengabaikan fondasi utama yang memberi kekuatan strategis untuk mengembangkan pendidikan nasional. Para guru masih terkendala dalam menstimulasi niat belajar siswa di bidang ilmiah. Beban kerja dan rendahnya komitmen mendidik masih menjadi penyebab utama. Namun mutu, komitmen, dan kreativitas mengajar selalu sangat menentukan dalam menciptakan pendidikan yang berkualitas. Sudah saatnya bangsa Indonesia memiliki konsep pendidikan nasional yang jelas. Predikat nasional pada pendidikan, menegaskan pendidikan harus berdimensi nasional (kepentingan negara-bangsa) selain individual (hak warga negara perseorangan). (Rendra Sanjaya, 2021)

Berdasarkan paparan Kemendikbudristek mengenai survei lingkungan belajar untuk mengukur faktor yang memengaruhi hasil belajar siswa, didapatkan hasil bahwa mutu belajar, iklim keamanan, dan kebinekaan masih terkendala. Namun dari hasil survei tersebut, para guru telah mempunyai dukungan afektif yang baik dengan memperhatikan dan memberikan umpan balik kepada siswa. Berarti siswa memerlukan dukungan afektif setara dari orang tua di rumah agar hasil belajar siswa lebih baik.

Hasil survei menunjukkan manajemen kelas, seperti disiplin, dan keteraturan suasana kelas masih rendah. Aktivasi kognitif dengan pembelajaran interaktif yang sesuai kemampuan siswa rendah. Sekali lagi, perbaikan dalam metode pembelajaran menjadi hal urgen dibandingkan mengganti kurikulum. (Catur Nurrohman Oktavian, 2022)

Pengaruh variabel *customer satisfaction* pada *customer loyalty*, berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dikerjakan oleh Gelderman, *et al.*, (2021), menjadi *research gap* pertama yang menyatakan terdapat hubungan signifikan positif antara *customer satisfaction* dengan *customer loyalty*. Penelitian ini menyebutkan pelanggan akan mau membeli lagi jika mendapatkan nilai atau keuntungan dari jasa atau produk dan kemudian membangun kesetiaan dan ikatan emosional dengan loyalitas yang kuat terhadap produk atau jasa tersebut.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dikerjakan oleh Aprilia (2021), yang menyebutkan adanya hubungan yang tidak signifikan antara *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Di penelitian ini disebutkan *customer satisfaction* tidak berpengaruh signifikan pada *customer loyalty*. Perbedaan ini disebabkan kepuasan pelanggan terdapat pada industri layanan yang menunjukkan kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan karena pelanggan yang puas akan selalu bertransaksi di perwakilan *branchless banking* dan memberikan testimoni positif kepada tetangga, teman dan orang lain atas kepuasan mereka terhadap produk atau jasa.

Oleh karena itu, penelitian ini dikerjakan untuk memastikan pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* apakah berpengaruh signifikan atau sebaliknya

pada jasa pendidikan. Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini menjadi menarik untuk diteliti untuk memastikan pengaruh variabel *price* terhadap *customer satisfaction*, dan pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* apakah akan menunjukkan hubungan yang signifikan atau sebaliknya.

Oliver (1997) menyatakan bahwa loyalitas orangtua (*parents' loyalty*) adalah komitmen kuat orangtua untuk tetap menyekolahkan anak mereka di sekolah tertentu secara konsisten di masa depan bagaimana pun situasinya bahkan jika sekolah lain mencoba memengaruhi mereka untuk berubah pikiran.

Freddy Rangkuti (2002) berpendapat bahwa loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen terhadap perusahaan, merek maupun produk. Adapun bukti bahwa orangtua siswa SD Plus Ark Sidikalang loyal terhadap lembaga ini adalah dengan bertambahnya jumlah siswa yang mendaftar setiap tahunnya. Bahkan tahun 2023 yang lalu, jumlah siswa yang mendaftar sudah penuh di bulan April 2023 sebanyak 96 siswa.

DATA PESERTA DIDIK SD PLUS ARK JUNI TAHUN 2021																
Tingkat	Jumlah Rombel	Awal Bulan			Mutasi						Akhir Bulan			Belum Tuntas Calistung		
		L	P	JLH	Masuk			Keluar			L	P	JLH	L	P	JLH
					L	P	JLH	L	P	JLH						
I-A	1	6	7	13	-	-	0	-	-	0	6	7	13	-	-	-
I-B	1	8	6	14	-	-	0	-	-	0	8	6	14	-	-	-
TOTAL	2	14	13	27	0	0	0	0	0	0	14	13	27	0	0	0

DATA PESERTA DIDIK SD PLUS ARK JUNI TAHUN 2022																
Tingkat	Jumlah Rombel	Awal Bulan			Mutasi						Akhir Bulan			Belum Tuntas Calistung		
		L	P	JLH	Masuk			Keluar			L	P	JLH	L	P	JLH
					L	P	JLH	L	P	JLH						
I-A	1	14	14	28	-	-	-	-	-	0	14	14	28	-	-	-
I-B	1	16	12	28	-	-	-	-	-	0	16	12	28	-	-	-
II	1	15	15	30	-	-	-	-	-	0	15	15	30	-	-	-
TOTAL	3	45	41	86	0	0	0	0	0	0	45	41	86	-	-	-

DATA PESERTA DIDIK SD PLUS ARK APRIL 2023																
Tingkat	Jumlah Rombel	Awal Bulan			Mutasi						Akhir Bulan			Belum Tuntas Calistung		
		L	P	JLH	Masuk			Keluar			L	P	JLH	L	P	JLH
					L	P	JLH	L	P	JLH						
I-A	1	15	11	26	-	-	-	-	-	0	15	11	26	-	-	-
I-B	1	14	12	26	-	-	-	-	-	0	14	12	26	1	-	1
I-C	1	12	14	26	-	-	-	-	-	0	12	14	26	-	1	1
II-A	1	15	14	29	-	-	-	-	-	0	15	14	29	-	-	-
II-B	1	17	12	29	-	-	-	-	-	0	17	12	29	-	-	-
III	1	13	16	29	-	-	-	-	-	0	13	16	29	-	-	-
TOTAL	6	86	79	165	0	0	0	0	0	0	86	79	165	1	1	2

Apresiasi Dapodik
 Satu Data Pendidikan Indonesia

SD PLUS ARK - 2022/2023 Genap (versi 2023.d)

DORA APRILIANTI STANTURI
 Operator Sekolah
 idp@sdplusark.com

26x Sinkronisasi (2023-02-14)

6 Jumlah Ru... 11 Jumlah Guru 3 Jumlah Te... 165 Jumlah Pe... 6 Jumlah Ro...

DATA PESERTA DIDIK SD PLUS ARK NOVEMBER TAHUN 2023																
Tingkat	Jumlah Rombel	Awal Bulan			Mutasi						Akhir Bulan			Belum Tuntas Calistung		
		L	P	JLH	Masuk			Keluar			L	P	JLH	L	P	JLH
					L	P	JLH	L	P	JLH						
I-A	1	18	15	33	-	-	0	-	-	0	18	15	33	-	-	-
I-B	1	16	14	30	-	-	0	-	-	0	16	14	30	-	-	-
I-C	1	14	18	32	-	-	0	-	-	0	14	18	32	-	-	-
II-A	1	17	11	28	-	-	0	-	-	0	17	11	28	-	-	-
II-B	1	15	12	27	-	-	0	-	-	0	15	12	27	-	-	-
II-C	1	12	14	26	-	-	0	-	-	0	12	14	26	-	-	-
III-A	1	15	14	29	-	-	0	-	-	0	15	14	29	-	-	-
III-B	1	16	12	28	-	-	0	-	-	0	16	12	28	-	-	-
IV	1	13	18	31	-	-	0	-	-	0	13	18	31	-	-	-
TOTAL	9	136	128	264	-	-	0	-	-	0	136	128	264	-	-	-



Gambar 1.1. Data Jumlah Siswa SD Plus Ark

Sumber: Dapodik SD Plus Ark Sidikalang, 16 Mei 2023.

Menurut Marzo-Navarro *et al.* (2005), *Parents' school satisfaction* adalah pengalaman layanan pendidikan yang melampaui harapan orangtua yang akan memengaruhi penilaian mereka terhadap reputasi sekolah.

Kesan yang didapatkan seseorang setelah membandingkan kualitas pekerjaan dengan mutu yang diharapkannya akan menciptakan perasaan puas atau kecewa. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah reaksi pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidakkonsistenan hasil yang dirasakan pelanggan dari tidak terpenuhinya ekspektasi (Irawan, 2003). Pendapat ini juga dikuatkan oleh Sugito (2005: 15) yang mengatakan bahwa kadar kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kualitas kerja atau hasil

produk/jasa yang didapatkan sesuai harapan, apabila mutu atau hasil produk/jasa tidak sesuai harapan maka pelanggan akan kesal dan protes.

Kepuasan adalah perasaan bahagia atau kesal dari seseorang yang timbul karena membandingkan mutu yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap harapan mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan senang. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kualitas (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan ekspektasi (Kotler dan Keller, 2009).

Adapun bukti bahwa orangtua siswa senang dengan kinerja pendidikan yang diberikan oleh SD Plus Ark Sidikalang adalah dengan banyaknya testimoni yang mereka sampaikan di sosial media.



Marlina Nababan Nababan is with **Sherly Kristina Simbolon**.

Mar 27, 2021 · 🌐

Sabar bukan berarti lambat ,bukan berarti juga hilang ketegasan , kesabaran adalah memilih waktu yang paling tepat untuk segera bertindak.

Mari saudaraku semua bergabung di SD PLUS ARK SIDIKALANG,berkualitas dan bermutu saya sudah rasakan sendiri,karena anak saya sekolah disitu



Gambar 1.2. Testimoni Kepuasan Orangtua Siswa

Sumber: Facebook Orangtua Siswa, 27 Maret 2021.

Good teachers (Guru) adalah pengajar, yang menjadi pemeran, teladan, dan contoh bagi setiap siswa, dan lingkungannya (Sudarwan Danim, 2011). Bukti bahwa guru-guru di SD Plus Ark adalah guru-guru yang baik adalah peningkatan kualitas (*upgrading teachers*) yang dikerjakan secara rutin oleh pengurus yayasan sekolah berupa pelatihan dan seminar. Kualitas ini didukung juga oleh betapa senangnya siswa-siswa bersekolah setiap harinya.

Album Teacher Workshop at Ark School



Aniza Salfiana Saragih

Jan 25 · 🧑🏻‍🤝‍🧑🏻



It was a long trip but a worthwhile trip. What a blessing to meet these wonderful people. We planned for a 4 hour session but I lost track of time that we ended up with 8 hours session!!! Yet, it felt too short for our long discussions. Till we meet again, Ark School Team!

#sharingiscaring #trainerlife #educationcoach
#pejuangpendidikan #sekolahharusmerata



Gambar 1.3. Workshop Upgrading Teachers

Sumber: Facebook Kepala Sekolah Montessori Medan, 25 Januari 2023.

Safe environment (lingkungan yang aman) adalah semua hal yang menunjukkan dirinya cocok, harmonis, dan tepat untuk penggunaan suatu ruang dengan berbagai rupa, tekstur, warna, simbol termasuk tanda suara dan bunyi, intensitas dan juga warna cahaya. (Triharso, 1999). SD Plus Ark Sidikalang berlokasi di jalan utama Sidikalang, Jl. Ahmad Yani No. 50-52 Batang Beruh Sidikalang. Selain gedung belajar, sekolah ini juga memiliki lahan yang cukup luas untuk bermain dan belajar yang sangat nyaman. Di lokasi sekolah ini tersedia alam untuk belajar dan bermain yang diberi nama ASA (Alam Sekolah Ark).

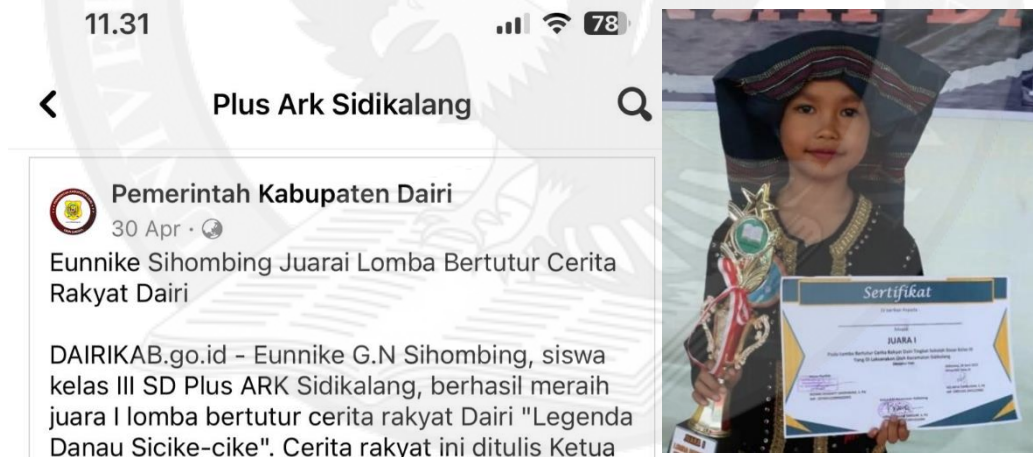


Gambar 1.4. Sudut Gedung SD Plus Ark Sidikalang

Sumber: Dokumentasi Sekolah SD Plus Ark Sidikalang 2023

Untuk mendefinisikan arti ketercapaian pembelajaran (*learning outcome*), Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemendikbudristek) (2015) menyatakan bahwa capaian pembelajaran adalah keseluruhan apa yang diharapkan, dipahami, dimengerti, diketahui atau dikerjakan peserta didik dalam suatu periode belajar.

Bukan hanya prestasi akademik di sekolah, siswa-siswa di sekolah ini rutin meraih prestasi di berbagai lomba yang dilaksanakan di Kabupaten Dairi, Sidikalang.

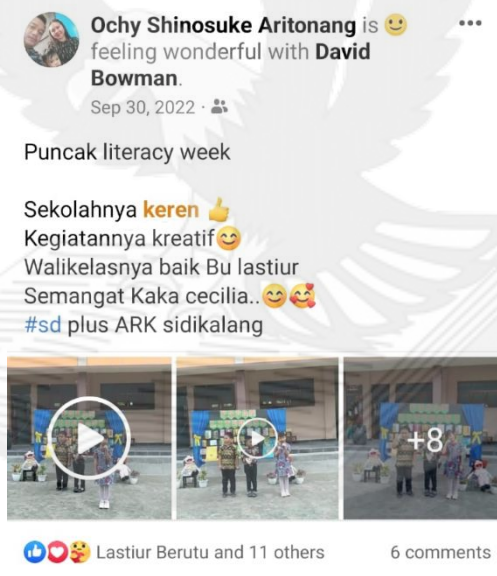


Gambar 1.5. Prestasi siswa SD Plus Ark Sidikalang

Sumber: Facebook Pemerintah Kabupaten Dairi, 30 April 2023.

Kare Skallerud (2011) mengungkapkan bahwa *Parents' orientation* adalah persepsi orangtua terhadap kemauan dan komitmen setiap guru dan manajemen sekolah memenuhi dan memuaskan semua keinginan mereka terkait layanan pendidikan yang bagus.

Pengaruh testimoni para orangtua di media sosial dan di komunitas mereka, jumlah siswa di SD Plus Ark Sidikalang meningkat setiap tahunnya. Banyak orangtua yang merasa puas terhadap komitmen guru-guru dan manajemen SD Plus Ark untuk memberikan layanan pendidikan terbaik.



Gambar 1.6. Testimoni orangtua siswa

Sumber: Facebook Ochy Shinosuke Aritonang, 30 September 2022.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan harus terus berupaya meningkatkan kepuasan orangtua serta berupaya dengan serius dengan komitmen tinggi memenuhi kebutuhan pendidikan berkualitas dari setiap anak didik. Demikianlah sekolah sebagai penyedia jasa pendidikan melaksanakan kewajibannya untuk mempertahankan eksistensi sekolah sebagai lembaga yang kredibel.

Mutu pendidikan adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh jasa pelayanan pendidikan secara internal ataupun eksternal yang menunjukkan kemampuannya memuaskan kebutuhan yang diharapkan (Sagala, 2010). Tantangan besar lembaga pendidikan adalah mereka harus merancang ide dan strategi supaya tetap kompetitif dan agar bisa menjamin kecocokan tuntutan lingkungan eksternal dan persaingan dengan kekuatan internal yang dimilikinya. Ketidaksanggupan sekolah dalam merespon kesempatan dan ancaman eksternal, akan mengakibatkan menurunnya daya saing atau terhambatnya pencapaian kinerja lembaga pendidikan. Jika situasi ini tidak diantisipasi, maka akan mengancam eksistensi sekolah yang sedang dikelola. Setiap satuan pendidikan harus tetap unggul dan mempertahankan kekuatan yang dimiliki. Sekolah yang rentan mengalami kegagalan dan kemunduran adalah sekolah yang hanya diam terus membanggakan dirinya dengan keberhasilan di masa lalu, tidak lagi melakukan gebrakan untuk meningkatkan kualitas, tidak lagi meramalkan peluang dan ancaman di masa depan. Lembaga pendidikan akan memiliki kemampuan bersaing, jika dalam pengelolaan dan layanan selalu unggul (*superior*), sebagai pencetus, memiliki sesuatu yang berbeda, khas dan atau unik, dan layanannya tidak

mudah diitiru oleh para pesaing lain. Keunggulan bersaing tersebut dapat diciptakan melalui disiplin, kualitas pengajaran, kreativitas belajar dan inovasi kurikulum.

Keunggulan dan kesanggupan bersaing sekolah bisa dilihat dari keunggulan dan kualitas kurikulum, fasilitas, lokasi, proses belajar mengajar, dan layanan pendidikan yang bisa dibuktikan sebagai kualitas lembaga dan lulusan sekolah yang bersangkutan setiap tahunnya. Sekolah harus bisa membuat perencanaan strategi bersaing dengan memiliki pembeda yang unik dari sekolah lainnya seperti meningkatkan prestasi guru dan siswa, memodifikasi kurikulum dan metode belajar, menjalin kerja sama yang baik dengan orang tua, masyarakat dan pemerintah, dan rutin melakukan evaluasi dan perbaikan layanan pendidikan.

SD Plus Ark Sidikalang terus berbenah agar mampu menyaingi persaingan setiap tahunnya. Saat ini ada 2 sekolah saingan utama SD Plus Ark, yaitu: SD Santo Yosef Sidikalang dan SD Methodist Sidikalang.

SD SWASTA ST. YOSEF SIDIKALANG
Sinkronisasi terakhir: 27 November 2023 pkl 16:01:15.843 [UNDUH PROFIL](#)

Profil Rekapitulasi Kontak

Identitas Sekolah

- NPSN : 10203532
- Status : Swasta
- Bentuk Pendidikan : SD
- Status Kepemilikan : Yayasan
- SK Pendirian Sekolah : IST/IBM/70
- Tanggal SK Pendirian : 1970-11-29
- SK Izin Operasional : 386/1.05/A/93
- Tanggal SK Izin Operasional : 1993-12-09

Data Pelengkap

- Kebutuhan Khusus Dilayani : Tidak ada
- Nama Bank : BPD SUMATERA UTAR...
- Cabang KCP/Unit : BPD SUMATERA UTARA CABANG SIDIKALANG...
- Rekening Atas Nama : DANABOSSDITYOSEFSIDIKALANG...

Data Rinci

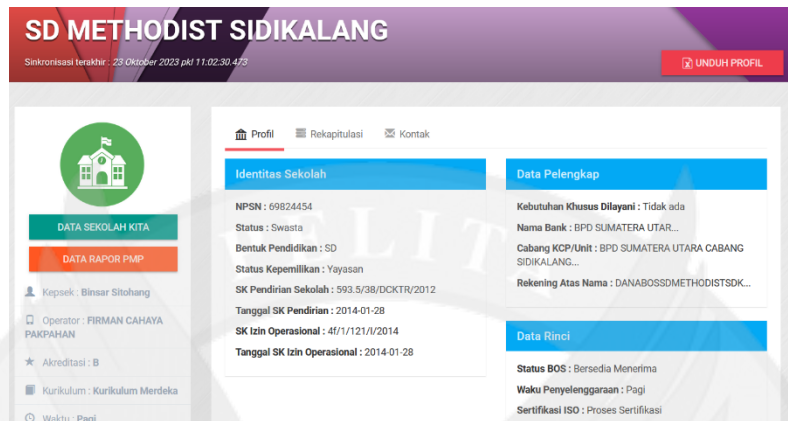
- Status BOS : Bersedia Menerima
- Waktu Penyelenggaraan : Pagi
- Sertifikasi ISO : Belum Bersertifikat

DATA SEKOLAH KITA
DATA RAPOR PMP

- Kepsek : Helena Veronika
- Operator : Afandi Laurentius Sitalahi
- Akreditasi : Belum Terakreditasi
- Kurikulum : Kurikulum Merdeka
- Waktu : Pagi

Gambar 1.7. Data Sekolah Pesaing

Sumber: Dapodik SD Santo Yosef Sidikalang, 28 Nopember 2023.



Gambar 1.8. Data Sekolah Pesaing

Sumber: Dapodik SD Metodist Sidikalang, 28 Nopember 2023.

1.2. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi antara variabel bebas terkait yang digunakan antara lain: *parents' orientation, learning outcome, safe environment, good teachers, parents' school satisfaction, dan parents' school loyalty* pada orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang. Pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Ayah atau ibu dari siswa SD Plus Ark Sidikalang.
- 2) Tinggal di Sidikalang.
- 3) Berusia 25-60 tahun.
- 4) Memerhatikan perkembangan anaknya sejak bersekolah di SD Plus Ark Sidikalang.

- 5) Mencermati kualitas layanan pendidikan dari SD Plus Ark Sidikalang.

1.3.Rumusan Masalah

Masalah yang ditemukan dalam penelitian ini adalah: Variabel apa saja yang memengaruhi loyalitas orangtua menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang.

Pertanyaan yang diajukan untuk menemukan jawaban dari pertanyaan tersebut adalah:

- 1) Apakah *parents' orientation* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' School Satisfaction* di SD Plus Ark Sidikalang?
- 2) Apakah *learning outcome* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' School Satisfaction* di SD Plus Ark Sidikalang?
- 3) Apakah *safe environment* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' School Satisfaction* di SD Plus Ark Sidikalang?
- 4) Apakah *good teachers* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' School Satisfaction* di SD Plus Ark Sidikalang?
- 5) Apakah *parents' school satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school loyalty*?
- 6) Apakah *parents' orientation* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school loyalty*?
- 7) Apakah *learning outcome* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school loyalty*?
- 8) Apakah *safe environment* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school loyalty*?
- 9) Apakah *good teachers* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school loyalty*?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan dan batasan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa:

- 1) Pengaruh *parents' orientation* terhadap *parents' school satisfaction* pada orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang.
- 2) Pengaruh *learning outcome* terhadap *parents' school satisfaction* pada orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang.
- 3) Pengaruh *safe environment* terhadap *parents' school satisfaction* pada orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang.
- 4) Pengaruh *good teachers* terhadap *parents' school satisfaction* pada orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang.
- 5) Pengaruh *parents' school satisfaction* terhadap *parents' school loyalty* pada orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang.
- 6) Pengaruh *parents' orientation* terhadap *parents' school loyalty* pada orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang.
- 7) Pengaruh *learning outcome* terhadap *parents' school loyalty* pada orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang.
- 8) Pengaruh *safe environment* terhadap *parents school loyalty* pada orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang.
- 9) Pengaruh *good teachers* terhadap *parents' school loyalty* pada orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Pertama adalah manfaat teoritis penelitian seperti:

- 1) Mendukung teori-teori yang telah ada mengenai *parents' orientation, learning outcome, safe environment, good teachers, parents' school satisfaction, dan parents' school loyalty.*
- 2) Mendukung hasil penelitian terdahulu tentang *parents' orientation, learning outcome, safe environment, good teachers, parents' school satisfaction, dan parents' school loyalty.*
- 3) Berguna sebagai referensi bagi peneliti lain yang hendak meneliti mengenai *parents' orientation, learning outcome, safe environment, good teachers, parents' school satisfaction, dan parents' school loyalty.*
- 4) Berguna sebagai salah satu referensi bagi mahasiswa lain yang hendak membuat penelitian yang sejenis.

1.5.2. Manfaat Praktis

Kedua dari segi manfaat praktis seperti:

- 1) Memperluas wawasan dan menerapkan teori yang diperoleh penulis selama mengikuti perkuliahan yang berhubungan dengan topik *parents' orientation,*

learning outcome, safe environment, good teachers, parents' school satisfaction, dan parents' school loyalty.

- 2) SD Plus Ark Sidikalang dapat mengetahui pengaruh *parents' satisfaction* terhadap *parents' loyalty* sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk evaluasi dan memperbaiki kualitas layanan pendidikan di SD Plus Ark Sidikalang.
- 3) Penelitian ini bermanfaat sebagai pembandingan bagi lembaga pendidikan untuk mampu memberikan pelayanan pendidikan terbaik sehingga orangtua puas dan loyal terhadap layanan pendidikan yang diberikan.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mengulas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini menguraikan landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional, pengukuran variabel, serta metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMABHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dalam bentuk tabel dan gambar, serta penjelasan detail tentang hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan mengenai hasil-hasil pengolahan data. Pembahasan bersifat komprehensif dan mampu menjelaskan permasalahan penelitian.

BAB V : KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Bab ini menjelaskan tentang konklusi dari hasil pembahasan dan i mplikasinya serta rekomendasi yang dipandang perlu untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang ada.

