

Analisis Kepuasan Orangtua Dalam Sistem Pendidikan Ponpes Dengan Pendekatan Servqual dan *Structural Equation Modelling* (SEM)

¹Ibnu Afandi Manao, ²Khairul, ³Asrul Helmandi, ⁴Muhammad Zainal Arifin Pohan, ⁵Sumiran

^{1,3,4,5}Mahasiswa Magister Teknologi Informasi, Universitas Pembangunan Panca Budi

²Dosen Magister Teknologi Informasi, Universitas Pembangunan Panca Budi

Email: ¹afandiibnu05@gmail.com, ²khairul@dosen.pancabudi.ac.id,
³andihelmandi@gmail.com, ⁴muclap1224755@gmail.com, ⁵sumiranspd3@gmail.com

Corresponding Author : afandiibnu05@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze parents' satisfaction with the educational system of Islamic boarding schools using the Service Quality (SERVQUAL) and Structural Equation Modelling (SEM) approaches. The increasing number of Islamic boarding schools and the growing public demand for quality educational services require educational institutions to provide optimal services. This research employed a quantitative method by collecting data through questionnaires distributed to parents of students at Tahfidz Darul Qur'an Islamic Boarding School. The service quality dimensions analyzed include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data were analyzed using SEM to examine the relationship between service quality dimensions and parents' satisfaction. The results indicate that service quality has a positive influence on parents' satisfaction. Several SERVQUAL dimensions significantly contribute to increasing satisfaction, particularly assurance and empathy. These findings suggest that improving educational service quality, including facilities, communication, and educator competence, plays an important role in enhancing parents' satisfaction. This study is expected to provide insights for Islamic boarding school management in developing strategies to improve educational service quality sustainably.

Keywords: Parents' Satisfaction, Service Quality, Servqual, SEM.

1. Pendahuluan

Pondok pesantren merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang memiliki peran penting dalam membentuk karakter, moral, serta kompetensi akademik peserta didik di Indonesia. Dalam perkembangannya, pesantren tidak lagi hanya berfokus pada pembelajaran kitab klasik (turats), tetapi juga mulai mengintegrasikan kurikulum pendidikan formal, penguatan keterampilan, serta pemanfaatan teknologi dalam proses pembelajaran. Transformasi tersebut menjadikan pesantren sebagai lembaga pendidikan yang semakin adaptif terhadap perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat (Fathoni & Rohman, 2020). Berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia, jumlah pesantren di Indonesia terus mengalami peningkatan yang menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pendidikan pesantren (Kemenag RI, 2023). Seiring dengan meningkatnya jumlah pesantren dan persaingan antar lembaga pendidikan, orang tua tidak lagi hanya mempertimbangkan aspek religiusitas dalam memilih pesantren, tetapi juga kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Kualitas layanan tersebut meliputi fasilitas pendidikan, kompetensi tenaga pendidik, sistem komunikasi

antara lembaga dan wali santri, keamanan lingkungan, serta transparansi pengelolaan pendidikan. Dalam perspektif manajemen jasa, kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, termasuk dalam sektor pendidikan (Tjiptono & Chandra, 2019). Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui observasi dan wawancara terbatas kepada beberapa orang tua santri di Pondok Pesantren Tahfidz Darul Qur'an, diperoleh gambaran bahwa orang tua memiliki harapan yang cukup tinggi terhadap berbagai aspek layanan pendidikan, khususnya terkait fasilitas fisik serta komunikasi informasi akademik. Selain itu, beberapa responden juga menekankan pentingnya respons yang cepat dan efektif dari pihak pengasuh dalam menyampaikan informasi maupun menanggapi berbagai kebutuhan wali santri. Temuan awal ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kualitas layanan pendidikan menjadi penting untuk memahami sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan orang tua. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih sistematis untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan pendidikan dan tingkat kepuasan orang tua di lingkungan pondok pesantren. Pengukuran kualitas layanan dalam sektor jasa umumnya menggunakan pendekatan Service Quality (SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi utama yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan karena mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima (Tjiptono & Chandra, 2019). Namun demikian, sebagian besar penelitian mengenai kualitas layanan pendidikan lebih banyak dilakukan pada sekolah atau perguruan tinggi, sementara penelitian yang mengkaji kepuasan orang tua dalam konteks pondok pesantren masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian penelitian sebelumnya masih menggunakan metode analisis statistik sederhana sehingga belum mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) yang mampu menganalisis hubungan antar variabel laten secara simultan dan memberikan model analisis yang lebih komprehensif (Hair et al., 2019). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan orang tua dalam sistem pendidikan pondok pesantren menggunakan pendekatan SERVQUAL dan Structural Equation Modelling (SEM) guna mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan pendidikan pesantren.

2. Landasan Teori

Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Pendidikan

Kepuasan pelanggan merupakan konsep penting dalam manajemen jasa yang menggambarkan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Kepuasan terjadi ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila layanan yang diterima berada di bawah harapan (Kotler, Keller, & Chernev, 2022). Dalam konteks pendidikan, pelanggan tidak hanya mencakup peserta didik tetapi juga orang tua sebagai pihak yang berperan dalam pengambilan keputusan terhadap pemilihan lembaga pendidikan. Kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan mencerminkan evaluasi terhadap berbagai aspek layanan seperti kualitas pembelajaran, fasilitas pendidikan, pelayanan administrasi, komunikasi dengan pihak lembaga, serta perkembangan akademik dan karakter peserta didik. Teori Expectancy–Disconfirmation menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan awal pelanggan dengan kinerja layanan yang dirasakan. Apabila kinerja layanan melebihi harapan maka akan terjadi disconfirmation positif yang menghasilkan kepuasan, sedangkan apabila kinerja layanan lebih rendah dari harapan maka akan menimbulkan ketidakpuasan (Tjiptono &

Chandra, 2019). Dalam konteks pendidikan pesantren, kepuasan orang tua tidak hanya dipengaruhi oleh aspek akademik, tetapi juga oleh pembinaan karakter, kedisiplinan, serta lingkungan pendidikan berbasis nilai-nilai keislaman.

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam penelitian jasa, kualitas layanan sering diukur menggunakan model SERVQUAL yang mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap layanan yang diterima (Tjiptono & Chandra, 2019).

Model SERVQUAL mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
Menggambarkan kondisi fasilitas fisik, sarana prasarana, lingkungan belajar, serta penampilan tenaga pendidik dan staf.
2. *Reliability* (Keandalan)
Kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang diberikan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Kesediaan dan kecepatan pengelola lembaga dalam membantu pelanggan serta merespons keluhan atau permintaan informasi.
4. *Assurance* (Jaminan)
Pengetahuan, kompetensi, serta sikap profesional tenaga pendidik yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan keamanan bagi pelanggan.
5. *Empathy* (Empati)
Perhatian dan kepedulian lembaga terhadap kebutuhan individu pelanggan.

Dalam konteks pendidikan pesantren, dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi asrama dan fasilitas belajar, reliability berkaitan dengan konsistensi kegiatan pendidikan, responsiveness mencerminkan komunikasi antara pengelola dan wali santri, assurance berkaitan dengan kompetensi tenaga pendidik, sedangkan empathy mencerminkan perhatian terhadap perkembangan santri secara individual.

Kepuasan Orang Tua dalam Sistem Pendidikan Pondok Pesantren

Pondok pesantren merupakan lembaga pendidikan berbasis asrama yang mengintegrasikan pendidikan agama dengan pendidikan umum. Sistem pendidikan pesantren memiliki karakteristik khas berupa pembinaan karakter secara intensif, kehidupan belajar selama 24 jam, serta hubungan yang erat antara pengasuh, guru, dan santri.

Dalam konteks pesantren, kepuasan orang tua tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pembelajaran tetapi juga oleh aspek pembinaan karakter, keamanan lingkungan asrama, disiplin santri, serta komunikasi antara pihak pesantren dan wali santri. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan orang tua di lingkungan pesantren memerlukan pendekatan yang mampu mengakomodasi dimensi layanan pendidikan sekaligus aspek pembinaan karakter dan nilai keagamaan (Fathoni & Rohman, 2020).

Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan

Secara teoritis, kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan

yang dihasilkan. Dalam sektor pendidikan, kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap lembaga pendidikan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan, meskipun tingkat pengaruh masing-masing dimensi dapat berbeda tergantung pada karakteristik lembaga pendidikan (Tjiptono & Chandra, 2019). Dalam konteks pondok pesantren, dimensi assurance dan empathy diperkirakan memiliki pengaruh yang kuat karena berkaitan dengan kepercayaan orang tua terhadap pembinaan karakter dan pengasuhan santri di lingkungan asrama.

Structural Equation Modelling (SEM)

Structural Equation Modelling (SEM) merupakan teknik analisis statistik multivariat yang digunakan untuk menguji hubungan kausal antar variabel laten secara simultan. SEM mengintegrasikan analisis faktor dan analisis regresi dalam satu model analisis yang komprehensif sehingga mampu menguji hubungan antar variabel secara lebih akurat (Hair et al., 2019).

SEM terdiri dari dua komponen utama, yaitu:

1. Measurement Model (Outer Model)
Digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur konstruk laten.
2. Structural Model (Inner Model)
Digunakan untuk menguji hubungan antar konstruk laten sesuai dengan hipotesis penelitian.

Keunggulan SEM dibandingkan metode analisis statistik konvensional adalah kemampuannya dalam menganalisis hubungan antar variabel secara simultan, mengakomodasi variabel laten, serta mengukur kesalahan pengukuran (measurement error). Oleh karena itu, metode SEM digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan orang tua secara komprehensif.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan, maka kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan bahwa dimensi kualitas layanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy diasumsikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan orang tua dalam sistem pendidikan pondok pesantren.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

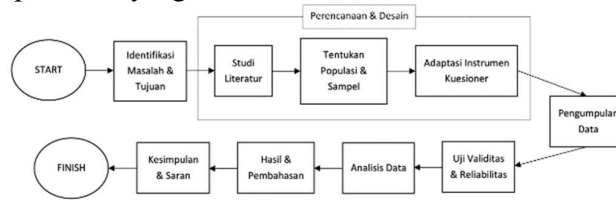
1. Tangibles → Kepuasan Orang Tua
2. Reliability → Kepuasan Orang Tua
3. Responsiveness → Kepuasan Orang Tua
4. Assurance → Kepuasan Orang Tua
5. Empathy → Kepuasan Orang Tua

Kelima dimensi kualitas layanan tersebut diasumsikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan pondok pesantren.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain survei cross-sectional. Populasi penelitian adalah orangtua/wali siswa/Santri Putra di Pesantren Tahfidz Darul Qur'an, berjumlah ± 800 orang. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria anaknya baru belajar di Ponpes atau Santri baru.

Berikut alur penelitian yang akan dilaksanakan:



Gambar. 1 Alur Penelitian (Ibnu, et. Al 2026)

Identifikasi masalah & Tujuan

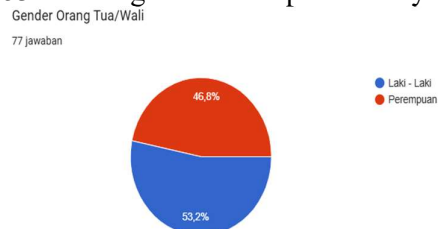
Meningkatnya ekspektasi orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan pondok pesantren menuntut pengelola untuk melakukan evaluasi mutu secara sistematis, terutama pada aspek fasilitas, keandalan layanan, responsivitas, jaminan kompetensi, dan empati dalam pembinaan santri. Indikasi adanya kesenjangan antara harapan dan layanan yang diterima menunjukkan perlunya pengukuran kepuasan orang tua secara komprehensif menggunakan pendekatan yang mampu menganalisis hubungan antar variabel secara simultan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, menguji pengaruhnya terhadap kepuasan orang tua menggunakan Structural Equation Modelling (SEM), serta mengidentifikasi dimensi layanan yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan.

Studi Literatur

Studi literatur dalam penelitian ini didasarkan pada teori kepuasan pelanggan yang merujuk pada konsep expectancy-disconfirmation, di mana kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan, serta teori kualitas layanan melalui model SERVQUAL yang mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berbagai penelitian di sektor pendidikan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, meskipun tingkat pengaruh tiap dimensi berbeda-beda. Untuk menganalisis hubungan tersebut secara lebih komprehensif, digunakan pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) yang memungkinkan pengujian model pengukuran dan model struktural secara simultan sehingga menghasilkan model empiris yang valid dan reliabel dalam konteks pendidikan pondok pesantren.

Tentukan Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh orangtua/wali Santri Putra yang baru memondokkan anaknya dan berjalan ± 1 tahun. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling dan diperoleh 77 responden yang memenuhi kriteria. Meskipun lebih kecil dari perhitungan teoritis, sampel sebanyak 77 responden telah memenuhi persyaratan minimum untuk analisis statistik inferensial dan analisis faktor konfirmatori (Hair *et al.*, 2019). Komposisi responden: untuk gender Laki-Laki sebanyak 53.2% dan gender Perempuan sebanyak 46.8%.



Gambar. 2 Persentase Responden Sampel

Uji validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor masing-masing item dengan skor total. Berdasarkan hasil analisis terhadap 77 responden, nilai r tabel sebesar 0,2242 pada taraf signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan (P1–P25) memiliki nilai r hitung antara 0,669 hingga 0,923 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) sehingga seluruh item memenuhi kriteria r hitung $> r$ tabel dan dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,978 untuk 25 item pertanyaan, yang berarti lebih besar dari batas minimum reliabilitas yaitu 0,70. Dengan demikian, instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi dan dinyatakan reliable, sehingga layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Analisis Data

Model pengukuran menunjukkan hubungan antara variabel laten SERVQUAL dengan indikatornya. Dalam penelitian ini terdapat 5 dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Tangibility
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Empathy

Dimensi Tangibility

Dimensi Tangibility menggambarkan aspek fisik dari layanan pendidikan yang diberikan oleh pondok pesantren, seperti fasilitas, sarana prasarana, serta kondisi lingkungan pendidikan. Berdasarkan hasil analisis Structural Equation Modelling (SEM), dimensi Tangibility diukur melalui lima indikator yaitu P1, P2, P3, P4, dan P5 dengan nilai loading factor berkisar antara 0,69 hingga 0,87. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki kontribusi yang baik dalam merepresentasikan konstruk Tangibility. Selain itu, hasil analisis hubungan struktural menunjukkan bahwa dimensi Tangibility memiliki pengaruh yang kuat terhadap beberapa dimensi kualitas layanan lainnya. Tangibility berpengaruh terhadap Reliability dengan koefisien sebesar 0,97, terhadap Responsiveness sebesar 0,85, serta terhadap Assurance sebesar 0,93. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas fisik, sarana pendidikan, serta lingkungan belajar yang tersedia di pondok pesantren, maka semakin tinggi pula persepsi orangtua terhadap keandalan layanan, kemampuan respons pelayanan, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem pendidikan yang diberikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kondisi fisik lembaga pendidikan merupakan faktor penting dalam membentuk kualitas layanan pendidikan di pondok pesantren.

Dimensi Reliability

Dimensi Reliability mencerminkan kemampuan pondok pesantren dalam memberikan layanan pendidikan secara konsisten, akurat, serta sesuai dengan harapan orangtua santri. Dimensi ini diukur melalui lima indikator yaitu P6, P7, P8, P9, dan P10. Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa nilai loading factor pada indikator-indikator tersebut berada pada rentang 0,79 hingga 0,90, yang menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki hubungan yang kuat dalam membentuk konstruk Reliability. Selanjutnya, hasil analisis hubungan struktural menunjukkan bahwa dimensi Reliability memiliki pengaruh positif terhadap dimensi Empathy

dengan nilai koefisien sebesar 0,81. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keandalan layanan pendidikan yang diberikan oleh pondok pesantren, seperti konsistensi dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pemenuhan janji layanan kepada santri maupun orangtua, maka semakin tinggi pula tingkat perhatian dan kepedulian yang dirasakan oleh orangtua terhadap perkembangan pendidikan anak mereka.

Dimensi Responsiveness

Dimensi Responsiveness menggambarkan kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, serta responsif terhadap kebutuhan santri dan orangtua. Dalam penelitian ini dimensi Responsiveness diukur melalui lima indikator yaitu P11, P12, P13, P14, dan P15. Berdasarkan hasil analisis SEM, nilai loading factor indikator berada pada rentang 0,53 hingga 0,92, yang menunjukkan bahwa seluruh indikator masih memenuhi kriteria validitas karena berada di atas batas minimal yang disyaratkan yaitu 0,50. Hasil analisis hubungan struktural menunjukkan bahwa dimensi Responsiveness memiliki pengaruh terhadap dimensi Empathy dengan nilai koefisien sebesar 0,78. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan pondok pesantren dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun permasalahan yang dihadapi oleh santri dan orangtua, maka semakin tinggi pula persepsi perhatian dan kepedulian yang dirasakan oleh orangtua terhadap sistem pendidikan yang diterapkan di pondok pesantren.

Dimensi Assurance

Dimensi Assurance mencerminkan tingkat kepercayaan orangtua terhadap kompetensi tenaga pendidik, kualitas sistem pendidikan, serta rasa aman yang diberikan oleh pondok pesantren kepada para santri. Dimensi ini diukur melalui lima indikator yaitu P16, P17, P18, P19, dan P20. Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa nilai loading factor indikator berada pada rentang 0,69 hingga 0,89, yang menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki hubungan yang cukup kuat dalam membentuk konstruk Assurance. Selain itu, hasil analisis hubungan struktural menunjukkan bahwa dimensi Assurance memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap dimensi Empathy dengan koefisien sebesar 0,92. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan orangtua terhadap kompetensi tenaga pengajar serta sistem pendidikan yang diterapkan oleh pondok pesantren, maka semakin tinggi pula persepsi perhatian dan kepedulian yang dirasakan oleh orangtua terhadap perkembangan pendidikan anak mereka.

Dimensi Empathy

Dimensi Empathy menggambarkan tingkat perhatian, kepedulian, serta pemahaman pihak pondok pesantren terhadap kebutuhan santri dan orangtua. Dalam penelitian ini dimensi Empathy diukur melalui lima indikator yaitu P21, P22, P23, P24, dan P25 dengan nilai loading factor yang berkisar antara 0,79 hingga 0,91, yang menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki kontribusi yang sangat baik dalam membentuk konstruk Empathy. Berdasarkan hasil analisis SEM, dimensi Empathy dipengaruhi oleh beberapa dimensi kualitas layanan lainnya yaitu Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat perhatian dan kepedulian yang dirasakan oleh orangtua terhadap sistem pendidikan pondok pesantren sangat dipengaruhi oleh keandalan layanan pendidikan, kecepatan respons terhadap kebutuhan santri dan orangtua, serta tingkat kepercayaan terhadap kompetensi tenaga pendidik dan sistem pendidikan yang diterapkan oleh pondok pesantren.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menganalisis kepuasan orangtua terhadap sistem pendidikan pondok pesantren dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu

Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy serta dianalisis menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). Hasil analisis model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading factor di atas 0,50, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dalam merepresentasikan konstruk penelitian.

1. Dimensi Tangibility diukur melalui lima indikator dengan nilai loading factor berkisar antara 0,69–0,87. Hasil analisis menunjukkan bahwa Tangibility memiliki pengaruh yang kuat terhadap Reliability (0,97), Responsiveness (0,85), dan Assurance (0,93). Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik, sarana prasarana, serta lingkungan pendidikan di pondok pesantren berperan penting dalam membentuk persepsi orangtua terhadap kualitas layanan pendidikan.
2. Dimensi Reliability memiliki nilai loading factor antara 0,79–0,90 dan berpengaruh terhadap Empathy dengan koefisien sebesar 0,81. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pondok pesantren dalam memberikan layanan pendidikan secara konsisten dan sesuai dengan harapan orangtua dapat meningkatkan persepsi kepedulian lembaga terhadap kebutuhan santri.
3. Dimensi Responsiveness memiliki nilai loading factor antara 0,53–0,92 dan berpengaruh terhadap Empathy dengan koefisien sebesar 0,78. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan santri dan orangtua dapat meningkatkan persepsi perhatian lembaga pendidikan terhadap perkembangan santri.
4. Dimensi Assurance memiliki nilai loading factor antara 0,69–0,89 dan berpengaruh terhadap Empathy dengan koefisien sebesar 0,92. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan orangtua terhadap kompetensi tenaga pendidik serta sistem pendidikan yang diterapkan pondok pesantren dapat meningkatkan persepsi kepedulian lembaga terhadap santri. Dimensi Empathy diukur melalui lima indikator dengan nilai loading factor antara 0,79–0,91, yang menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki kontribusi yang kuat dalam membentuk konstruk Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Empathy dipengaruhi oleh dimensi Reliability, Responsiveness, dan Assurance, sehingga kualitas layanan pendidikan yang baik akan meningkatkan persepsi perhatian dan kepedulian pondok pesantren terhadap kebutuhan santri dan orangtua. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang terdiri dari dimensi Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan orangtua terhadap sistem pendidikan pondok pesantren.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan SERVQUAL dan Structural Equation Modelling (SEM), dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan pada pondok pesantren dibentuk oleh lima dimensi utama yaitu Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing dimensi memiliki nilai loading factor di atas batas minimum yang dipersyaratkan, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dalam merepresentasikan konstruk penelitian.

1. Dimensi Tangibility memiliki pengaruh yang kuat terhadap dimensi Reliability, Responsiveness, dan Assurance, yang menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik, sarana prasarana pendidikan, serta lingkungan belajar yang baik mampu meningkatkan persepsi orangtua terhadap kualitas layanan pendidikan.

Selanjutnya dimensi Reliability, Responsiveness, dan Assurance terbukti memiliki pengaruh positif terhadap dimensi Empathy, yang menunjukkan bahwa keandalan layanan, kemampuan merespons kebutuhan santri, serta tingkat kepercayaan terhadap kompetensi tenaga pendidik dapat meningkatkan persepsi perhatian dan kepedulian lembaga pendidikan terhadap santri dan orangtua.

2. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan pendidikan pada pondok pesantren, baik dari aspek fasilitas, konsistensi layanan, respons pelayanan, maupun kompetensi tenaga pendidik, dapat meningkatkan persepsi kepuasan orangtua terhadap sistem pendidikan yang diterapkan. Oleh karena itu, pengelola pondok pesantren perlu terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh agar dapat memenuhi harapan serta meningkatkan kepercayaan orangtua terhadap lembaga pendidikan pesantren.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola pondok pesantren disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan terutama pada aspek fasilitas fisik, konsistensi pelayanan, kecepatan respons terhadap kebutuhan santri, serta kompetensi tenaga pendidik, karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi persepsi kepuasan orangtua terhadap sistem pendidikan yang diterapkan. Peningkatan sarana dan prasarana pendidikan, komunikasi yang lebih baik antara pihak pesantren dan orangtua, serta peningkatan profesionalitas tenaga pengajar dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan orangtua, seperti kualitas kurikulum atau manajemen pendidikan pesantren, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap sistem pendidikan pondok pesantren.

6. Daftar Pustaka

- Fathoni, A., & Rohman, A. (2020). Transformasi sistem pendidikan pesantren di era modern. *Jurnal Pendidikan Islam*, 9(2), 123–135.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2023). *Data Statistik Pesantren Indonesia*. Jakarta: Kemenag RI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Manao, I. A., Sarif, M. I., Helmandi, A., Pohan, M. Z. A., & Sumiran. (2026). Analisis kualitas layanan sistem akademik terpadu Universitas Al Washliyah (SATUVA) terhadap kepuasan dan productivity pengguna menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) di Universitas Al Washliyah Medan. *Journal of Computer Science and Information System (JCoInS)*, 7(1), 1–11.