

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PEGAWAI, DAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KRUCIL RUMAH MAIN ANAK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Pada Program Studi Manajemen



OLEH :

AURORA AMRITA SARI

2112010420

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2025

Skripsi oleh :

AURORA AMRITA SARI

NPM : 2112010420

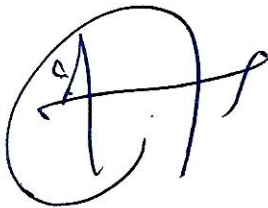
Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PEGAWAI, DAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KRUCIL RUMAH MAIN ANAK**

Telah Disetujui untuk Diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal : 24 Juni 2025

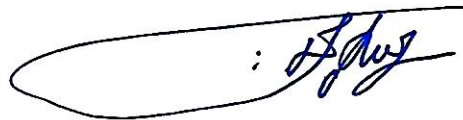
Pembimbing I



Dr. Dra. Rr. Forijati, S.E., M.M.

NIDN. 0028016701

Pembimbing II



Hery Purnomo, S.E., M.M.

NIDN. 0713076803

Skripsi oleh :

AURORA AMRITA SARI

NPM : 2112010420

Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PEGAWAI, DAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KRUCIL RUMAH MAIN ANAK**

Telah Dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pada Tanggal : 07 Juli 2025

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. Dra. Rr. Forijati, S.E., M.M. _____

2. Penguji 1 : Dr. Ema Nurzainul Hakimah, S.E., M.M. _____

3. Penguji 2 : Hery Purnomo, S.E., M.M. _____

Mengetahui,

Dekan FEB



Dr. Amin Tohari. M.SI

NIDN. 0715078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Aurora Amrita Sari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. Lahir : Nganjuk / 31 Mei 2003
NPM : 2112010420
Fak./Prodi : FEB / S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 07 Juli 2025

Yang Menyatakan



Aurora Amrita Sari

NPM : 2112010420

MOTTO :

Kesuksesan adalah hasil dari keberanian untuk mencoba dan kegigihan untuk terus melangkah.

(Aurora Amrita Sari)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan kepada keluarga tercinta, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

Aurora Amrita Sari : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Krucil Rumah Main Anak.

Kata Kunci : *Marketing, Personnel Management, Interpersonal Communication, Customer Satisfaction, Analysis Of Education*

Krucil Rumah Main Anak menghadapi tantangan dalam menjaga kepuasan pelanggan, seperti ketidaksesuaian jadwal observasi, ketidakcocokan antara orang tua dan mentor, serta kurangnya komunikasi perkembangan anak. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan di Krucil Rumah Main Anak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert yang disebarakan kepada orang tua pengguna layanan. Analisis dilakukan melalui uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R Square).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Nilai R Square sebesar 0,717 mengindikasikan bahwa 71,7% variasi kepuasan pelanggan dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara 28,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan anak usia dini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan pelanggan di Krucil Rumah Main Anak” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Zainal Affandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Amin Tohari, M.SI., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ibu Dr. Dra. Rr. Forijati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Hery Purnomo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan penyusunan skripsi hingga bisa selesai.
5. Bapak Ibu Dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua yang telah senantiasa memanjatkan doa dan dukungan moral maupun materi.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 21 yang selalu mendukung penulisan skripsi ini.
8. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra luas.

Yang Menyatakan,



Aurora Amrita Sari

NPM : 2112010420

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Teori	10
1. Kepuasan Pelanggan	10
2. Kualitas Pelayanan.....	13
3. Kinerja Pegawai.....	17
4. Komunikasi Interpersonal	20
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berpikir.....	32
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Desain Penelitian.....	38

B. Definisi Operasional	39
1. Variabel Penelitian.....	39
2. Hubungan Antar Variabel.....	40
3. Definisi Operasional	40
C. Instrumen Penelitian	43
1. Pengembangan Instrumen.....	43
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	44
3. Sumber Data.....	47
4. Teknik Pengumpulan Data.....	48
D. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	49
1. Tempat Penelitian	49
2. Jadwal Penelitian	49
E. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi	50
2. Sampel	50
F. Prosedur Penelitian	51
1. Tahap Persiapan.....	51
2. Tahap Pengumpulan Data.....	51
3. Tahap Pengolahan Data	51
4. Tahap Penyusunan Laporan.....	51
5. Tahap Penyebarluasan Hasil Penelitian.....	52
G. Teknik Analisis Data.....	52
1. Analisis Deskriptif	52
2. Analisis Kuantitatif	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN58

A. Hasil Penelitian	58
1. Gambaran Umum Responden	58
2. Deskriptif Data Variabel	59
3. Analisis Data	63
B. Pembahasan.....	73

BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan	76
B. Implikasi	77
C. Saran	78
 DAFTAR PUSTAKA	 80
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 : Penelitian Terdahulu.....	25
2.2 : Lanjutan Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 : Lanjutan Penelitian Terdahulu.....	27
2.4 : Lanjutan Penelitian Terdahulu.....	28
2.5 : Lanjutan Penelitian Terdahulu.....	29
3.1 : Kisi-kisi Instrumen	44
3.2 : Pedoman Pemberian Skor.....	44
3.3 : Hasil Uji Validitas	45
3.4 : Lanjutan Hasil Uji Validitas.....	46
3.5 : Hasil Uji Reliabilitas	47
3.6 : Jadwal Penelitian	49
3.7 : Kategori Mean	53
4.1 : Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.3 : Jumlah Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan	59
4.4 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
4.5 : Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	61
4.6 : Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai	62
4.7 : Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Interpersonal	63
4.8 : Hasil Uji Normalitas.....	64
4.9 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
4. 10 : Hasil Uji Heterokedastisitas.....	66
4. 11 : Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan.....	67
4. 12 : Hasil Uji Linearitas Kinerja Pegawai	68
4. 13 : Hasil Uji Linearitas Komunikasi Interpersonal	68
4. 14 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	69
4. 15 : Hasil Uji t (Parsial).....	71
4. 16 : Hasil Uji F (Simultan)	72
4. 17 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 : Kerangka Konseptual	36
4.1 : Hasil Uji Grafik P-plot	64
4.2 : Hasil Uji Heterokedatisitas <i>Scatterplot</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Surat Keterangan Penelitian	85
2 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	86
3 : Kuesioner	87
4 : Uji Validitas dan Reliabilitas.....	91
5 : Rekapulasi Jawaban Responden.....	95
6 : Frekuensi Jawaban Responden.....	99
7 : Hasil Output SPSS	110
8 : Distribusi t Tabel	114
9 : Distribusi F Tabel	115
10 : Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	116
11 : Surat Keterangan Bebas Similarity	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan layanan, terutama dalam sektor jasa pendidikan anak usia dini. Di era persaingan yang semakin ketat, lembaga pendidikan dituntut untuk tidak hanya menyediakan program pembelajaran yang baik, tetapi juga memastikan kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal berjalan optimal. Krucil Rumah Main Anak, sebagai lembaga pendidikan anak usia dini, menghadapi berbagai tantangan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Permasalahan seperti ketidaksesuaian jadwal observasi, ketidakcocokan antara orang tua dan mentor, hingga kurangnya komunikasi mengenai perkembangan anak menjadi indikator bahwa kualitas layanan yang diberikan perlu dievaluasi lebih lanjut. Fenomena-fenomena ini menunjukkan pentingnya pengukuran dan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di lingkungan pendidikan anak usia dini.

Kepuasan pelanggan ialah aspek penting dalam perencanaan usaha serta manajemen pada perusahaan. Seluruh pelanggan tentu saja menginginkan produk berupa barang maupun jasa yang digunakan atau diperoleh sesuai harapan mereka. Kepuasan yang dirasakan, pelanggan dapat membangun persepsi baik sehingga hal ini dapat membantu produk yang ditawarkan perusahaan menjadi diminati pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah emosi yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan awal yang dimiliki. Kepuasan pelanggan bisa positif atau negatif. Kepuasan pelanggan adalah emosi yang berkembang secara alami dan tanpa paksaan (Kotler, P., & Keller, 2021).

Setiap perusahaan menginginkan kepuasan pelanggan. Memastikan kebutuhan pelanggan tidak hanya merupakan bagian penting dari kehidupan bisnis tetapi juga dapat memberikan keunggulan yang lebih besar daripada pesaing. Konsumen yang puas dengan barang maupun jasa kerap membeli

kembali barang ataupun jasa ketika kebutuhan yang sejenis muncul di masa mendatang. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting untuk bisnis, karena kepuasan pelanggan menyumbang sebagian besar penjualan perusahaan (Indrasari, 2019).

Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan (jasa) dilakukan dengan mengacu pada lima dimensi utama yang berbeda. Pandangan pelanggan tentang kualitas pelayanan atau jasa, produk, harga situasi, dan faktor pribadi menentukan kepuasan mereka (Indrasari, 2019).

Kualitas pelayanan ialah taraf keunggulan yang diinginkan oleh pelanggan saat menerima layanan (Tjiptono dan Chandra, 2020). Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal, sesuai dengan prosedur standar yang ditetapkan, sehingga pelayanan ini sangat penting untuk kemajuan perusahaan. Tingkat kepuasan pelanggan meningkat dengan kualitas layanan yang lebih baik (Andayani, 2021).

Selain pelayanan, kinerja pegawai juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan kinerja pegawai termasuk dalam aspek manajemen SDM yang tak mungkin dipisahkan dari suatu perusahaan atau lembaga. Proses dan hasil yang dicapai karyawan saat melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diamanahkan disebut sebagai kinerja karyawan. Kinerja pegawai yang dapat dijadikan acuan kepuasan pelanggan antara lain ketetapan dalam menyelesaikan tugas, keramahan, murah senyum, dan banyak lagi faktor dari kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan (Azzahra & Fristina, 2022).

Selain dua faktor di atas hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah komunikasi interpersonal. Hal ini tentu saja berpengaruh dengan kepuasan pelanggan karena dengan melakukan komunikasi kepada pelanggan *output* yang kita berikan dapat tersalur dengan baik. Komunikasi interpersonal ialah gaya komunikasi yang bisa ditetapkan (Heriyanto, 2021).

Komunikasi interpersonal yaitu proses di mana kita berbicara dengan orang lain. Ini terjadi secara spontan, sering kali secara kebetulan, tanpa identitas atau keanggotaan yang jelas, dan sering kali terjadi sebagai aktivitas sambil lalu. Namun, meskipun komunikasi interpersonal umumnya adalah

proses komunikasi antara individu, ada jenis komunikasi interpersonal tertentu yang disebut komunikasi diadik (Rahmi, 2021).

Krucil Rumah Main Anak merupakan lembaga pusat pembelajaran (*learning center*) yang bergerak pada bidang jasa pendidikan khusus untuk anak usia 6 bulan hingga 6 tahun (anak usia dini). Krucil Rumah Main Anak menyediakan kegiatan penunjang bagi anak yang belum sekolah yang membutuhkan program stimulasi sesuai tahap perkembangan anak dengan menggunakan metode kombinasi *Reggio Emilia Inspired* dan *Montessori Inspired* dengan konsep kelas privat maupun kelas grup. Krucil Rumah Main Anak berlokasi di 4 tempat yaitu Kantor Pusat yang berada di Kertosono, dan Kantor Cabang yang berada di Tanjunganom, Nganjuk Kota, Kota Kediri, dan Kab. Kediri.

Krucil Rumah Main Anak sebagai lembaga pendidikan anak usia dini telah memberikan berbagai layanan guna memenuhi kebutuhan baik bagi orang tua maupun anak-anak. Namun, beberapa permasalahan telah diidentifikasi. Salah satu contoh nyata adalah penjadwalan observasi kelas. Dalam beberapa kasus, observasi kelas harus menunggu ketersediaan atau waktu yang sesuai antara orang tua dan mentor, yang sering kali sulit dicapai. Ketidaksesuaian jadwal ini dapat mengganggu kelancaran program serta menciptakan ketidakpuasan baik pada orang tua maupun mentor. Jika tidak segera diselesaikan, masalah ini bisa mengganggu operasional lembaga, membuat pelanggan merasa kurang diperhatikan, dan menurunkan pandangan mereka terhadap kualitas layanan. Dampaknya, pelanggan bisa menjadi tidak puas, yang pada akhirnya mengurangi loyalitas mereka dan merusak reputasi lembaga.

Selain itu, adanya kecenderungan beberapa orang tua untuk memilih-milih mentor yang ada di Krucil Rumah Main Anak. Beberapa orang tua merasa bahwa mentor tertentu kurang profesional atau tidak cocok dalam mengajar anak mereka, sehingga mereka cenderung meminta pergantian mentor. Masalah ini sering kali menimbulkan kesulitan bagi manajemen dalam mengatur jadwal kelas serta memastikan keberlanjutan program sesuai standar yang telah ditetapkan menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan.

Jika masalah ini tidak segera ditangani, jadwal kelas bisa menjadi tidak stabil, dan mentor kehilangan semangat kerja karena tekanan untuk memenuhi harapan yang berbeda-beda. Dalam jangka panjang, hal ini dapat merusak semangat tim pengajar, menurunkan kinerja mereka, dan berdampak buruk pada kualitas layanan yang diberikan.

Permasalahan lain yang sering terjadi adalah mentor lupa menyampaikan laporan harian perkembangan anak kepada wali murid setelah kegiatan selesai. Hal ini mengakibatkan wali murid merasa kurang mendapatkan informasi yang seharusnya menjadi hak mereka. Ketidaksesuaian ini mencerminkan adanya celah dalam kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal yang perlu ditingkatkan. Jika tidak segera diatasi, kurangnya komunikasi ini bisa membuat orang tua merasa diabaikan dan tidak dihargai. Akibatnya, kepercayaan mereka terhadap lembaga bisa menurun, hubungan dengan mentor memburuk, dan keluhan yang muncul berisiko merusak reputasi lembaga.

Kepuasan orang tua dari layanan yang diberikan di lembaga pendidikan anak sangat penting guna memahami bagaimana kualitas pelayanan, kinerja pegawai serta komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi kepuasan orang tua di lembaga pendidikan anak karena orang tua memiliki peran memilih layanan pendidikan terbaik untuk anak-anak mereka. Jika lembaga pendidikan membuat orang tua puas, mereka akan terus menggunakan fasilitas dan jasa dari lembaga serta memberi rekomendasi kepada teman, keluarga, tetangga, bahkan individu lain yang baru saja ditemui. Sebaliknya, jika orang tua tidak puas, mereka mungkin mencari alternatif atau bahkan mengungkapkan ketidakpuasan mereka kepada orang lain, yang dapat merugikan reputasi lembaga. Dalam situasi seperti ini, kepuasan orang tua mungkin berdampak pada kinerja mereka dalam menentukan lembaga pendidikan untuk terus menggunakan layanan serta juga dapat mempengaruhi calon pelanggan di masa depan.

Lembaga pendidikan anak mencakup berbagai aspek kualitas pelayanan, seperti kebersihan fasilitas, kejelasan informasi tentang program pendidikan, dan kesiapan pegawai untuk membantu. Pelayanan yang baik

akan membuat orang tua dan anak merasa baik, sementara pelayanan yang buruk dapat menyebabkan kekecewaan yang besar, hal ini akan menimbulkan keraguan terhadap kemampuan institusi untuk memberikan pendidikan yang baik.

Faktor penting lainnya yang mempengaruhi kepuasan orang tua adalah kinerja pegawai. Pegawai yang profesional, ramah dan mampu melakukan tugasnya dapat meningkatkan kepercayaan orang tua terhadap organisasi. Orang tua akan tidak nyaman dan tidak puas jika pegawai menunjukkan sikap tidak peduli atau tidak profesional. Orang tua akan tidak nyaman dan tidak puas. Ini memperlihatkan bahwasannya pengembangan serta pelatihan pegawai sangat esensial guna meningkatkan kinerja erta kepuasan pelanggan.

Komunikasi yang baik antara wali murid (orang tua) dan pegawai juga sangat penting. Orang tua akan terlibat serta dihargai bila pegawai dapat berkomunikasi dengan jelas dan terbuka. Selain itu, wali murid bisa mendapat pemahaman baik mengenai perkembangan anak mereka dan memiliki kesempatan untuk memberikan masukan. Orang tua mungkin akan merasa diabaikan atau kurang informasi jika terjadi *miskomunikasi* atau kurangnya komunikasi. Ini juga dapat menyebabkan kepuasan.

Dari pernyataan di atas, peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan di Krucil Rumah Main Anak.**

Atas dasar latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan, ada beberapa masalah yang perlu diidentifikasi :

1. Kualitas Pelayanan, orang tua mengharapkan pelayanan yang tidak hanya sesuai standar tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan mereka, seperti kebersihan fasilitas, kejelasan informasi program, hingga kemudahan dalam penjadwalan. Namun, masih ada keluhan, seperti sulitnya menyesuaikan jadwal observasi kelas yang sering kali menyebabkan ketidakpuasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu ada evaluasi untuk

memahami aspek mana dari pelayanan yang paling penting bagi orang tua dan bagaimana memperbaikinya agar lebih efektif.

2. Kinerja Pegawai, profesionalisme dan kinerja pegawai menjadi sorotan penting. Beberapa orang tua merasa tidak nyaman dengan mentor tertentu dan meminta pergantian mentor. Situasi ini tidak hanya menyulitkan pengelolaan jadwal kelas tetapi juga dapat menurunkan semangat kerja para pegawai. Penting untuk mengetahui elemen kinerja mana yang paling berpengaruh dalam menciptakan rasa puas bagi pelanggan sehingga dapat dilakukan perbaikan atau pelatihan yang sesuai.
3. Komunikasi Interpersonal, hubungan yang baik antara pegawai dan orang tua sangat bergantung pada komunikasi yang jelas dan efektif. Namun, ada kasus di mana laporan perkembangan anak terlupakan untuk disampaikan kepada orang tua. Hal ini membuat mereka merasa kurang dihargai atau bahkan diabaikan. Komunikasi yang baik tidak hanya memberikan rasa percaya tetapi juga membantu orang tua merasa lebih terlibat dalam perkembangan anak mereka.
4. Keterkaitan antara faktor-faktor penting, kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal sebenarnya saling terkait dan bersama-sama membentuk pengalaman orang tua terhadap layanan yang diberikan. Misalnya, pelayanan yang baik akan menjadi kurang bermakna jika pegawai tidak profesional atau jika komunikasi dengan orang tua tidak berjalan lancar. Maka, begitu esensial memahami bagaimana ketiga hal ini saling mendukung serta memengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Masalah yang akan dibahas pada studi ini akan dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini akan membahas lima dimensi dari kualitas layanan, meliputi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Fokus utama adalah melihat sejauh mana dimensi-dimensi ini memengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan di Krucil Rumah Main Anak. Meskipun demikian, penelitian ini tidak akan mencakup

faktor eksternal seperti persaingan pasar atau pengaruh tren teknologi, mengingat fokusnya adalah pada aspek internal organisasi.

2. Kinerja pegawai akan diukur atas dasar kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, serta komitmen pegawai untuk melaksanakan tugasnya. Studi ini bertujuan guna mengeksplorasi hubungan kinerja pegawai dan kepuasan orang tua, tetapi tidak akan mencakup faktor-faktor eksternal yang mungkin memengaruhi kinerja, seperti kondisi ekonomi atau regulasi pemerintah.
3. Komunikasi interpersonal antara pegawai dan orang tua menjadi salah satu fokus penting dalam penelitian ini. Aspek yang dianalisis meliputi saluran komunikasi, kejelasan informasi, serta cara penyampaian pesan. Studi ini mempunyai tujuan guna melaksanakan analisis bagaimana komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan orang tua, tanpa membahas pengaruh komunikasi dalam konteks yang lebih luas, seperti hubungan dengan komunitas lokal atau pihak eksternal lainnya.

B. Rumusan Masalah

Atas dasar uraian tersebut, inti permasalahan pada studi ini di antaranya:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Krucil Rumah Main Anak?
2. Apakah ada pengaruh kinerja pegawai secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Krucil Rumah Main Anak?
3. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Krucil Rumah Main Anak?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Krucil Rumah Main Anak?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Krucil Rumah Main Anak.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan di Krucil Rumah Main Anak.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan di Krucil Rumah Main Anak.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan di Krucil Rumah Main Anak.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat baik secara teoritis ataupun praktis. Peneliti mengharapkan manfaat berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberi kontribusi atas Kemajuan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen pemasaran dan SDM. Pada konteks ini, penelitian memberi wawasan mendalam tentang faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal.

Studi ini juga menambah referensi dalam studi mengenai efektivitas pelayanan serta strategi peningkatan kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan anak usia dini. Secara khusus, studi ini memberi wawasan mengenai peranan kinerja pegawai untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang dapat menjadi dasar untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia. Di sisi lain, penelitian ini memperkaya literatur mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan positif antara lembaga dan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi banyak pihak. Untuk manajemen Krucil Rumah Main Anak, perolehan

studi bisa jadi acuan guna meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal demi kepuasan pelanggan. Untuk pegawai, studi ini memberi wawasan untuk meningkatkan profesionalisme dan kinerja.

Selain itu, penelitian ini membantu orang tua memahami pengaruh kualitas layanan terhadap pengalaman mereka dalam pendidikan anak usia dini. Bagi lembaga pendidikan lainnya, hasil ini bisa dijadikan evaluasi dan inspirasi untuk mengembangkan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjid, A. A., Forijati, F., Raharjo, I. B. (2024). Pengaruh Fasilitas Kantor, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, 9, 501–512. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/5439>
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Alfajar, F., Tawil, M., Mustainah, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Cenderawasih: Jurnal of Administration and Management Public Literation (Jamil)*, 1(1), 37–50. <https://e-journal.iyb.ac.id/index.php/cendrawasih/article/view/157>
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi*, 6(1), 2716–4039. <https://doi.org/10.32502/mti.v6i1.3407>
- Azzahra, F., & Erika Mega Fristina. (2022). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. *Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(4), 227–234. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i4.157>
- Desy Fauziah, & Sisca Septiani. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(3), 44–55. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v1i3.441>
- DeVito, J. A. (2022). *The Interpersonal Communication Book* (16 ed.). Pearson Education.
- Effy Wardati Maryam, R. A. P. (2020). *Buku Ajar Psikologi Komunikasi* (D. Nastiti (ed.)). Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA Press.

- Firmansyah, F., & Wongso, F. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Putra Harapan Pekanbaru. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 2(2), 100–109. <https://doi.org/10.56445/jme.v2i2.72>
- Fitrah, D., Putra, A., Herlina, E., & Fitalisma, G. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Limusnungal Sukabumi*. 4(1), 80–94. <https://doi.org/10.55123/mamen.v4i1.4800>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen*, 4(3), 37–44. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.639>
- Gunawan, N., Subagyo, S., & Purnomo, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim Kediri. *Simposium Manajemen dan Bisnis II*, 2, 733–743. <https://doi.org/10.29407/6fdbgj07>
- HMPB Waruwu, NE Gea, R. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1542–1548. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.44014>
- Iendy Zelvian Adhari, SE., M.M., M.E., M. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (T. Q. Media (ed.)). Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Kartika, R. B., Buniarto, E. A., & Ambarwati, D. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer pada

- Hotel Front One Inn Kediri. *Nian Tana Sikka : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(19410200), 119–137. <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v1i5.175>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran* (A. Pramesta (ed.)). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Lestari, R. P., Subagyo, S., & Purnomo, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Barokah Laundry. *Simposium Manajemen dan Bisnis II*, 2, 935–945. <https://doi.org/10.29407/1dzvze69>
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22 <https://doi.org/10.55171/jam.v5i1.666>.
- Mangkunegara, A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maulana, I. (2024). *Nasabah (Studi Kasus di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang)*. 16(1).
- Mujito, SE., MM; Dwi Oktiana Irawati, SIP., M.Si; Tika Kartika Asri, SAP., M. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima*. Tasikmalaya, Jawa Barat: EDU Publisher.
- Mulyani, N., & Hakim, L. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal.Unismuh.a.Id/Index.Php/Ki,Ap/Index*, 2(X), 1–17. <https://doi.org/10.26618/kimap.v2i1.3846>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661.

<https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>

- Pribadi, A. B., & Bathesta, Y. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Coffee House Kembali Ke Kala. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(2), 1225–1229. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4844/http>
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi interpersonal dan hubungannya dalam konseling*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Rakhmat, J. (2018). *Psikologi komunikasi edisi revisi*. Bandung: Simbiosis rekayasa media.
- Ratnasari, A., Handari, W. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Kampoeng Radjoet Binong Bandung Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 1271–1285. <https://doi.org/10.31955/mea.v5i3.1571>
- Roem, E. R., & S. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. Malang: IRDH.
- Sa'adah, L., & Munir, A. F. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merk serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sarumaha, W. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 28–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.10>
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*.
- Silva, He., & Putri, Y. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Jasa Telkomcel PT. Telekomunikasi Indonesia International Di Timor Leste. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(4), 1–23. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i4.4204>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alphabet.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyowati, R. P., Sugiono, S., & Purnomo, H. (2023). Pengaruh Etos, Kepemimpinan Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Disperindag Kabupaten Nganjuk. *Simposium Manajemen dan Bisnis*, 2, 867–876. <https://doi.org/10.29407/h5ztvf76>

Suwatno, H., & Arviana, N. (2023). *Komunikasi Interpersonal: Panduan Membangun Keterampilan Relasional Kontemporer*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono Fandy, G. C. (2020). *Service, Quality dan Satisfaction* (5 ed.). Penerbit Andi.

Yanuar Budhi Heriyanto, A., Ranti, M., Rojikun, A., & Hernaningsih, F. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Kualitas Pelayanan Customer Service dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Aplikasi BRImo (Studi kasus pada nasabah Bank BRI kantor cabang Jakarta Gatot Subroto). *Jurnal Ekonomika*, 14(2), 258–277.

Yuliana, R. N.; Forijati, R.; Raharjo, I. B. (2024). Pengaruh Dari Self Efficacy , Training , Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pt Indonesia Wijaya Sejahtera. *Simposium Nasional Manajemen dan Bisnis*, 3, 827–835. <https://doi.org/10.29407/kj0zv713>