



ANALISIS PENGARUH PARENTS ORIENTATION, LEARNING OUTCOME, SAFE ENVIRONMENT, DAN GOOD TEACHERS TERHADAP PARENTS' LOYALTY MELALUI PARENTS' SATISFACTION PADA ORANGTUA SISWA SD PLUS ARK SIDIKALANG

WANDI PANGIHUTAN TAMBUNAN

Universitas Pelita Harapan

E-mail : Wanditeaches@gmail.com

ABSTRAK

Sistem pendidikan yang baik akan menciptakan sumber daya manusia yang unggul, dan ini membuat negara menjadi maju. 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. Guru, Siswa, dan Orangtua harus berkolaborasi untuk memajukan pendidikan. Sukses pendidikan tak hanya ditentukan oleh guru di sekolah, tetapi juga oleh siswa dan orangtua. Ketiga pemangku kepentingan perlu bekerja sama untuk menciptakan ekosistem pembelajaran yang sehat dan mencerdaskan. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kausal dengan menggunakan metode kuantitatif dan diolah dengan bantuan program statistik yaitu SPSS versi 22.0. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 130 responden dengan karakteristik responden yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini terdapat 9 hipotesis diantaranya tujuh hipotesis diterima dan dua hipotesis ditolak. Hipotesis yang diterima adalah *parents' orientation* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school satisfaction*, *learning outcome* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school satisfaction*, *safe environment* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school satisfaction*, *good teachers* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school satisfaction*, *parents' orientation* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school loyalty*, *good teachers* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school loyalty*, *parents' school satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school loyalty*. Hipotesis yang ditolak adalah *learning outcome* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school loyalty*, *safe environment* berpengaruh signifikan terhadap *parents' school loyalty*.

Kata Kunci: Parents' Orientation, Learning Outcome, Safe Environment, Good Teachers, Parents' School Satisfaction, Parents' School Loyalty.

ABSTRACT

A good education system will create superior human resources, and this makes the country progress. Education is the source of the nation's progress. Students are future assets that will determine the progress of the nation. Teachers have a crucial role in educating them with various competencies and forging student character. Teachers, Students, and Parents must collaborate to advance education. Educational success is not only determined by teachers at school, but also by students and parents. The three stakeholders need to work together to create a healthy and intelligent learning ecosystem. This research is a causal research using quantitative methods and processed with the help of a statistical program, namely SPSS version 22.0. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 130 respondents with predetermined respondent characteristics. In this study there were 9 hypotheses of which seven hypotheses were accepted and two hypotheses were rejected. The accepted hypothesis is that parents' orientation has a significant effect on parents' school satisfaction, learning outcomes have a significant effect on parents' school satisfaction, safe environment has a significant effect on parents' school satisfaction, good teachers have a significant effect on parents' school satisfaction, parents' orientation has a significant effect on parents' school loyalty, good teachers

have a significant effect on parents' school loyalty, parents' school satisfaction has a significant effect on parents' school loyalty. The rejected hypothesis is that learning outcomes have a significant effect on parents' school loyalty, safe environment has a significant effect on parents' school loyalty.

Keywords: Parents' Orientation, Learning Outcome, Safe Environment, Good Teachers, Parents' School Satisfaction, Parents' School Loyalty.

PENDAHULUAN

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 satisfacion*

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. 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.

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. 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.

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.

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).

Untuk mendefinisikan arti ketercapaian pembelajaran (*learning outcome*), Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) (2015) menyatakan bahwa capaian
Copyright (c) 2024 LEARNING : Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran

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.

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.

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 menyiasati persaingan setiap tahunnya. Saat ini ada 2 sekolah saingan utama SD Plus Ark, yaitu: SD Santo Yosef Sidikalang dan SD Methodist Sidikalang.

Berdasarkan latar belakang di atas, 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, dan 9) Pengaruh *good teachers* terhadap *parents' school loyalty* pada orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena data yang diperoleh dari kuesioner yang akan disebarakan kepada orangtua siswa SD Plus Ark Sidikalang. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah orangtua dari siswa SD Plus Ark Sidikalang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 130 responden yang sedang menyekolahkan anaknya di SD Plus Ark Sidikalang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Adapun karakteristik dalam penelitian ini adalah: 1) Ayah/ibu dari siswa SD Plus Ark Sidikalang, 2) Bertempat tinggal di Sidikalang, 3) Berusia 18-60 tahun masa dewasa dini (Kotler dan Amstrong, 2009), 4) Memerhatikan perkembangan anaknya yang sedang bersekolah di SD Plus Ark Sidikalang, dan 5) Mencermati kualitas layanan pendidikan SD Plus Ark Sidikalang.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner dalam penelitian ini akan dibagikan kepada pelanggan yang memiliki perangkat handphone yang terhubung dengan koneksi internet, memerhatikan perkembangannya selama bersekolah di SD Plus Ark Sidikalang, serta mencermati kualitas layanan pendidikan dari SD Plus Ark Sidikalang.

Peneliti akan menggunakan dua model pengolahan data untuk menganalisis data yang telah diperoleh dari kuesioner dalam penelitian ini, yaitu menggunakan Teknik analisis regresi sederhana (*simple regression*), regresi linear berganda (*multiple regression*) dan uji interaksi (*moderated regression analysis* (MRA)). Dalam rangka mempermudah peneliti dalam menganalisis hasil kuesioner tersebut, peneliti akan menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 22.0. Program SPSS lebih mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya dikarenakan software SPSS memiliki kemampuan analisis statistik yang cukup tinggi serta adanya sistem manajemen data pada lingkungan grafis yang menggunakan menu-menu deskriptif serta kotak-kotak dialog sederhana (Sugiyono, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas *parents' school loyalty*

Variabel	Kode Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
<i>parents' school loyalty</i>	PL 1	0.596	0,196	Valid
	PL 2	0.644	0,196	Valid
	PL 3	0.629	0,196	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 2 Hasil Uji Validitas *parents' school satisfaction*

Variabel	Kode Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
<i>parents' school satisfaction</i>	PS 1	0.555	0,196	Valid
	PS 2	0.620	0,196	Valid
	PS 3	0.557	0,196	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 3 Hasil Uji Validitas *good teachers*

Variabel	Kode Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
<i>good teachers</i>	GT1	0.477	0,196	Valid
	GT2	0.663	0,196	Valid
	GT3	0.525	0,196	Valid
	GT4	0.605	0,196	Valid
	GT5	0.568	0,196	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4 Hasil Uji Validitas *safe environment*

Variabel	Kode Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
<i>safe environment</i>	SE1	0.516	0,196	Valid
	SE2	0.538	0,196	Valid

	SE3	0.568	0,196	Valid
	SE4	0.577	0,196	Valid
	SE5	0.482	0,196	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 5 Hasil Uji Validitas *learning outcome*

Variabel	Kode Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Kriteria
<i>learning outcome</i>	LO1	0.583	0,196	Valid
	LO2	0.635	0,196	Valid
	LO3	0.595	0,196	Valid
	LO4	0.608	0,196	Valid
	LO5	0.605	0,196	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 6 Hasil Uji Validitas *parents' orientation*

Variabel	Kode Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Kriteria
<i>parents' orientation</i>	PO1	0.646	0,196	Valid
	PO2	0.601	0,196	Valid
	PO3	0.526	0,196	Valid
	PO4	0.568	0,196	Valid
	PO5	0.490	0,196	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

b. Uji Reliability

Adapun hasil uji realibilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 7 Uji Reabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	Critical Number	N of Items	Description
1	<i>parents' school loyalty</i>	0.785	0.60	3	Reliable
2	<i>parents' school satisfaction</i>	0.750	0.60	3	Reliable
3	<i>good teachers</i>	0.788	0.60	5	Reliable
4	<i>safe environment</i>	0.766	0.60	5	Reliable
5	<i>learning outcome</i>	0.816	0.60	5	Reliable
6	<i>parents' orientation</i>	0.789	0.60	5	Reliable

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil tabel di atas, semua variabel mempunyai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.60, Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel.

2. Pengujian Asumsi Klasik Regresi

a. Uji Normalitas

Berikut ini pengujian normalitas yang didasarkan dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov Smirnov (K-S). Dari output di bawah dapat dilihat pada kolom Kolmogorov-Smirnov Z dapat diketahui bahwa nilai signifikansi seluruh variabel lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa sampel data *parents' orientation*, *learning outcome*, *safe*

environment, good teachers, parents' school satisfaction, dan parents' school loyalty berdistribusi normal.

Tabel 8 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)

No	Equation	Asymp. Sig. (2-tailed)	Critical Number	Description
1	PO, LO, SE, GT → PS	0.086	>0.05	Normally Distributed
2	PO, LO, SE, GT, PS → PL	0.053	>0.05	Normally Distributed

Sumber: Data diolah, 2023

b. Uji Multikolinearitas

Adapun nilai uji multikolinearitas *tolerance* dan VIF dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 9 Nilai Tolerance dan VIF

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
PO*PS	0.310	3.230	Bebas Multikolinearitas
LO*PS	0.308	3.244	Bebas Multikolinearitas
SE*PS	0.312	3.207	Bebas Multikolinearitas
GT*PS	0.358	2.795	Bebas Multikolinearitas
PO*PL	0.300	3.336	Bebas Multikolinearitas
LO*PL	0.286	3.494	Bebas Multikolinearitas
SE*PL	0.301	3.328	Bebas Multikolinearitas
GT*PL	0.319	3.131	Bebas Multikolinearitas
PS*PL	0.288	3.473	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil tabel 9 dapat dilihat bahwa:

- 1) Nilai VIF dari Variabel *parents' school satisfaction* (PS) dengan *parents' orientation* (PO), *learning outcome* (LO), *safe environment* (SE), *good teachers* (GT) pada model regresi berganda lebih kecil dari 10 (VIF) ini berarti tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.
- 2) Nilai Tolerance dari Variabel *parents' school satisfaction* (PS) dengan *parents' orientation* (PO), *learning outcome* (LO), *safe environment* (SE), *good teachers* (GT) pada model regresi berganda lebih besar 0.1 (Tolerance>0.1), ini berarti tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.
- 3) Nilai VIF dari Variabel *parents' school loyalty* (PL) dengan *parents' orientation* (PO), *learning outcome* (LO), *safe environment* (SE), *good teachers* (GT) dan *parents' school satisfaction* (PS) pada model regresi berganda lebih kecil dari 10 (VIF) ini berarti tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

- 4) Nilai Tolerance dari Variabel *parents' school loyalty* (PL) dengan *parents' orientation* (PO), *learning outcome* (LO), *safe environment* (SE), *good teachers* (GT) dan *parents' school satisfaction* (PS) pada model regresi berganda lebih besar 0.1 (Tolerance>0.1), ini berarti tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

3. Metode Pengujian Hipotesis

1) Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Tabel 16 Hasil Uji F

Variabel	Sig	Standar	Keterangan
PO,LO,SE,GT * PS	0,00	0.05	Hipotesis Diterima
PO,LO,SE,GT,PS * PL	0,00	0.05	Hipotesis Diterima

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan uji ANOVA atau F test pada tabel di atas, didapatkan signifikansi (PO,LO,SE,GT * PS) adalah 0.000. Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis jika signifikansi ≤ 0.05 , maka hipotesis diterima, artinya variabel bebas *parents' orientation* (PO), *learning outcome* (LO), *safe environment* (SE), *good teachers* (GT) secara serentak berpengaruh signifikan terhadap *parents' school satisfaction* (PS).

Berdasarkan uji ANOVA atau F test pada tabel di atas, didapatkan signifikansi (PO,LO,SE,GT,PS * PL) adalah 0.000. Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis jika signifikansi ≤ 0.05 , maka hipotesis diterima, artinya variabel bebas *parents' orientation* (PO), *learning outcome* (LO), *safe environment* (SE), *good teachers* (GT) dan *parents' school satisfaction* (PS) secara serentak berpengaruh signifikan terhadap *parents' school loyalty* (PL).

2) Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Tabel 17 Hasil Uji T

Variabel	Sig	Standar	Keterangan
PO*PS	0.046	0.05	Hipotesis diterima
LO*PS	0.002	0.05	Hipotesis diterima
SE*PS	0.032	0.05	Hipotesis diterima
GT*PS	0.000	0.05	Hipotesis diterima
PO*PL	0.018	0.05	Hipotesis diterima
LO*PL	0.446	0.05	Hipotesis ditolak
SE*PL	0.321	0.05	Hipotesis ditolak
GT*PL	0.004	0.05	Hipotesis diterima
PS*PL	0.000	0.05	Hipotesis diterima

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan table di atas dapat diketahui bahwa:

a. Variabel *parents' orientation* (PO)

Nilai signifikansi variabel PO adalah 0.046, sedangkan nilai standarnya adalah 0.05. Maka signifikansi < standar (0.046<0.05) bahwa variabel PO berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *parents' school satisfaction* (PS) pada orang tua murid dari siswa SD Plus Ark di Sidikalang.

Nilai signifikansi variabel PO adalah 0.018, sedangkan nilai standarnya adalah 0.05. Maka signifikansi $<$ standar ($0.018 < 0.05$) bahwa variabel PO berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *parents' school loyalty* (PL) pada orang tua murid dari siswa SD Plus Ark di Sidikalang.

b. Variabel *learning outcome* (LO)

Nilai signifikansi variabel *learning outcome* (LO) adalah 0.002, sedangkan nilai standarnya adalah 0.05. Maka signifikansi $<$ standar ($0.002 < 0.05$) bahwa variabel LO berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *parents' school satisfaction* (PS) pada orang tua murid dari siswa SD Plus Ark di Sidikalang.

Nilai signifikansi variabel *learning outcome* (LO) adalah 0.446, sedangkan nilai standarnya adalah 0.05. Maka signifikansi $>$ standar ($0.446 > 0.05$) bahwa variabel LO tidak berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *parents' school loyalty* (PL) pada orang tua murid dari siswa SD Plus Ark di Sidikalang.

c. Variabel *safe environment* (SE)

Nilai signifikansi variabel *safe environment* (SE) adalah 0.032, sedangkan nilai standarnya adalah 0.05. Maka signifikansi $>$ standar ($0.032 > 0.05$) bahwa variabel SE berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *parents' school satisfaction* (PS) pada orang tua murid dari siswa SD Plus Ark di Sidikalang.

Nilai signifikansi variabel *safe environment* (SE) adalah 0.321, sedangkan nilai standarnya adalah 0.05. Maka signifikansi $>$ standar ($0.321 > 0.05$) bahwa variabel SE tidak berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *parents' school loyalty* (PL) pada orang tua murid dari siswa SD Plus Ark di Sidikalang.

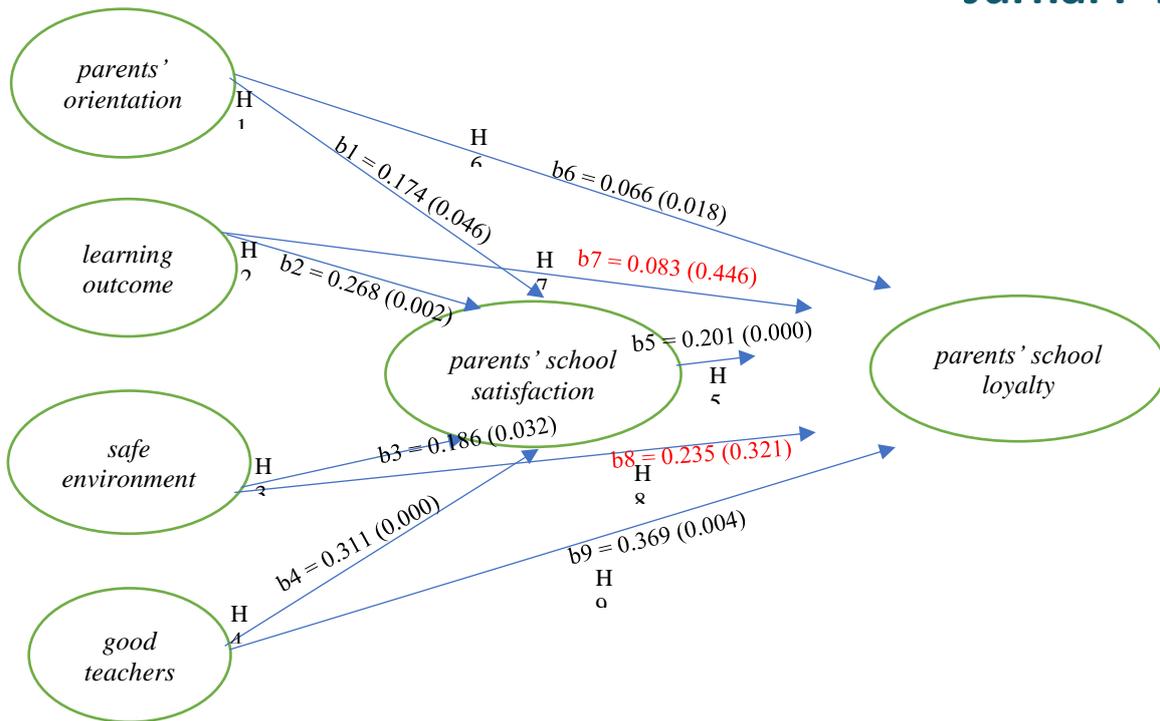
d. Variabel *good teachers* (GT)

Nilai signifikansi variabel *good teachers* (GT) adalah 0.000, sedangkan nilai standarnya adalah 0.05. Maka signifikansi $<$ standar ($0.000 < 0.05$) bahwa variabel GT berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *parents' school satisfaction* (PS) pada orang tua murid dari siswa SD Plus Ark di Sidikalang.

Nilai signifikansi variabel *good teachers* (GT) adalah 0.004, sedangkan nilai standarnya adalah 0.05. Maka signifikansi $>$ standar ($0.004 > 0.05$) bahwa variabel GT berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *parents' school loyalty* (PL) pada orang tua murid dari siswa SD Plus Ark di Sidikalang.

e. Variabel *parents' school satisfaction* (PS)

Nilai signifikansi variabel *parents' school satisfaction* (PS) adalah 0.000, sedangkan nilai standarnya adalah 0.05. Maka signifikansi $<$ standar ($0.000 < 0.05$) bahwa variabel PS berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *parents' school loyalty* (PL) pada orang tua murid dari siswa SD Plus Ark di Sidikalang.



Gambar 1 Hasil Penelitian
 Sumber: Data diolah, 2023

Pembahasan

Dari sembilan hipotesis yang diteliti, terdapat tujuh hipotesis diterima dan terdapat dua hipotesis ditolak. Hipotesis pertama yaitu *Parent Orientation* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' Satisfaction*. Hipotesis ini didukung dengan uji t dimana signifikansi dengan nilai 0.046 (dibawah 0.05) yang menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Helgesen dan Nasset (2007) yang menyatakan *Parent Orientation* berpengaruh signifikan dalam membentuk *Parents' Satisfaction* dari siswa sekolah. Adapun alasan hipotesis ini diterima adalah orang tua memegang peranan penting dalam sekolah anaknya karena sebagai pihak yang melakukan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, orientasi dari orang tua seperti guru mudah dijumpai dan dihubungi, kepala sekolah mudah dihubungi, sosial media sekolah selalu diperbaharui dan ketrampilan penggunaan internet guru untuk berkomunikasi menjadi penting dalam memenuhi ekspektasi dari orang tua dan memberikan kepuasan bagi orang tua siswa.

Hipotesis kedua yaitu *Learning Outcome* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' Satisfaction*. Hipotesis ini didukung dengan uji t dimana signifikansi dengan nilai 0.002 (dibawah 0.05) yang menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Marzo-Navarro et al. (2005) yang menyatakan *Learning Outcome* berpengaruh signifikan dalam membentuk *Parents' Satisfaction* dari siswa sekolah. Adapun alasan hipotesis ini diterima adalah dalam menyekolahkan anak maka hasil pembelajaran merupakan bagian penting dalam memenuhi ekspektasi dari orang tua. Orang tua mengharapkan siswa mampu memperoleh pembelajaran yang bagus dan banyak ilmu di sekolah, sekolah memiliki pendekatan inovatif dalam pengajaran, guru-guru mampu beradaptasi dengan mudah dalam lingkungan belajar, serta kualifikasi semua guru pengajar bagus di semua pelajaran merupakan *learning outcome* yang diekspektasikan oleh orang tua dapat terpenuhi dalam memuaskan orang tua. Hal ini dikarenakan salah satu pencapaian dari bersekolah dapat terlihat dari *learning outcome* yang diperoleh oleh siswa.

Hipotesis ketiga yaitu *Safe Environment* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' Satisfaction*. Hipotesis ini didukung dengan uji t dimana signifikansi dengan nilai 0.032 (dibawah 0.05) yang menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Marzo-Navarro et al. (2005) yang menyatakan *Safe Environment* berpengaruh signifikan dalam membentuk *Parents' Satisfaction* dari siswa sekolah. Adapun alasan hipotesis ini diterima adalah rasa aman, sekolah menjaga setiap siswa, berada dalam lingkungan sosial yang baik, siswa dihargai oleh guru di sekolah, dan siswa bertumbuh dengan baik di sekolah merupakan lingkungan yang aman yang diekspektasikan oleh orang tua siswa pada saat di sekolah. Lingkungan yang aman merupakan bagian yang penting karena siswa berada dalam lingkungan sekolah sepanjang hari di sekolah inilah yang menyebabkan orang tua siswa akan merasa puas bila lingkungan yang dimiliki sekolah memiliki tingkat keamanan yang baik.

Hipotesis keempat yaitu *Good Teacher* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' Satisfaction*. Hipotesis ini didukung dengan uji t dimana signifikansi dengan nilai 0.000 (dibawah 0.05) yang menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Marzo-Navarro et al. (2005) yang menyatakan *Good Teacher* berpengaruh signifikan dalam membentuk *Parents' Satisfaction* dari siswa sekolah. Adapun alasan hipotesis ini diterima adalah dalam bersekolah maka interaksi terbesar dari siswa yaitu interaksi dengan guru disekolah, oleh karena itu untuk dapat memberikan kepuasan bagi orang tua siswa maka memiliki guru yang memberikan pendidikan terbaik, dapat dipercaya, kualitas diri yang baik, berbicara positif dan mempromosikan sekolah dengan baik merupakan faktor penting. Sekolah yang mampu memberikan *Good Teacher* terbaik merupakan faktor penting dalam *Parents' Satisfaction*.

Hipotesis kelima yaitu *Parent Orientation* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' Loyalty*. Hipotesis ini didukung dengan uji t dimana signifikansi dengan nilai 0.018 (dibawah 0.05) yang menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Skallerud (2011) yang menyatakan *Parent Orientation* berpengaruh signifikan dalam membentuk *Parents' Loyalty* dari siswa sekolah. Adapun alasan hipotesis ini diterima adalah orang tua memegang peranan penting dalam sekolah anaknya karena sebagai pihak yang melakukan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, orientasi dari orang tua seperti guru mudah dijumpai dan dihubungi, kepala sekolah mudah dihubungi, sosial media sekolah selalu diperbaharui dan ketrampilan penggunaan internet guru untuk berkomunikasi menjadi penting dalam secara langsung membentuk kesetiaan orang tua siswa terhadap suatu sekolah. Pemenuhan dari *Parents' Orientation* menunjukkan sekolah memperhatikan kebutuhan siswa dalam bersekolah yang pada akhirnya akan membentuk *Parents' Loyalty*.

Hipotesis keenam yaitu *Learning Outcome* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' Loyalty*. Hipotesis ini tidak didukung dengan uji t dimana signifikansi dengan nilai 0.446 (diatas 0.05) yang menunjukkan bahwa hipotesis ini ditolak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Aydin and Ozer (2005) yang menyatakan *Learning Outcome* tidak berpengaruh signifikan dalam membentuk *Parents' Loyalty* dari siswa sekolah. Adapun alasan hipotesis ini ditolak adalah dalam menyekolahkan anak maka hasil pembelajaran merupakan bagian penting namun haruslah melewati memenuhi ekspektasi dari orang tua terlebih dahulu. *Learning Outcome* yang dimiliki oleh orang tua siswa haruslah dapat membentuk *Parents' Satisfaction* terlebih dahulu sebelum membentuk *Parents' Loyalty*. Orang tua mengharapkan siswa mampu memperoleh pembelajaran yang bagus dan banyak ilmu di sekolah, sekolah memiliki pendekatan inovatif dalam pengajaran, guru-guru mampu beradaptasi dengan mudah dalam lingkungan belajar, serta kualifikasi semua guru pengajar bagus di semua pelajaran merupakan *learning outcome* yang diekspektasikan oleh orang tua dapat terpenuhi dalam

memuaskan orang tua dan barulah dapat membentuk kesetiaan dari orang tua siswa. Hal ini dikarenakan *Learning Outcome* merupakan suatu proses berkelanjutan yang perlu untuk pastikan kesesuaiannya dengan ekspektasi dari orang tua siswa sebelum mampu membentuk *Parents' Loyalty*. Meskipun secara parsial *Learning Outcome* tidak signifikan terhadap *Parents' Satisfaction* tetapi saat diuji bersama dalam uji F *Parent Orientation, Learning Outcome, Safe Environment, Good Teachers, Parents' Satisfaction* terhadap *Parents' Loyalty* dengan nilai signifikansi ≤ 0.05 yaitu sebesar 0.000 dan dinyatakan signifikan sehingga perlu dipertahankan dalam meningkatkan *Parents' Loyalty*.

Hipotesis ketujuh yaitu *Safe Environment* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' Loyalty*. Hipotesis ini tidak didukung dengan uji t dimana signifikansi dengan nilai 0.321 (diatas 0.05) yang menunjukkan bahwa hipotesis ini ditolak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh i and Hung (2009) yang menyatakan *Safe Environment* tidak berpengaruh signifikan dalam membentuk *Parents' Loyalty* dari siswa sekolah. Adapun alasan hipotesis ini ditolak adalah rasa aman, sekolah menjaga setiap siswa, berada dalam lingkungan sosial yang baik, siswa dihargai oleh guru di sekolah, dan siswa bertumbuh dengan baik di sekolah merupakan lingkungan yang aman yang diekspektasikan oleh orang tua siswa pada saat di sekolah yang perlu untuk membentuk *Parents' Satisfaction* terlebih dahulu sebelum mampu membentuk *Parents' Loyalty*. Lingkungan yang aman merupakan bagian yang penting karena siswa berada dalam lingkungan sekolah sepanjang hari di sekolah inilah yang menyebabkan orang tua siswa akan merasa puas bila lingkungan yang dimiliki sekolah memiliki tingkat keamanan yang baik, perlu untuk dapat membentuk puas terlebih dahulu karena kepuasan adalah verifikasi secara afeksi bahwa *Safe Environment* telah sesuai dengan yang diharapkan oleh orang tua siswa. Meskipun secara parsial *Safe Environment* tidak signifikan terhadap *Parents' Satisfaction* tetapi saat diuji bersama dalam uji F *Parent Orientation, Learning Outcome, Safe Environment, Good Teachers, Parents' Satisfaction* terhadap *Parents' Loyalty* dengan nilai signifikansi ≤ 0.05 yaitu sebesar 0.000 dan dinyatakan signifikan sehingga perlu dipertahankan dalam meningkatkan *Parents' Loyalty*.

Hipotesis kedelapan yaitu *Good Teacher* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' Loyalty*. Hipotesis ini didukung dengan uji t dimana signifikansi dengan nilai 0.004 (dibawah 0.05) yang menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Marzo-Navarro et al. (2005) yang menyatakan *Good Teacher* berpengaruh signifikan dalam membentuk *Parents' Loyalty* dari siswa sekolah. Adapun alasan hipotesis ini diterima adalah dalam bersekolah maka interaksi terbesar dari siswa yaitu interaksi dengan guru disekolah, oleh karena itu untuk dapat memberikan kepuasan bagi orang tua siswa maka memiliki guru yang memberikan pendidikan terbaik, dapat dipercaya, kualitas diri yang baik, berbicara positif dan mempromosikan sekolah dengan baik merupakan faktor penting. Sekolah yang mampu memberikan *Good Teacher* terbaik merupakan faktor penting dalam secara langsung membentuk *Parents' Loyalty*.

Hipotesis kesembilan yaitu *Parents' Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Parents' Loyalty*. Hipotesis ini didukung dengan uji t dimana signifikansi dengan nilai 0.000 (dibawah 0.05) yang menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Skallerud (2011) yang menyatakan *Parents' Satisfaction* berpengaruh signifikan dalam membentuk *Parents' Loyalty* dari siswa sekolah. Adapun alasan hipotesis ini diterima adalah kepuasan akan terkait pendidikan dan menanggapi sekolah sebagai yang terbaik merupakan bagian terpenting dalam membentuk *Parents' Loyalty*. Konfirmasi positif secara afeksi akan memperkuat orang tua siswa untuk tetap memiliki kesetiaan akan suatu sekolah.

Variabel *Parents' Loyalty* dibentuk oleh *Parents' Satisfaction* dimana memiliki koefisien regresi sebesar 0.369. Hal ini menunjukkan bahwa orang tua siswa SD Plus Ark Sidikalang

yang merasa puas akan pendidikan yang diberikan di SD Plus Ark Sidikalang secara langsung akan memiliki konfirmasi positif secara afeksi dan ini menjadi penting pada akhirnya dalam membentuk *Parents' Loyalty*.

Variabel kedua yang paling penting dalam membentuk *Parents' Loyalty* yaitu *Good Teacher* dimana memiliki koefisien regresi sebesar 0.235, selain itu *Good Teacher* juga berpengaruh penting pertama dalam memengaruhi *Parents' Satisfaction*. Hal ini dikarenakan dalam bersekolah maka interaksi terbesar dari siswa yaitu interaksi dengan guru di sekolah SD Plus Ark Sidikalang, oleh karena itu untuk dapat memberikan kepuasan bagi orang tua siswa maka memiliki guru yang memberikan pendidikan terbaik, dapat dipercaya, kualitas diri yang baik, berbicara positif dan mempromosikan sekolah dengan baik merupakan faktor penting.

Variabel ketiga yaitu *Parents' Orientation* yang menjadi variabel ketiga paling berpengaruh dalam membentuk *Parents' Loyalty* dengan koefisien regresi 0.201 serta berpengaruh keempat dalam membentuk *Parents' Satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.174. Hal ini dikarenakan orang tua memegang peranan penting dalam sekolah anaknya karena sebagai pihak yang melakukan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, orientasi dari orang tua seperti guru mudah dijumpai dan dihubungi, kepala sekolah mudah dihubungi, sosial media sekolah selalu diperbaharui dan ketrampilan penggunaan internet guru untuk berkomunikasi menjadi penting dalam secara langsung membentuk kesetiaan orang tua siswa terhadap SD Plus Ark Sidikalang.

Variabel keempat yang berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Parents' Loyalty* yaitu *Safe Environment* dengan koefisien regresi sebesar 0.083 dan berpengaruh signifikan terhadap *Parents' Satisfaction* dengan besar pengaruh ketiga yaitu koefisien regresi sebesar 0.186. Hal ini dikarenakan rasa aman, sekolah menjaga setiap siswa, berada dalam lingkungan sosial yang baik, siswa dihargai oleh guru di sekolah, dan siswa bertumbuh dengan baik di sekolah merupakan lingkungan yang aman yang diekspektasikan oleh orang tua siswa pada saat di sekolah yang perlu untuk membentuk *Parents' Satisfaction* terlebih dahulu sebelum mampu membentuk *Parents' Loyalty*. Lingkungan yang aman merupakan bagian yang penting karena siswa berada dalam lingkungan sekolah sepanjang hari di sekolah SD Plus Ark Sidikalang inilah yang menyebabkan orang tua siswa akan merasa puas bila lingkungan yang dimiliki sekolah memiliki tingkat keamanan yang baik, perlu untuk dapat membentuk puas terlebih dahulu karena kepuasan adalah verifikasi secara afeksi bahwa *Safe Environment* telah sesuai dengan yang diharapkan oleh orang tua siswa.

Variabel yang berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Parents' Loyalty* yaitu *Learning Outcome* dengan koefisien regresi sebesar 0.066 dan berpengaruh signifikan terhadap *Parents' Satisfaction* dengan besar pengaruh kedua yaitu koefisien regresi sebesar 0.268. Hal ini dikarenakan dalam menyekolahkan anak maka hasil pembelajaran merupakan bagian penting namun haruslah melewati memenuhi ekspektasi dari orang tua terlebih dahulu. *Learning Outcome* yang dimiliki oleh orang tua siswa haruslah dapat membentuk *Parents' Satisfaction* terlebih dahulu sebelum membentuk *Parents' Loyalty*. Orang tua mengharapkan siswa mampu memperoleh pembelajaran yang bagus dan banyak ilmu di sekolah, sekolah memiliki pendekatan inovatif dalam pengajaran, guru-guru mampu beradaptasi dengan mudah dalam lingkungan belajar, serta kualifikasi semua guru pengajar bagus di semua pelajaran merupakan *learning outcome* yang diekspektasikan oleh orang tua dapat terpenuhi dalam memuaskan orang tua dan barulah dapat membentuk kesetiaan dari orang tua siswa SD Plus Ark Sidikalang. Hal ini dikarenakan *Learning Outcome* merupakan suatu proses berkelanjutan yang perlu untuk pastikan kesesuaiannya dengan ekspektasi dari orang tua siswa sebelum mampu membentuk *Parents' Loyalty*.

Variabel yang paling penting dalam membentuk *Parents' Loyalty* adalah *Parents' Satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.369. Oleh karena itu penting bagi SD Plus Ark Sidikalang.

Sidikalang untuk selalu meningkatkan *Parents' Satisfaction*. Adapun indikator dengan nilai validitas tertinggi dari *Parents' Satisfaction* yaitu PS2 (Saya sangat puas menyekolahkan anak di SD Plus Ark Sidikalang) dengan nilai validitas 0.620 dan nilai mean yaitu sebesar 4.19 dimana indikator ini paling dapat mengukur variabel *Parents' Satisfaction* dan dipersepsikan setuju oleh responden. Karena telah dipersepsikan setuju, maka perlu untuk ditingkatkan menjadi sangat setuju. Oleh karena itu, penting bagi SD Plus Ark Sidikalang untuk meningkatkan kepuasan dalam menyekolahkan anak dengan memberikan biaya khusus bagi siswa yang memiliki keluarga yang sebelumnya telah bersekolah di SD Plus Ark Sidikalang, dengan demikian orang tua akan merasa menjadi bagian dari sekolah.

Variabel yang berpengaruh positif namun tidak signifikan dalam membentuk *Parents' Loyalty* adalah *Safe Environment* dengan koefisien regresi sebesar 0.083 dan berpengaruh terbesar ketiga dalam membentuk *Parents' Satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.186. Oleh karena itu penting bagi SD Plus Ark Sidikalang untuk selalu meningkatkan *Safe Environment*. Adapun indikator dengan nilai validitas tertinggi dari *Safe Environment* yaitu SE4 (Anak saya dihargai oleh guru di sekolah) dengan nilai validitas 0.577 dan nilai mean yaitu sebesar 4.32 dimana indikator ini paling dapat mengukur variabel *Safe Environment* dan dipersepsikan sangat setuju oleh responden. Karena telah dipersepsikan sangat setuju, maka perlu untuk dipertahankan. Oleh karena itu, penting bagi SD Plus Ark Sidikalang untuk mengadakan berbagai lomba ketrampilan dari siswa seperti lomba kerajinan tangan dimana pemenangnya akan diberikan penghargaan dari sekolah.

Variabel yang berpengaruh positif namun tidak signifikan dalam membentuk *Parents' Loyalty* adalah *Learning Outcome* dengan koefisien regresi sebesar 0.066 dan berpengaruh terbesar kedua dalam membentuk *Parents' Satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.268. Oleh karena itu penting bagi SD Plus Ark Sidikalang untuk selalu meningkatkan *Learning Outcome*. Adapun indikator dengan nilai validitas tertinggi dari *Learning Outcome* yaitu LO2 (Anak saya belajar banyak ilmu di sekolah) dengan nilai validitas 0.635 dan nilai mean yaitu sebesar 4.14 dimana indikator ini paling dapat mengukur variabel *Learning Outcome* dan dipersepsikan setuju oleh responden. Karena telah dipersepsikan setuju, maka perlu untuk ditingkatkan menjadi sangat setuju. Oleh karena itu, penting bagi SD Plus Ark Sidikalang untuk menambah lebih banyak kelas kreatifitas untuk siswa berdasarkan pemilihan dari siswa seperti *cooking class*, kelas bahasa asing, dan sebagainya.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh hasil tujuh hipotesis diterima dan dua hipotesis ditolak. Terdapat hubungan yang signifikan antara *Parents' Orientation* terhadap *Parents' Satisfaction*; *Learning Outcome* terhadap *Parents' Satisfaction*; *Safe Environment* terhadap *Parents' Satisfaction*; *Good Teachers* terhadap *Parents' Satisfaction*; *Parents' Orientation*, terhadap *Parents' Loyalty*; *Good Teachers* terhadap *Parents' Loyalty*; dan *Parents' Satisfaction* terhadap *Parents' Loyalty*. Sedangkan hubungan yang tidak signifikan ditemukan antara *Learning Outcome* terhadap *Parents' Loyalty*; dan *Safe Environment* terhadap *Parents' Loyalty*.

Dari beberapa penjelasan diatas, maka dapat diberikan saran kepada SD Plus Ark Sidikalang selaku pengelola untuk melakukan beberapa Grand Strategy, yaitu: 1) memberikan guru-guru pengajar yang berkualitas terbaik karena dalam bersekolah maka interaksi terbesar dari siswa yaitu interaksi dengan guru disekolah, oleh karena itu untuk dapat memberikan kepuasan bagi orang tua siswa maka memiliki guru yang memberikan pendidikan terbaik, dapat dipercaya, kualitas diri yang baik, berbicara positif dan mempromosikan sekolah dengan baik merupakan faktor penting. 2) Memastikan bahwa guru-guru dalam memberikan pembelajaran bagi siswa dapat dipercaya untuk setiap kegiatan, selain itu guru-guru dapat diberikan pelatihan

untuk dapat meningkatkan soft skill yang dimiliki agar dapat semakin meyakinkan dalam melaksanakan pembelajaran bagi siswa. 3) Menjalankan kegiatan kerohanian bersama setiap hari di pagi hari untuk dapat memberikan edukasi berkelanjutan kepada para guru terutama dalam memberikan informasi positif mengenai pihak sekolah. 4) Memberikan arahan promosi berkelanjutan bagi guru-guru agar mampu mempromosikan secara tepat sekolah tanpa berlebihan contoh: pada acara-acara tertentu dapat menggunakan poster yang sama untuk dibagikan pada orang tua siswa pula sehingga dapat konsisten. 5) dapat diberikan pelatihan sehubungan dengan peningkatan kualitas pengajaran di kelas secara berkelanjutan sehingga guru dapat meningkatkan kualitas diri dengan baik. 6) mengikutkan guru-guru kegiatan sertifikasi maupun program kompetensi guru agar mampu memberikan pendidikan terbaik bagi siswa.

Penelitian lanjutan diharapkan dapat melengkapi variabel-variabel yang sudah ada pada penelitian ini sehingga dapat semakin menyempurnakan pemahaman akan faktor-faktor yang memengaruhi *customer loyalty*, misalnya seperti penambahan variabel *customer engagement*, *service quality* atau variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Berendt, J., Uhrich, S., & Thompson, S. A. (2018). Marketing, get ready to rumble— How rivalry promotes distinctiveness for brands and consumers. *Journal of Business Research*, 88, 161-172. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296318301437>
- Chung, S., & Park, J. (2017). The influence of brand personality and relative brand identification on brand loyalty in the European mobile phone market. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 34(1), 47-62. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/cjas.1321>
- Coelho, P. S., Rita, P., & Santos, Z. R. (2018). On the relationship between consumer-brand identification, brand community, and brand loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 43, 101-110.
- Gontur, S., Gadi, P. D., & Bagobiri, E. (2022). Service quality and customer loyalty: The mediating effect of customer brand identification in the Nigerian hospitality industry. *International Journal of Marketing & Human Resource Research*, 3(1), 38-51. <http://journal.jis-institute.org/index.php/ijmhrr/article/view/474>
- Gunarto, M., Purwanto, P., Amanah, D., & Harahap, D. A. (2022). Creating Student Loyalty Through the Value of Context-Based Customer Education. *Management Scientific Journal*, 12(1), 14-30. <https://rie.binadarma.ac.id/file/journal/creating-student-loyalty-through-the-value-of-context-based-customer-education-1670164503.pdf>
- Ha, Y.W., dan Park, M.C. (2013). Antecedents of customer satisfaction and customer loyalty for emerging devices in the initial market of Korea: an equity framework. *Psychol. Mark.* 30, 676–689.
- Jailani, J., & Retnawati, H. (2017). Keefektifan pemanfaatan perangkat pembelajaran berbasis masalah untuk meningkatkan HOTS dan karakter siswa. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran (JPP)*, 23(2), 111-123. <http://journal.um.ac.id/index.php/pendidikan-dan-pembelajaran/article/view/10162>
- Kare Skallerud. (2010). School Reputation and Its Relation to Parents' Satisfaction and Loyalty. *Journal. Tromso University Business School, Tromsø, Norway.*
- Kotler dan Armstrong. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Erlangga: Jakarta

- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, Jilid 2. PT Prenhallindo: Jakarta.
- Machfoedz, Mahmud. (2010). *Komunikasi Pemasaran Modern*. Cetakan Pertama. Cakra Ilmu: Yogyakarta.
- Mursid, A., & Wu, C. H. J. (2021). The Antecedents of Customer Satisfaction and Customer-Company Identification in Enhancing Halal Restaurant Loyalty: Halal Company Identity Perspective. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 9(1), 8. <https://arrow.tudublin.ie/ijrtp/vol9/iss1/8/>
- Philip Kotler. (2005). *According to Kotler*. Jakarta: Penerbit PT Bhuana Ilmu Populer.
- Rather, R. A. (2018). Investigating the impact of customer brand identification on hospitality brand loyalty: A social identity perspective. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(5), 487-513. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/19368623.2018.1404539>
- Rather, R. A., & Camilleri, M. A. (2019). The effects of service quality and consumer-brand value congruity on hospitality brand loyalty. *Anatolia*, 30(4), 547-559. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13032917.2019.1650289>
- Rendra Sanjaya. (2021). *Merekonstruksi Pendidikan Indonesia*. <https://www.kompas.id/baca/buku/2021/11/13/merekonstruksi-pendidikan-indonesia>
- Sherly Simbolon. (2022) *Pekan Literasi SD Plus Ark Sidikalang – September 2022* <https://merdekabelajar.dairikab.go.id/2022/11/16/pekan-literasi-sd-plus-ark-sidikalang-september-2022/>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.