

SKRIPSI

**KEPUASAN WALI SISWA TERHADAP PELAYANAN SEKOLAH
DI TK MAWARSARI PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana
Psikologi di Program Studi Psikologi Fakultas Sosial Humaniora dan Seni
Universitas Sahid Surakarta**



Disusun Oleh :

Melati Hopia

2017031003

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2022**

**SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melati Hopia
NIM : 2017031003

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul KEPUASAN WALI SISWA TERHADAP PELAYANAN SEKOLAH DI TK MAWARSARI PADA MASA PANDEMI COVID-19 adalah benar-benar karya yang telah saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya orang lain seolah-olah hasil dari pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas, termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung konsekuensinya.

Tasikmalaya, 15 Juni 2022
Yang menyatakan,

 
Melati Hopia
2017031003

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melati Hopia
NIM : 2017031003
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Sosial, Humaniora, dan Seni
Jenis Karya : Skripsi/Laporan Penelitian*

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi/Laporan Penelitian* Saya yang berjudul **KEPUASAN WALI SISWA TERHADAP PELAYANAN SEKOLAH DI TK MAWARSARI PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Beserta instrumen/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *co-author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Tasikmalaya
Pada 15 Juni 2022
Yang membuat pernyataan



LEMBAR PERSETUJUAN

**KEPUASAN WALI SISWA TERHADAP PELAYANAN SEKOLAH DI TK
MAWARSARI PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Disusun Oleh :
MELATI HOPIA
2017031003

Skripsi ini telah disetujui untuk Dipertahankan di hadapan dosen penguji
Pada tanggal *...2..Juni..2022*

Pembimbing I



Sri Ernawati, M.Psi., Psikolog

NIDN : 0627087602

Pembimbing II



Hastuti Rifayani, M.Psi., Psikolog

NIDN : 0604118501

Mengetahui,

Ketua Program Studi Psikologi



Faqli Purnomosidi, S.Psi., M.Si

NIDN : 0602058801

LEMBAR PENGESAHAN

**KEPUASAN WALI SISWA TERHADAP PELAYANAN SEKOLAH DI TK
MAWARSARI PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Disusun Oleh :
MELATI HOPIA
NIM. 2017031003

Skripsi ini telah diterima dan disahkan
Oleh dosen penguji skripsi
Program Studi Psikologi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni
Universitas Sahid Surakarta
Pada hari .Kamis.. Tanggal 7 Juli 2022...

Penguji I : Sri Ernawati, M.Psi.,Psikolog (*S Ernawati*)
Penguji II : Hastuti Rifayani, M.Psi., Psikolog (*Rh.*)
Penguji III : Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si (*Faqih*)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Sosial, Humaniora, dan
Seni**


[Signature]
Wahyudi, S.Pd., M.T., IPP
NIDN : 0607107103

Ketua Program Studi Psikologi

[Signature]
Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si
NIDN : 0602058801

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah : 6)

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.”

(QS. An-Najm : 39)

“Dari Anas ibnu Malik r.a ia berkata, Rasulullah saw. bersabda : “Menuntut ilmu itu adalah kewajiban bagi setiap orang Islam.”

(HR. Ibnu Majah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Persembahkan untuk keluarga penulis, terutama Mamah, Suami, juga Anakku. Terimakasih untuk doa yang tak henti kalian panjatkan pada Allah untukku, atas kasih sayang yang tulus, juga dukungan yang sangat luar biasa hebatnya. Tak lupa juga ucapan terimakasih kepada Almarhum Kakek, dan Nenek. Terimakasih karena kasih sayang kalian adalah salah satu faktor penulis bisa sampai di titik saat ini.”

“Terimakasih untuk sahabat dan teman yang telah menemani selama proses perkuliahan sampai dengan sekarang, saling memberikan dukungan dan bantuan.”

“Serta terimakasih kepada banyak pihak lainnya yang tak bisa disebutkan satu-persatu. Semoga Allah memudahkan kita dalam segala niat dan tujuan baik. Allahumma Aamiin

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi sebagai persyaratan penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Psikologi dengan judul “Kepuasan Wali Siswa terhadap Pelayanan Sekolah di TK Mawarsari pada Masa Pandemi Covid-19”.

Tersusunnya laporan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik yang terlibat secara langsung maupun secara tidak langsung yang telah membantu dan mempermudah serta mendukung penulis dalam penyusunan laporan ini. Maka dengan segala kerendahan hati dan tanpa mengurangi rasa hormat, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Mohamad Harisudin, M.Si. Selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Destina Paningrum, SE.,MM. Selaku Wakil Rektor bidang Sumber Daya Keuangan dan Pengembangan.
3. Ir. Dahlan Susilo, M.Kom. Selaku Wakil Rektor bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
4. Marwahyudi, S.Pd.,MT. Selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni.
5. Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Psikologi yang telah banyak memberikan semangat kepada penulis dalam melaksanakan pembuatan laporan proposal skripsi.
6. Sri Ernawati, S.Psi., M.Psi., Psikolog. Selaku pembimbing, atas kesabarannya dalam membimbing penyusunan laporan proposal skripsi.
7. Hastuti Rifayani, M.Psi., Psikolog. Selaku pembimbing dua, atas kesabarannya dalam membimbing penyusunan laporan proposal skripsi.
8. Enong Kartiwi, S.Pd. selaku Kepala Sekolah TK Mawarsari Kampung Cijoho yang telah memberikan izin untuk melaksanakan pembuatan proposal skripsi di TK Mawarsari Kampung Cijoho.
9. Seluruh guru TK Mawarsari Kampung Cijoho yang telah membantu selama proses pembuatan proposal skripsi di TK Mawarsari Kampung Cijoho.

10. Seluruh orangtua dari siswa TK Mawarsari Kampung Cijoho yang telah membantu selama proses pembuatan proposal skripsi di TK Mawarsari Kampung Cijoho.
11. Suamiku Budiman yang telah mendoakan, mendampingi dengan sabar, menyemangati, dan memberikan dukungan penuh.
12. Anakku Lunar Shayra Putri Budiman yang menjadi salah satu penyemangat terbesar sehingga skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
13. Ibuku Nolis Latifah yang telah memberikan doa luar biasa dan memberikan dukungan yang sangat penuh.
14. Alm. Kakekku H. Eddy Padmadisastra dan Nenekku H. Emi Komariah yang telah mendoakan, mendukung, serta memberikan kasih sayang yang tidak akan pernah tergantikan.
15. Teman-teman seperjuangan Program Studi Psikologi Universitas Sahid Surakarta angkatan 2017.
16. Dan semua pihak yang telah mendoakan, mendukung, serta membantu penulis dalam menyusun proposal skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa laporan ini sangat jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT membalas jasa serta budi kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun laporan ini. Harapan penulis semoga karya sederhana ini dapat memberi manfaat bagi banyak orang. Aamiin.

Tasikmalaya, 15 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Wali Siswa	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Wali Siswa	8

2.1.2	Dimensi Kepuasan Wali Siswa	9
2.1.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wali Siswa	10
2.1.4	Ciri-Ciri Kepuasan Pelanggan (Wali Siswa)	12
2.1.5	Expectancy-Disconfirmation Theory Of Customer Satisfaction	12
2.1.6	Standar Pendidikan Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD	13
2.2	Kerangka Berfikir	14
2.3	Pertanyaan Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN.....		16
3.1	Jenis Penelitian	16
3.2	Lokasi Penelitian	16
3.3	Karakteristik Informan Penelitian	16
3.4	Metode Pengumpulan Data	17
3.4.1	Observasi.....	17
3.4.2	Wawancara (interview).....	18
3.4.3	Dokumentasi	21
3.5	Uji Keabsahan Data	21
3.6	Metode Analisis Data	23
BAB IV LAPORAN PENELITIAN.....		25
4.1	Persiapan Penelitian.....	25
4.1.1	Orientasi Penelitian	25
4.1.2	Profil Tempat Penelitian.....	26
4.1.3	Persiapan Alat Pengumpulan Data	27
4.2	Pelaksanaan Penelitian	28

4.2.1	Penentuan Informan.....	28
4.2.2	Penentuan Jadwal Penelitian	28
4.3	Analisis Data	29
4.3.1	Karakteristik Informan Penelitian	29
4.3.2	Hasil Observasi.....	29
4.4	Hasil Wawancara.....	32
4.4.1	Hasil Wawancara Informan Utama 1	32
4.4.2	Hasil Wawancara Informan Utama 2	35
4.4.3	Hasil Wawancara Informan Utama 3	37
4.4.4	Hasil Wawancara Informan Utama 4	40
4.4.5	Hasil Wawancara Informan Utama 5	42
4.4.6	Hasil Wawancara Informan Pendukung 1	44
4.4.7	Hasil Wawancara Informan Pendukung 2	47
4.4.8	Hasil Wawancara Informan Pendukung 3	49
4.4.9	Hasil Wawancara Informan Pendukung 4	52
4.5	Pembahasan	54
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran.....	61
	DAFTAR PUSTAKA	62
	LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.4	Tabel Keaslian Penelitian	7
Tabel 3.4.1	Tabel Guide Observasi.....	18
Tabel 3.4.2	Tabel Guide Wawancara “Kepuasan Wali Siswa”	19
Tabel 4.2.2	Tabel Jadwal Pengambilan Data	29
Tabel 4.3.1	Tabel Karakteristik Informan Penelitian	29

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1.2	Gambar Peta Lokasi	27
-------------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi
Lampiran 2	Informed Consent
Lampiran 3	Surat Permohonan Penelitian
Lampiran 4	Verbatim