

**PERSEPSI DAN EKSPEKTASI ORANG TUA PESERTA DIDIK
TENTANG MUTU PENDIDIKAN BERKAITAN DENGAN
KEPERCAYAANNYA TERHADAP SDN PURWODADI 03 KECAMATAN
PURWODADI KABUPATEN PASURUAN**

*The Perception and Expectation of Learners' Parents about The Quality of
Education Associated with Belief to SDN Purwodadi 03 Subdistrict Purwodadi
Pasuruan Regency*

**Ria Rovita Sari
Ahmad Supriyanto
Wildan Zulkarnain
Universitas Negeri Malang, Jalan Semarang No. 5 Malang
Email: riarovita99@gmail.com**

ABSTRAK: Tujuan penelitian ini adalah mengetahui keterkaitan antara persepsi dan ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dengan kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional. Populasi berjumlah 143 orang tua peserta didik dengan sampel sebanyak 105 orang tua peserta didik. Data dikumpulkan dengan angket dan dianalisis menggunakan deskriptif korelasi ganda. Hasil penelitian menyatakan terdapat keterkaitan yang signifikan antara persepsi dan ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan berkaitan dengan kepercayaan terhadap SDN Purwodadi 03.

Kata kunci: persepsi orang tua, ekspektasi orang tua, kepercayaan orang tua

ABSTRACT: *The purpose of this research is detect the correlation between perceptions and expectations of parent learners' about the quality of education associated with beliefs to SDN Purwodadi 03. Based on the goal, this is a quantitative research correlational. The population as much as 143 learners' parents with sample as much as 105 learners' parents'. The data collected with questionnaire and analyzed using a descriptive correlation double. The results of research explain is a correlation significant between perceptions and expectations of parent learners' about the quality of education associated with beliefs to SDN Purwodadi 03.*

Key Word: *perceptions of parents, expectations of parents, beliefs of the parents*

Pendidikan merupakan suatu hak mutlak yang dimiliki oleh setiap warga negara. Pentingnya pendidikan adalah untuk meningkatkan kualitas hidup, melalui pendidikan setiap individu dituntun untuk menentukan arah, tujuan dan makna kehidupan. Semakin tinggi kualitas pendidikannya semakin tinggi pula kualitas hidupnya. Penyelenggara pendidikan seperti sekolah tentu harus memiliki mutu untuk mencetak generasi-generasi yang berkualitas. Pengertian Mutu adalah ukuran, baik buruk suatu benda; taraf atau derajat kualitas (Septian, 2016:1). Apabila mutu merupakan ukuran atau derajat tentu mutu dapat diukur atau dinilai oleh orang tua peserta didik. Dengan adanya penilaian untuk suatu kualitas pendidikan tentu hal tersebut mampu mempengaruhi kepercayaan orang tua peserta didik tentang pendidikan yang diselenggarakan. Semakin tinggi penilaian orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan suatu sekolah maka semakin tinggi pula kepercayaan orang tua peserta didik tentang sekolah tersebut. Untuk menilai mutu sekolah dapat dilihat dari persepsi orang tua peserta didiknya.

Persepsi adalah “Pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan” (Rakhmat, 2011:50). Dapat dijabarkan bahwa persepsi adalah penilaian yang berdasarkan pada pengalaman tentang suatu objek atau peristiwa yang diperoleh. Sesuai dengan pengalamannya tentu orang tua peserta didik memiliki persepsi atau penilaian yang berbeda-beda sesuai dengan apa yang dipahaminya. Maka dari itu untuk membangun persepsi yang baik maka pendidikan harus mampu memberikan penilaian yang sesuai dengan harapan orang tua peserta didik. Apabila harapan orang tua peserta didik sesuai dengan persepsi orang tua peserta didik maka tidak terjadi kesenjangan yang menyebabkan ketidakpuasan orang tua peserta didik.

Ekspektasi didefinisikan sebagai keinginan agar sesuatu terjadi sesuai dengan harapannya (Widagho, 1991:186). Dapat dijelaskan bahwa ekspektasi atau harapan adalah keinginan seseorang untuk mencapai kepuasan maksimal dan meminimalkan ketidakpuasan. Dengan begitu untuk mencapai kepuasan orang tua peserta didik akan suatu mutu pendidikan maka apa yang jadi harapan orang tua peserta didik harus terpenuhi sehingga tidak terjadi kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi orang tua peserta didik. Apabila kepuasan sudah dirasakan oleh

orang tua peserta didik maka terbentuklah kepercayaan orang tua peserta didik. Seperti menurut Riset Costabile (dalam Bastian, 2014:4), “Kepercayaan diartikan sebagai persepsi akan keandalan dari sudut pandang konsumen didasarkan pada pengalaman yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan”.

Persepsi dan kepercayaan tentu memiliki hubungan yang sangat erat. Sebab faktor pembentuk kepercayaan juga meliputi persepsi. Seperti yang diutarakan oleh dalam Riset Costabile (dalam Bastian, 2014:4), ciri utama terbentuknya kepercayaan adalah suatu persepsi positif. Ketika seseorang menilai baik pada suatu instansi atau lembaga maka seseorang tersebut akan merasa percaya terhadap jasa atau pelayanannya. Seperti halnya pada sekolah, ketika orang tua peserta didik menilai baik atau maju suatu sekolah tentu orang tua peserta didik akan menyekolahkan anaknya pada sekolah tersebut.

Keterkaitan antara ekspektasi dan kepercayaan dapat dilihat dalam pengukuran kepercayaan. kinerja lembaga sesuai dengan yang diharapkan konsumen, pelayanan lembaga secara konsisten menjaga kualitasnya, percaya bahwa lembaga akan bertahan lama (Zulganef, 2002:103). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dijabarkan bahwa dalam melakukan pengukuran kepercayaan dapat dilihat dari kinerja atau dalam penelitian ini mutu yang ada di sekolah dengan ekspektasi (harapan) orang tua peserta didik. Maksudnya yaitu untuk melakukan pengukuran kepercayaan dapat dilihat apakah mutu yang ada di sekolah sudah memenuhi ekspektasi atau kebutuhan orang tua peserta didik, sebab apabila mutu sudah memenuhi apa yang diekspektasikan orang tua peserta didik tentu orang tua peserta didik akan percaya terhadap sekolah sebagai penyelenggara pendidikan yang bermutu. Dengan itu dapat ditarik kesimpulan bahwa ekspektasi memiliki hubungan terhadap kepercayaan.

Persepsi adalah penilaian dan ekspektasi adalah harapan sedangkan kepercayaan adalah hasil dari penilaian harapan. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya persepsi dan ekspektasi memiliki hubungan terhadap kepercayaan. Kepercayaan terbentuk dari persepsi yang positif, apabila SDN Purwodadi 03 banyak dipersepsikan positif oleh orang tua peserta didik dalam menyelenggarakan pendidikan yang bermutu tentu orang tua peserta didik akan memiliki harapan terhadap mutu yang dipersepsikan positif tersebut. Apabila

mutu yang diharapkan oleh orang tua peserta didik dapat terpenuhi atau sesuai dengan harapannya maka hal ini yang membentuk sebuah kepercayaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi dan ekspektasi mempengaruhi sebuah kepercayaan. Apabila persepsi sudah sesuai dengan ekspektasi maka terbentuklah kepercayaan. Seperti halnya apabila sekolah mampu memberikan mutu yang sesuai dengan ekspektasi orang tua peserta didik tentu hal tersebut membentuk kepercayaan orang tua peserta didik sekitar terhadap SDN Purwodadi 03.

Persepsi, ekspektasi dan kepercayaan orang tua peserta didik perlu diketahui pihak sekolah sebagai bahan evaluasi dan peningkatan mutu agar dapat menyelenggarakan pendidikan yang sesuai dengan harapan orang tua peserta didik. Untuk membantu mengetahui penilaian dan harapan orang tua peserta didik tentang mutu SDN Purwodadi 03, maka penelitian ini dilaksanakan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif korelasional. Data dikumpulkan menggunakan instrumen angket. Angket disusun berdasarkan teori yang mendasari setiap variabel penelitian. Populasi penelitian berjumlah 143 responden dengan jumlah sampel sebanyak 105 responden. Setelah diketahui jumlah populasi dan sampel serta sudah tersusun angket maka angket yang tersusun disebarkan terhadap 30 orang responden yang merupakan anggota populasi yang bukan termasuk anggota sampel. Data terkumpul dianalisis menggunakan bantuan SPSS 16.00 *for windows* untuk mengetahui validitas dan reliabilitas setiap pernyataan yang diajukan dalam angket.

Pernyataan yang dinyatakan valid dan reliabel dimasukkan dalam angket penelitian yang kemudian disebarkan kepada 105 responden anggota sampel. Data terkumpul yang dianalisis persyaratan dinyatakan data memiliki distribusi normal, tidak multikolinieritas dan linier antar variabel penelitiannya. Setelah diketahui bahwa data terkumpul telah memenuhi persyaratan maka dianalisis menggunakan korelasi ganda.

HASIL

Tingkat Persepsi Orang Tua Peserta Didik tentang Mutu Pendidikan di SDN Purwodadi 03

Variabel persepsi merupakan variabel bebas (X). Variabel ini dibagi menjadi lima kualifikasi yang mana dihasilkan. Deskripsi persepsi orang tua peserta didik dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Interval Persepsi Orang Tua Peserta Didik

| Klasifikasi Jawaban | Interval | x_i | f_i | Persentase (%) | $f_i x_i$ |
|---------------------|-----------|-------|------------|----------------|-----------------|
| Sangat Tinggi | 126 – 149 | 137,5 | 54 | 51,42 | 7.425 |
| Tinggi | 102 – 125 | 113,5 | 48 | 45,71 | 5.448 |
| Sedang | 78 – 101 | 89,5 | 3 | 2,85 | 268,5 |
| Rendah | 54 – 77 | 65,5 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Rendah | 30 – 53 | 41,5 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 105 | 100 | 13.141,5 |

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui dari 105 responden terdapat 54 responden atau sebesar 51,42% sampel memiliki nilai sangat tinggi, 48 responden atau sebesar 45,71% sampel memiliki nilai tinggi, 3 responden atau sebesar 2,85% sampel memiliki nilai sedang, dan tidak ada responden yang memiliki nilai rendah dan sangat rendah dalam persepsi orang tua peserta didik.

Rata-rata nilai dari persepsi 105 orang tua peserta didik SDN Purwodadi 03 tersebut 125 karena ketika angka di belakang koma (,) kurang dari 5 maka dibulatkan ke bawah. Nilai tersebut berada pada rentangan interval 102-125, yang berarti secara umum menghasilkan nilai persepsi yang tinggi.

Tingkat Ekspektasi Orang Tua Peserta Didik tentang Mutu Pendidikan di SDN Purwodadi 03

Variabel ekspektasi merupakan variabel bebas (X). Variabel ini dibagi menjadi lima kualifikasi yang mana diperoleh melalui perhitungan. Deskripsi ekspektasi orang tua peserta didik dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Interval Ekspektasi Orang Tua Peserta Didik

| Klasifikasi Jawaban | Interval | x_i | f_i | Persentase (%) | $f_i x_i$ |
|---------------------|-----------|-------|------------|----------------|-----------------|
| Sangat Tinggi | 126 – 149 | 137,5 | 46 | 43,80 | 6.325 |
| Tinggi | 102 – 125 | 113,5 | 50 | 47,61 | 5.675 |
| Sedang | 78 – 101 | 89,5 | 9 | 8,57 | 805,5 |
| Rendah | 54 – 77 | 65,5 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Rendah | 30 – 53 | 41,5 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 105 | 100 | 12.805,5 |

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui dari 105 responden terdapat 46 responden atau sebesar 43,80% sampel memiliki nilai sangat tinggi, 50 responden atau 47,61% sampel memiliki nilai tinggi, 9 responden atau 8,57% sampel memiliki nilai sedang, dan tidak ada responden yang memiliki nilai rendah dan sangat rendah dalam ekspektasi orang tua peserta didik.

Rata-rata nilai dari persepsi 105 orang tua peserta didik SDN Purwodadi 03 tersebut 122 karena ketika angka di belakang koma (,) lebih dari sama dengan 5 maka dibulatkan ke atas. Nilai tersebut berada pada rentangan interval 102-125, yang berarti secara umum menghasilkan nilai ekspektasi yang tinggi.

Tingkat Kepercayaan Orang Tua Peserta Didik tentang Mutu SDN Purwodadi 03

Variabel kepercayaan merupakan variabel terikat (Y). Variabel ini dibagi menjadi lima kualifikasi yang mana diperoleh melalui perhitungan. Deskripsi kepercayaan orang tua peserta didik dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Interval Kepercayaan Orang Tua Peserta Didik

| Klasifikasi Jawaban | Interval | x_i | f_i | Persentase (%) | $f_i x_i$ |
|----------------------------|-----------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Sangat Tinggi | 37 – 43 | 40 | 77 | 73,33 | 3080 |
| Tinggi | 30 – 36 | 33 | 25 | 23,80 | 825 |
| Sedang | 23 – 29 | 26 | 3 | 2,85 | 78 |
| Rendah | 16 – 22 | 19 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Rendah | 9 – 15 | 12 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 105 | 100 | 3.983 |

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui dari 105 responden terdapat 77 responden atau 73,33% sampel memiliki nilai sangat tinggi, 25 responden atau 23,80% sampel memiliki nilai tinggi, 3 responden atau 2,85% sampel memiliki nilai sedang, dan tidak ada responden yang memiliki nilai rendah dan sangat rendah dalam kepercayaan orang tua peserta didik.

Rata-rata nilai dari persepsi 105 orang tua peserta didik SDN Purwodadi 03 tersebut 38 karena ketika angka di belakang koma (,) lebih dari sama dengan 5 maka dibulatkan ke atas. Nilai tersebut berada pada rentangan interval 37-43, yang berarti secara umum menghasilkan nilai kepercayaan yang sangat tinggi tentang mutu SDN Purwodadi 03.

Hasil Analisis Data Keterkaitan antar Variabel Penelitian

Diketahui jika r_{xy} yang dekat dengan kritik Tabel t, koefisien α -nya $\leq p = 0,05$ maka H_0 ditolak. Namun jika diketahui r_{xy} yang dekat dengan kritik Tabel t koefisien α -nya $> p = 0,05$ maka H_0 diterima (Setyadin, 2015:8).

Berdasarkan hasil analisis data dari pemaparan di atas diketahui bahwa: keterkaitan persepsi orang tua peserta didik (X1) dan kepercayaan orang tua peserta didik (Y) memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan atau H_0 ditolak dan H_1 diterima. Keterkaitan ekspektasi orang tua peserta didik (X2) dan kepercayaan orang tua peserta didik (Y) memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan atau H_0 ditolak dan H_1 diterima. Keterkaitan persepsi orang tua peserta didik (X1), ekspektasi orang tua peserta didik (X2) dan kepercayaan orang tua peserta didik (Y) memiliki nilai $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan atau H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis diperoleh dari hasil data yang dilakukan yaitu analisis data dari variabel persepsi orang tua peserta didik (X1), ekspektasi orang tua peserta didik (X2) dan kepercayaan orang tua peserta didik (Y). Rumusan hipotesis penelitian ini adalah

H_0 : Tidak ada keterkaitan antara persepsi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03.

H_0 : Tidak ada keterkaitan antara ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03.

H_0 : Tidak ada keterkaitan antara persepsi dan ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dengan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03.

Pengujian hipotesis ini menggunakan korelasi ganda alasan menggunakan rumus tersebut karena hipotesis memiliki tiga variabel yang harus diuji. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Pengujian Hipotesis

| Hipotesis | r_{xy} hitung | r_{xy} tabel | Hasil |
|--|-----------------|----------------|------------|
| Tidak ada keterkaitan antara persepsi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03 | 0,781 | 0,256 | Ho ditolak |
| Tidak ada keterkaitan antara ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03 | 0,742 | 0,256 | Ho ditolak |
| Tidak ada keterkaitan antara persepsi dan ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dengan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03 | 0,781 | 0,256 | Ho ditolak |

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui hasil perhitungan analisis korelasi ganda diperoleh dinilai r_{xy} hitung $>$ r_{xy} tabel pada taraf signifikansi 1% atau 0,01 maka H_0 ditolak atau H_1 diterima.

PEMBAHASAN

Persepsi Orang Tua Peserta Didik tentang Mutu Pendidikan di SDN Purwodadi 03

Persepsi orang tua peserta didik SDN Purwodadi 03 tentang mutu pendidikan berada pada kategori tinggi sebesar 125. Hasil pengukuran berdasarkan perhatian, pemahaman dan ingatan individu mengenai mutu pendidikan (Assael, 1984:37). Perhatian dan ingatan yang diberikan orang tua peserta didik membuktikan adanya pemahaman orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan. Semakin besar perhatian dan ingatan orang tua peserta didik tentu semakin besar pula pemahaman orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan tersebut. Dan dalam hal ini orang tua peserta didik SDN Purwodadi 03 berada pada kategori tinggi persepsinya terhadap mutu pendidikan.

Penjelasan di atas didapatkan hasil persepsi yang tinggi tentang mutu pendidikan, yang menandakan bahwa orang tua peserta didik SDN Purwodadi 03 memiliki perhatian, pemahaman dan ingatan yang tinggi tentang mutu pendidikan.

dengan adanya penilaian persepsi tersebut akan digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu sekolah. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Gunawan, dkk (2012:61), yang menyatakan bahwa persepsi tingkat persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan termasuk dalam kategori tinggi. Persepsi siswa terhadap manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah yang meliputi *input*, proses dan *output* memperoleh hasil dalam kualifikasi baik (Wardani, 2012:460).

Ekspektasi Orang Tua Peserta Didik tentang Mutu Pendidikan di SDN Purwodadi 03

Ekspektasi orang tua peserta didik SDN Purwodadi 03 tentang mutu pendidikan berada pada kategori tinggi sebesar 122. Hasil pengukuran berdasarkan kebutuhan, informasi dan pengalaman individu (Zeithml & Bitner, 2003:85).Setiap individu tentu memiliki kebutuhannya masing-masing dalam hal mutu pendidikan. Jika kebutuhan individu mampu dipenuhi oleh suatu lembaga maka individu akan menaruh harapan pada mutu pendidikan suatu lembaga yang telah dirasa mampu memenuhi kebutuhannya tersebut. Dalam hal ini orang tua peserta didik SDN Purwodadi 03 memiliki kebutuhan yang berada pada kategori tinggi tentang mutu pendidikan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa ekspektasi yang dimiliki orang tua peserta didik SDN Purwodadi 03 tentang mutu pendidikan berada pada kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kebutuhan, informasi dan pengalaman yang dimiliki orang tua peserta didik juga tinggi tentang mutu pendidikan yang diharapkan. Hasil penelitian ini didukung oleh Gunawan, dkk (2012:61), yang menyatakan bahwa ekspektasi tingkat persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Kepercayaan Orang Tua Peserta Didik tentang Mutu di SDN Purwodadi 03

Kepercayaan orang tua peserta didik sekitar khususnya wali siswa SDN Purwodadi 03 tentang mutu pendidikan berada pada kategori sangat tinggi sebesar 38. Hasil pengukuran berdasarkan kesesuaian dengan harapan, kekonsistenan lembaga dalam menjaga mutu dan percaya bahwa lembaga akan bertahan lama

(Zulganef, 2002:103). Orang tua peserta didik tentu memiliki harapan masing-masing untuk pendidikan anaknya. Dalam hal ini, tentu orang tua peserta didik akan mencari lembaga pendidikan yang dirasa mampu memenuhi harapannya. Jika sudah merasa bahwa suatu lembaga tersebut mampu memenuhi harapannya tentu orang tua peserta didik akan menaruh harapannya terhadap lembaga tersebut atau dengan kata lain orang tua peserta didik akan percaya dengan mutu pendidikan yang ada.

Hasil penelitian yang menyatakan bahwa orang tua peserta didik SDN Purwodadi 03 berada pada kategori sangat tinggi membuktikan bahwa orang tua peserta didik memiliki kepercayaan terhadap SDN Purwodadi 03 dalam menyelenggarakan pendidikan yang bermutu.

Keterkaitan antara Persepsi Orang Tua Peserta Didik tentang Mutu Pendidikan (X1) dan Kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03 (Y)

Hasil penelitian menunjukkan persepsi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan (X1) dan kepercayaan orang tua peserta didik terhadap SDN Purwodadi 03 (Y) memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Berarti ada keterkaitan antara persepsi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dengan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03. Hasil tersebut didukung oleh Riset Costabile (dalam Bastian, 2014:4), yaitu ciri utama terbentuknya kepercayaan adalah suatu persepsi positif.

Keterkaitan antara Persepsi Orang Tua Peserta Didik tentang Mutu Pendidikan (X2) dan Kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03 (Y)

Hasil penelitian menunjukkan ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan (X2) dan kepercayaan orang tua peserta didik terhadap SDN Purwodadi 03 (Y) memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Berarti ada keterkaitan antara ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dengan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03. Hasil tersebut didukung oleh Zulganef (2002:103), bahwa kesesuaian antara mutu yang ada dengan harapan yang dimiliki orang tua peserta didik adalah salah satu bagian dari pengukuran kepercayaan.

Keterkaitan antara Persepsi (X1) dan Ekspektasi Orang Tua Peserta Didik tentang Mutu Pendidikan dengan Kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03 (Y).

Hasil penelitian menunjukkan persepsi dan ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dengan kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03 memiliki nilai $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Berarti adaketerkaitan antara persepsi dan ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dengan kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03. Hasil tersebut didukung oleh Mukherjee & Nath (dalam Juanita & Lestari, 2015:66), bahwa kepercayaan dapat diukur melalui: Kesesuaian antara mutu yang diberikan lembaga dengan harapan yang dimiliki konsumen, reputasi/nama baik yang berkembang di lingkungan sekitar lembaga dan besarnya persepsi konsumen mempengaruhi besarnya kepercayaan mereka terhadap lembaga tersebut.

Menjaga persepsi positif orang tua peserta didik dapat dilakukan dengan cara menjaga mutu yang telah dirasa baik oleh orang tua peserta didik, meningkatkan prestasi sekolah dan menjaga komunikasi atau keterkaitan dengan orang tua peserta didik agar senantiasa mengetahui seperti apa persepsi orang tua peserta didik tentang perkembangan sekolah. Persepsi positif akan mempengaruhi terbentuknya ekspektasi, sebab apabila sekolah telah dipersepsikan positif maka orang tua peserta didik maka dengan tidak segan orang tua peserta didik menggantungkan ekspektasinya terhadap sekolah. Menjaga ekspektasi yang telah dipercayakan terhadap sekolah tentu perlu dilakukan agar kepercayaan orang tua peserta didik tentang mutu sekolah tetap terjaga dan sekolah juga tetap mendapatkan eksistensinya. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu oleh Handayani (2014:80), yang menyebutkan bahwa persepsi dan ekspektasi berada pada kategori tinggi dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penjabaran di atas, hasil penelitian ini menyatakan bahwa persepsi dan ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan berada pada kategori tinggi dan kepercayaan orang tua peserta didik terhadap mutu SDN Purwodadi 03 berada kategori sangat tinggi. Selain itu antara ketiga variabel tersebut juga terdapat keterkaitan yang signifikan, sehingga dapat disimpulkan

bahwa ada keterkaitan antara persepsi dan ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu dengan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa: (1) Persepsi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan di SDN Purwodadi 03 Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan berada pada kategori tinggi; (2) Ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan di SDN Purwodadi 03 Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan berada pada kategori tinggi; (3) Kepercayaan orang tua peserta didik tentang mutu SDN Purwodadi 03 Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan berada pada kategori sangat tinggi; (4) Terdapat keterkaitan yang signifikan antara persepsi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dengan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03; (5) Terdapat keterkaitan yang signifikan antara ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dengan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03; dan (6) Terdapat keterkaitan yang signifikan antara persepsi dan ekspektasi orang tua peserta didik tentang mutu pendidikan dengan tingkat kepercayaannya terhadap SDN Purwodadi 03.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut: (1) Untuk pengembang ilmu bidang manajemen Hubungan Masyarakat (Humas), dan manajemen mutu dengan melihat hasil penelitian ini semoga semakin membantu mengembangkan keilmuan yang ada; (2) Bagi Kepala SDN Purwodadi 03, dengan melihat hasil penelitian ini hendaknya sebagai motivasi untuk tetap menjaga serta meningkatkan mutu sekolah yang telah dipercaya orang tua peserta didik; (3) Bagi Komite SDN Purwodadi 03, hendaknya sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu sekolah agar terus sesuai dengan harapan orang tua peserta didik; (4) Bagi Guru SDN Purwodadi 03, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk selalu menjaga serta meningkatkan pembelajaran di sekolah; dan (5) Bagi mahasiswa

Jurusan Administrasi Pendidikan atau peneliti lain apabila ingin melakukan penelitian yang sejenis sebaiknya lebih dikembangkan lagi dengan subjek yang lebih luas dengan menambahkan masyarakat sekitar, tokoh masyarakat atau tokoh agama di sekitar sekolah yang diteliti.

DAFTAR RUJUKAN

- Assael, H. 1984. *Customer Behavior and Marketing Action*. Second edition, Boston: Kent Publishing Company.
- Bastian, D. A. 2014. *Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyally) ADES PT. Ades Aalindo Putra Setia*. Surabaya: Jurnal Manajemen Pemasaran.
- Gunawan, I, Hartini & Suraya, S.N. 2012. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan FIP IKIP PGRI Madiun*, (Online), 18 (1):37-66, (<http://www.ap.fip.um.ac.id>), diakses Tanggal 27 Februari 2017.
- Handayani, S. 2014. *Hubungan Persepsi dan Ekspektasi dengan Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Malang*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Juanita, H. A & Lestari, U. P. 2015. *Tingkat Kepercayaan Konsumen E-Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Produk E-Ticket Pesawat di Octopus Travel Surabaya*. Surabaya: Universitas Sunan Giri.
- Rakhmat, J. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Septian, E. 2016. *Arti Kata Mutu-Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Online), (<http://kbbi.web.id/mutu>), diakses Tanggal 12 Mei 2017.
- Setyadin, B. 2015. *Modul Statistika*. Malang: FIP Universitas Negeri Malang.
- Wardani, N.W. 2012. *Hubungan Persepsi Siswa Terhadap Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah dengan Prestasi Belajar*, (Online), 23 (5):461-466, (<http://ap.fip.um.ac.id>), diakses Tanggal 27 Februari 2017.
- Widagho, D. 1991. *Ilmu Budaya Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithml, V.A & Bitner, M.J. 2003. *Service Marketing*. New York: Tata McFraw-Hill Int'l Edition.
- Zulganef. 2002. *Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses dan Karyawan dengan Kualitas Keterhubungan, Serta Perannya dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas*. Bandung: Jurnal Riset Akademi dan Manajemen.