

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI KECAMATAN
BOYOLALI KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2018**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada Jurusan
Pendidikan Anak Usia Dini Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Oleh :

AUDREY ALQA ANNISA RAMADHANI

A520150006

**PENDIDIKAN GURU-PENDIDIKAN ANAK USIA DINI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI KECAMATAN
BOYOLALI KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2018**

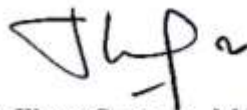
PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

Audrey Alga Annisa Ramadhani

A520150006

Dosen Pembimbing



(Drs. Ilham Sunaryo, M.Pd. AUD)

NIDN. 0601066102

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI KECAMATAN
BOYOLALI KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2018**

OLEH

AUDREY ALQA ANNISA RAMADHANI

A520150006

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Senin, 23 Maret 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Drs Ilham Sunaryo, M.Pd. AUD ()
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dra. Surtikanti, M.Pd. ()
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Darsinah, M.Si ()
(Anggota II Dewan Penguji)



Dekan

Prof. Dr. H. Joko Prayitno., M.Hum.)

NIP. 19650428 199303 1001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 17 Juli 2018

Penulis



AUDREY ALQA ANNISA RAMADHANI
A520150006

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI KECAMATAN BOYOLALI KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2018

Abstrak

Prakarsa penyelenggaraan pendidikan anak usia dini pada tahun-tahun belakangan ini nampak menonjol dibanding tahun sebelumnya. Lembaga PAUD banyak didirikan di daerah-daerah, salah satunya ada di Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali. Pada saat ini lembaga PAUD sedang memperbaiki kualitas pelayanan lembaganya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif. Subyek dalam penelitian ini adalah para orang tua lembaga PAUD di kecamatan Boyolali sebanyak 2629. Pengambilan sampel menggunakan metode *random propotional sample* sehingga diperoleh orang tua sebanyak 96 orang. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis data deskriptif, analisis data inferensial, dan analisis regresi linear ganda. Hasil analisis regresi linear ganda diperoleh pada variabel standar tingkat pencapaian perkembangan anak 0,214, variabel pendidik dan tenaga kependidikan 0,317, variabel sarana dan prasarana 0,318 dan variabel pengelolaan 0,165 dan semua variable memiliki $p < 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh positif antara kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua. Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua sebesar 65,3%, sedangkan sisanya sebesar 34,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan Pendidikan, Lembaga PAUD, Tingkat Kepuasan Orang Tua.*

Abstract

The initiative of early childhood education (PAUD) in recent years is more prominent than the previous year. PAUD institutions are mostly established in some areas, one of which is in Boyolali Sub-District Boyolali Regency. Currently PAUD institutions are improving the service quality of their institutions. This study aims to determine whether there is an influence on the quality of PAUD education services to the level of parental satisfaction. This research is a assosiative quantitative research. The subjects of this study are parents of PAUD institutions in Boyolali sub-district as much as 2629. Sampling used is random proportional sample method to obtain the parents as much as 96 people. Technique of collecting data used are questionnaires, interviews, and documentation. The data collected are analyzed by using descriptive data analysis, inferential data analysis, and multiple linear regression analysis. The result of multiple linear regression analysis is obtained from the standard of achievement level of child development is 0,214, variable of teacher and assistant teacher is 0,317, variable of facilities and infrastructure is 0,318, and the standard of management is 0,615 and all variables have $p < 0,05$. The conclusion of this research is there is a positive influence between education service quality of PAUD institution to the level of parent satisfaction. The influence of the impact of education service quality of early childhood institution on parent satisfaction level amounted to 65,3%, while the remaining 34,7% is influenced by other factors.

Keywords: *Quality of Education Service, Early Childhood Education Institution, Level of Parent Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya anak-anak sebagai generasi yang unggul tidak akan tumbuh dengan sendirinya. Anak memerlukan lingkungan yang baik dan tepat untuk dapat mengembangkan potensi maupun kecerdasan yang dimilikinya. Perkembangan kecerdasan anak sangat pesat pada tahun-tahun awal kehidupan anak. Dalam suatu penelitian studi neurologi, Bloom dalam Sujiono (2009) mengemukakan bahwa pengetahuan intelektual terjadi sangat pesat pada tahun-tahun awal kehidupan anak. Sekitar 50% variabilitas kecerdasan orang dewasa sudah terjadi ketika anak berusia 4 tahun. Peningkatan 30% berikutnya terjadi pada usia 8 tahun dan 20% sisanya pada pertengahan atau akhir masa dasawarsa kedua. Ini berarti bahwa perkembangan yang terjadi pada usia 0-4 tahun sama besarnya dengan perkembangan yang terjadi pada usia 4 tahun hingga 15-20 tahun. Bloom mengatakan bahwa 4 tahun pertama merupakan kurun waktu yang sangat peka terhadap kaya miskinnya lingkungan yang akan distimulasi.

Prakarsa penyelenggaraan pendidikan anak usia dini pada tahun-tahun belakangan ini nampak mengemuka dibanding periode sebelumnya. Berbagai kalangan, baik dari kalangan masyarakat, pemerintah, swasta, akademisi, praktisi pendidik mulai berpartisipasi dan peduli terhadap pendidikan anak usia dini. Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat membentuk suatu lembaga PAUD menurut UU No. 20 Tahun 2003 pasal 62 ayat 2 antara lain: tersedianya kurikulum, peserta didik/siswa/anak didik, tenaga kependidikan (guru dan staff), sarana prasarana, pembiayaan pendidikan, dan sistem evaluasi.

Dalam bukunya yang berjudul "*Manajemen Playgroup dan Taman Kanak-Kanak*", Muliawan (2009) menyatakan bahwa ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam mendirikan *Playgroup* dan Taman Kanak-Kanak, 4 unsur penting diantaranya adalah legalitas, lokasi, ketenagakerjaan, dan teknik serta strategi pemasaran. Walaupun dalam teori dan perundang-undangan telah tercantum persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembentukan lembaga PAUD, tetapi pada kenyatannya masih banyak lembaga-lembaga PAUD yang didirikan tanpa pemenuhan persyaratan secara lengkap. Terlebih lagi pada saat ini masih banyak beberapa pihak lembaga yang lebih mengedepankan tujuan bisnis pada lembaga PAUD daripada pemberian jasa yang berkualitas. Hal ini menyebabkan pembentukan PAUD menjadi tidak maksimal dan berimbas pada pelaksanaan PAUD yang tidak optimal kedepannya.

Dari hasil penelitiannya di propinsi DIY, Hiryanto, dkk (2011) mengungkapkan bahwa masih ada beberapa kekurangan dan kendala dalam pelaksanaan PAUD, seperti: minimnya sarana prasarana, tidak seimbang rasio guru dengan murid, minimnya dana, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan PAUD. Kualitas suatu lembaga PAUD merupakan salah satu kunci yang paling menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Nugroho, dkk (2010) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty terhadap Kualits PAUD secara Keseluruhan*” dan menjadikan para ibu sebagai sampel penelitiannya menemukan bahwa kualitas *Tangibles* (yang meliputi sarana prasarana dan pegawai), *Reliability* (yeng meliputi kecakapan guru), dan *Assurance* (yang meliputi jaminan sikap dan sifat guru) berpengaruh terhadap kualitas suatu lembaga PAUD. Berdasarkan hasil penelitiannya tersebut, disimpulkan bahwa hasil rata-rata menunjukkan kelima dimensi pendukung kualitas jasa lembaga PAUD tersebut masih memiliki kualitas yang kurang baik bahkan tidak baik, sehingga dapat dikatakan bahwa amsih banyak lembaga PAUD di Indonesia yang memiliki kualitas dibawah rata-rata.

Kondisi atau kualitas pendidikan suatu lembaga PAUD tidak hanya berpengaruh bagi penyelenggaraan PAUD kedepannya, akan tetapi juga berpengaruh pada perkembangan dan pertumbuhan anak. Elliot (2006) dalam jurnalnya yang berjudul “*Early Childhood Education Pathway to Quality and Equity for All Children*” menyatakan bahwa terdapat bukti yang memperlihatkan bahwa PAUD yang berkualitas akan berpengaruh pada perkembangan kognitif, sosial, dan kemampuan anak dalam beradaptasi disekolah. Wessless, Lamb and Hwang dalam Elliot (2006) juga menemukan fakta dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa anak yang mengikuti pendidikan di dalam lembaga PAUD akan memiliki kemampuan kognitif yang lebih baik dibandingkan anak-anak yang tidak mengikuti, dan peningkatan kemampuan anak-anak tersebut berhubungan kuat dengan kualitas yang tinggi dari PAUD tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD untuk dapat memperhatikan kualitas pendidikan dari lembaganya, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas pula. Selain berhubungan dengan kemampuan anak, kualitas pendidikan di suatu lembaga PAUD juga akan berhubungan dengan persepsi orang tua anak didik terhadap lembaga tersebut.

Banyaknya tuntutan dan pertimbangan masyarakat seringkali tidak diimbangi dengan kualitas dari pihak lembaga PAUD dan partisipasi dari masyarakat maupun pmerintah. Hal inilah yang memunculkan berbagai polemik didalam penyelenggraan lembaga PAUD di

berbagai kota di Indonesia, tak terkecuali kecamatan Boyolali. Kecamatan Boyolali adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Kecamatan Boyolali merupakan salah satu kecamatan terbesar di kabupaten Boyolali dengan luas wilayah 26,252 km persegi. Mata pencaharia penduduk kecamatan Boyolali sebagian besar adalah wiraswasta dan PNS. Jumlah PAUD di kecamatan Boyolali pada saat ini mulai berkembang cukup pesat.

Dengan berbagai realita yang menunjukkan bahwa masih banyak lembaga PAUD yang memiliki kualitas dibawah rata-rata, tidak menutup kemungkinan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap lembaga-lembaga PAUD tersebut juga masih rendah. Selain itu, fenomena lain memperlihatkan bahwa hampir sebagian besar lembaga PAUD hingga saat ini tidak melakukan pengukuran atau penelitian yang berkenaan dengan kepuasan orang tua terhadap kualitas pendidikan lembaga pendidikannya. Hal ini menjadi suatu masalah yang patut diperhatikan, mengingat pengetahuan tentang kepuasan orang tua terhadap kualitas suatu lembaga PAUD sangat penting bagi peningkatan mutu lembaga tersebut. Pengukuran terhadap tingkat kepuasan orang tua sebagai konsumen pendidikan dapat menjadi evaluasi untuk memperbaiki kualitas suatu lembaga PAUD. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD sebagai penyedia jasa pendidikan bagi anak usia dini, melakukan pengukuran tingkat kepuasan para pelanggannya atau dalam hal ini adalah orang tua anak didik, sehingga lembaga PAUD tersebut dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaganya dan kedepannya lembaga tersebut dapat meningkatkan mutu pendidikannya.

2. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik (Creswell: 2008).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif asosiatif. penelitian kuantitatif asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun

suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Subyek dalam penelitian ini adalah para orang tua lembaga PAUD di kecamatan Boyolali sebanyak 2629. Pengambilan sampel menggunakan metode *random propotional sample* sehingga setelah dihitung dengan rumus Slovin diperoleh subyek sebanyak 96 orang.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Tingkat Kepuasan Orang Tua	79,54	3,399	96
Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak	18,59	1,977	96
Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	21,17	1,130	96
Standar Sarana dan Prasarana	26,25	1,680	96
Standar Pengelolaan	23,45	1,673	96

Hasil analisis regresi linear ganda melalui PASW Statistic diketahui *mean* (rata-rata), standar deviasi dan jumlah data (N). Variabel Tingkat Kepuasan Orang Tua diperoleh mean 79,54 , standar deviasi 3,399 dengan jumlah data (N) 96. Variabel Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak diperoleh mean 18,59 , standar deviasi 1,977 dengan jumlah data (N) 96. Variabel standar pendidik dan tenaga kependidikan diperoleh mean 21.17 , standar deviasi 1,130 dengan jumlah data (N) 96. Variabel standar sarana dan prasarana diperoleh mean 26,25 , standar deviasi 1,680 dengan jumlah data (N) 96. Dan variabel standar pengelolaan diperoleh mean 23,45 , standar deviasi 1,673 dengan jumlah data (N) 96.

Tabel 2. Correlations

		Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	Standar Sarana dan Prasarana	Stand ar Pengel olaan	Tingkat Kepuas an Orang Tua
	STPPA				

Kendall's STPPA tau_b		Correlation	1,000	,204*	,037	,288**	,214**
		Coefficient					
		Sig. (2-tailed)	.	,016	,659	,001	,009
		N	96	96	96	96	96
	Standar Pendidik dan Tenaga Keoendidikan	Correlation	,204*	1,000	,215*	,078	,317**
		Coefficient					
		Sig. (2-tailed)	,016	.	,013	,366	,000
		N	96	96	96	96	96
	Standar Sarana dan Prasarana	Correlation	,037	,215*	1,000	,190*	,318**
		Coefficient					
		Sig. (2-tailed)	,659	,013	.	,026	,000
		N	96	96	96	96	96
	Standar Pengelolaan	Correlation	,288**	,078	,190*	1,000	,165*
		Coefficient					
		Sig. (2-tailed)	,001	,366	,026	.	,050
		N	96	96	96	96	96
	Tingkat Kepuasan Orang Tua	Correlation	,214**	,317**	,318**	,165*	1,000
		Coefficient					
		Sig. (2-tailed)	,009	,000	,000	,050	.
		N	96	96	96	96	96

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dalam analisis regresi linear ganda diperoleh pada standar tingkat pencapaian perkembangan anak sebesar 0,214, standar pendidik dan tenaga kependidikan sebesar 0,317, standar sarana dan prasarana sebesar 0,318 dan standar pengelolaan sebesar 0,165 dan kesemua variabel memiliki nilai sig 0,05, maka H_0 ditolak artinya terdapat korelasi atau pengaruh antara kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD dan tingkat kepuasan orang tua.

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,611 ^a	,374	,367	2,705
2	,675 ^b	,455	,444	2,536
3	,773 ^c	,597	,584	2,192
4	,808 ^d	,653	,638	2,046

a. Predictors: (Constant), STPPA

b. Predictors: (Constant), STPPA, Standar Pendidik dan Tenaga Keoendidikan

c. Predictors: (Constant), STPPA, Standar Pendidik dan Tenaga Keoendidikan, Standar Sarana dan Prasarana

Selain memprediksi hubungan antara kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD dan tingkat kepuasan orang tua, penelitian ini untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua. Sehingga diperoleh sebagai berikut :

- a. Nilai pengaruh (R^2) standar tingkat pencapaian perkembangan anak dengan tingkat kepuasan orang tua sebesar 37,4%.
- b. Nilai pengaruh (R^2) standar tingkat pencapaian perkembangan anak dengan standar tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Diperoleh $45,5\% - 37,4\% = 8,1\%$
- c. Nilai pengaruh (R^2) standar pendidik dan tenaga kependidikan dengan standar sarana dan prasarana . Diperoleh $59,7\% - 37,4\% - 8,1\% = 14,2\%$.
- d. Nilai pengaruh (R^2) standar tingkat pencapaian perkembangan anak, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana dan standar pengelolaan. Diperoleh $65,3\% - 37,4\% - 8,1\% - 14,2\% = 5,6\%$

Kemudian hasil ke empat model tersebut dijumlahkan sehingga diketahui pengaruh dari ke empat variabel sebesar 65,3% dan 33,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian dibuat oleh Aniek Indrawati 2011, yang berjudul kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua. Bahwa konsumen mengalami peningkatan kepuasan karena adanya kualitas layanan pendidikan yang baik dan tidak merugikan konsumen.

Audrey Alqa Annisa Ramadhani 2018 memiliki judul skripsi pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua tahun 2018.

Perbedaan peneliti yang relevan dengan peneliti adalah waktu penelitian, subyek penelitian dan desain penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas dapat diberikan saran antara lain sebagai berikut : 1) Untuk pemilik, pengelola, maupun pendidik lembaga PAUD di kecamatan Boyolali, hendaknya terus memperhatikan dan senantiasa melakukan perbaikan maupun peningkatan terhadap kualitas layanan pendidikan lembaganya. Selain itu peningkatan kualitas layanan pendidikan juga diharapkan ikut berperan dalam peningkatan kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh anak didik. 2) Lembaga PAUD sebaiknya terus melakukan evaluasi terhadap kualitas lembaganya. Baik evaluasi terhadap tenaga kependidikan yang terlibat dalam proses belajar mengajar, sarana dan prasarana, proses belajar mengajar maupun evaluasi terhadap peningkatan perkembangan dan pertumbuhan anak didik. 3) Perlu dilakukan *survey* tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD secara berkala untuk terus mengetahui tingkat kepuasan orang tua dan sebagai bahan rujukan untuk pengembangan kualitas lembaga PAUD. 4) Diperlukan keterlibatan para orang tua atau wali murid secara lebih aktif dalam peningkatan mutu layanan pendidikan lembaga PAUD. 5) Untuk penelitian selanjutnya tentang kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD, hendaknya dapat menggunakan subyek yang lebih luas dan beragam, yaitu mencakup berbagai lembaga PAUD yang ada seperti: Kelompok Bermain (KB), Taman Penitipan Anak (TPA), dan Raudhatul Athfal (RA). Selain itu, hendaknya peneliti selanjutnya dapat meneliti menggunakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua anak didik di lembaga PAUD dan memperluas cakupan responden yang akan diteliti.

4. PENUTUP

Sebagai suatu penelitian yang dilakukan di lingkungan pendidikan, maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi dalam bidang pendidikan dan juga penelitian-penelitian selanjutnya. Aspek-aspek yang diteliti dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kuantitatif asosiatif, maka untuk lebih mendalam faktor-faktor apa saja yang turut berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua perlu kiranya dilakukan penelitian lebih lanjut dengan pendekatan kuantitatif asosiatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Cresswel, John. 2008. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantittatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Elliot, Alison. 2006. *Early Childhood Education: Pathways to Quality and Equity for All Children*. Victoria: ACER Press.
- Hiryanto, dkk. 2011. *Pemetaan Tingkat Pencapaian Mutu Program Pendidikan Anak Usia Dini di Propinsi DIY*. Yogyakarta: Jurnal.
- Muliawan, Jasa. 2009. *Manajemen Playgroup dan Taman Kanak-Kanak*. Yogyakarta: Diva Press.
- Nugroho, Wahito, dkk. 2010. *Pengaruh Kualitas Dimensi Tangibles, Realiability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty terhadap Kualitas PAUD Secara Keseluruhan*. Jurnal Khusus Hari Kesehatan Nasional. Madiun.
- Oktaviani, Sari. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*. Skripsi: UNNES.
- Sujiono. 2009. *Konsep Dasar Pemikiran Anak Usia Dini*. Jakarta: PT Indeks.