

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP WORD OF MOUTH
PADA WALI MURID DI TK INTAN SURABAYA**



Oleh :

ALIF KURNIAWAN WIRATAMA

NBI : 1212000014

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP WORD OF MOUTH PADA
WALI MURID DI TK INTAN SURABAYA**



Oleh:

Alif Kurniawan Wiratama

NBI: 1212000014

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP WORD OF MOUTH PADA WALI MURID DI
TK INTAN SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

ALIF KURNIAWAN WIRATAMA

NBI: 1212000014

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Alif Kurniawan Wiratama
NBI : 1212000014
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Word of Mouth pada Wali Murid di TK INTAN Surabaya

Surabaya, 19 Desember 2023
Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing



Dr. Nanis Susanti, MM
NPP: 20210870106

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada tanggal 09 Januari 2024

TIM PENGUJI

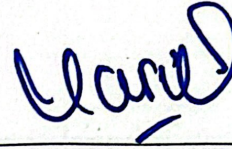
1. Dr. Nanis Susanti, MM

- Ketua



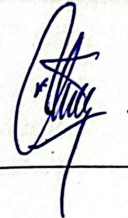
2. Dra. Ec. Dyah Rini Prihastuty

-Anggota



3. Drs. Ec. Mataji, MM

-Anggota

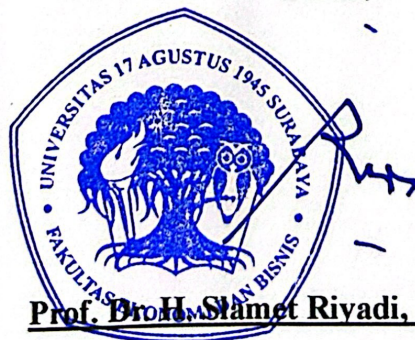


Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| 1. Nama Lengkap (KTP) | : Alif Kurniawan Wiratama (L) |
| 2. NBI | : 1212000014 |
| 3. Fakultas | : Fakultas Ekonomi dan Bisnis |
| 4. Program Studi | : Manajemen |
| 5. NIK (KTP) | : 3578101403020001 |
| 6. Alamat Rumah (KTP) | : Karang Empat 11/57 |

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Word of Mouth pada Wali Murid di TK INTAN Surabaya” Adalah benar benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa adanya sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya

Surabaya, 09 Januari 2024

Yang Membuat



(Alif Kurniawan Wiratama)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA.

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alif Kurniawan Wiratama
NBI : 1212000014
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Word of Mouth pada Wali Murid di TK INTAN Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal :

Yang Menyatakan

(Alif Kurniawan Wiratama)  

KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO

KATA PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga saya yang telah memberikan bantuan, doa, motivasi serta semangat yang tiada henti, dan orang-orang terdekat yang saya cintai yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai dan mendapatkan gelar sarjana.

MOTTO

"Memulai dengan penuh keyakinan Menjalankan dengan penuh keikhlasan,
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan."

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada penulis, memberikan kesehatan, kemudahan serta melapangkan pemikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan Pada Wali Murid di TK INTAN Surabaya**" ini dapat dikerjakan dan disusun sebaik mungkin.

Penyusunan skripsi ini dilaksanakan sebagai pemenuhan kewajiban menyelesaikan tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi:

1. Dr. Nanis Susanti, M.M. selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAL selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomidan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Ulfi Pristiana, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen. Terimakasih telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu dan banyak membantu kelancaran proses perkuliahan penulis.
5. Dr. Capt. Fausta Ari Barata, M.M. dan Ida Ayu Kartini, M.M. selaku dosen penguji seminar proposal serta Drs. Ec. Mataji, MM dan Dra. Ec. Dyah Rini Prihastuty, MM selaku dosen penguji sidang akhir skripsi yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini
7. Orang tua penulis yang sangat dicintai dan dibanggakan. Ibu Yulianti Puspaningtyas dan Ayah Mulyo Utomo. Berkat doa, dukungan, semangat serta motivasi tiada henti dari beliau sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai dan dapat menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, karena tanpa doa dan dukungan dari beliau saya tidak mungkin sampai di titik ini.
8. Teman teman dalam grup "*Bestie Selamanya*" terutama Tiwi, Nia, Windi, Syafa, Shofi, Magfiro, Adri, Ody, Andika, Wahyu dan Irfan. Terima kasih telah membantu penulis dalam proses perkuliahan dari awal hingga penyusunan skripsi dari awal sampai akhir.
9. Kepada diri saya sendiri. Terima kasih telah bertahan sampai detik ini, berusaha sekuat tenaga, tetap sabar dalam menghadapi rintangan dan cobaan, tetap berjuang dalam keadaan apapun.
10. Untuk Rizki Amreta, Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dan bagian hidup saya, serta menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir. Skripsi ini tidak hanya menjadi bukti perjuangan akademis saya, tetapi juga menjadi simbol dari kebersamaan dan keseriusan.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi saya ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk memperbaiki skripsi saya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 19 Desember 2023



Alif Kurniawan Wiratama

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Pada Wali Murid di TK INTAN Surabaya. Populasi dalam penelitian ini yakni WaliMurid di TK INTAN Surabaya Tahun Ajaran 2023/2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dengan jumlah sampel 98 responden Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, berasal dari sumber data primer (primary data) dengan menggunakan kuesioner. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan y aitu analisis regresi linear berganda, dengan pengujian hipotesis menggunakan uji T, uji F. dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Hasil uji t menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap word of mouth. Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap word of mouth. Kepuasan Pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Word of Mouth. Hasil uji F menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap word of mouth pada wali murid di TK INTAN Surabaya. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yakni sebesar 71,4% sedangkan untuk sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Word of Mouth

ABSTRACT

This research aims to prove and analyze the effect of Service Quality, Facilities, and Customer Satisfaction on Student Guardians at INTAN Student Guardian Surabaya. The population in this study is WaliMurid at INTAN Surabaya Kindergarten in the 2023/2024 academic year. The sampling technique used a saturated sample with a sample size of 98 respondents. The type of data used is quantitative data, derived from primary data sources (primary data) using a questionnaire. The instrument test used in this study is validity and reliability test. The data analysis used is multiple linear regression analysis, with hypothesis testing using the T test, F test., and the coefficient of determination (R^2).

The results of this study indicate that all indicators used in this study are valid and reliable. The t-test results state that service quality partially has no significant effect on word of mouth. Facilities partially have a significant effect on word of mouth. Customer Satisfaction partially has a significant effect on Word of Mouth. The results of the F test show that Service Quality, Facilities, and Customer Satisfaction simultaneously significantly affect word of mouth on student guardians at INTAN Surabaya student guardian. Meanwhile, the results of the coefficient of determination (R^2) test show that the effect of the independent variable on the dependent variable is 71,4%, while other variables outside the model studied influence the remaining 28,6%.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction, Word of Mouth*

RINGKASAN

TK INTAN merupakan salah satu sekolah taman kanak-kanak yang berada di Kota Surabaya. TK INTAN telah berdiri sejak 1983 hingga saat ini dengan nama yayasan Intan Cahtya Prativi dan didirikan oleh Bapak Soegijono dan ibu Soesmiatin. Di pimpin oleh kepala sekolah bernama Dra. Yulianti Puspaningtyas dengan jumlah guru sebanyak 5 orang. TK INTAN yang beralamat di Jl. Bulak Rukem Timur 2 No.32, Kode Pos. 60124, Kecamatan Bulak, Kota Surabaya, Jawa Timur. Terdapat berbagai macam ekstrakurikuler seperti, Renang, Komputer, Drumband dan Bahasa Inggris. Di lingkungan TK INTAN memiliki fasilitas ruang kelas sebanyak 4 ruang kelas, 3 kamar mandi (1 kamar mandi laki-laki, 1 kamar mandi perempuan dan 1 kamar mandi guru). Serta memiliki fasilitas taman bermain yang cukup luas dan lengkap. Penelitian ini dilakukan pada wali murid di TK INTAN Surabaya, adapun waktu penelitian dilakukan mulai bulan November – Desember 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua murid/wali murid yang menyekolahkan anaknya di TK INTAN. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 98 responden dan menggunakan jenis data kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, dengan pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F) dan Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil uji normalitas menggunakan pengujian one sampel Kolmogorov Smirnov (KS), memiliki nilai distribusi normal sebab Exact Sig 2 Tailed (0,165), lebih besar dari $\alpha = 5\%$ (0,05) dapat dikatakan berdistribusi normal. Kemudian hasil Uji R^2 didapatkan nilai pada Adjusted R Square sebesar 0.714 atau 71% yang artinya pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan kepuasan Pelanggan (X3) terhadap Word of Mouth (Y) sedangkan sisanya sebesar 29% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa hasil yang di peroleh nilai F hitung sebesar $81,648 > 2,72$ Dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Kepuasan Pelanggan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Word of Mouth (Y).

SUMMARY

INTAN Kindergarten is one of the kindergarten schools located in Surabaya City. INTAN Kindergarten was established in 1983 until now with the name Intan Cahtya Prativi Foundation and was founded by Soegijono and Mrs. Soesmiatin and led by the principal Dra. Yulianti Puspaningtyas with a total of 5 teachers. INTAN Kindergarten is located at Jl. Bulak Rukem Timur 2 No.32, Postal Code. 60124, Bulak District, Surabaya City, East Java. There are various extracurricular activities such as Swimming, Computer, Drumband, and English. INTAN Kindergarten has 4 classrooms, and 3 bathrooms (1 male bathroom, 1 female bathroom, and 1 teacher bathroom). It also has a fairly large and complete playground facility.

This research was conducted on student guardians at INTAN Kindergarten Surabaya, while the research time was conducted from November to December 2023. The population in this study were parents of students / guardians of students who sent their children to INTAN Kindergarten. The number of samples used was 98 respondents and used quantitative data types. The analysis technique used is multiple regression analysis, with hypothesis testing using partial test (T Test), Simultaneous Test (F Test) and Coefficient of Determination Test (R2).

The results of the normality test using one sample Kolmogorov Smirnov (KS) test, have a normal distribution value because Exact. Sig 2 Tailed (0.165), more than $\alpha = 5\%$ (0.05) can be said to be normally distributed. Then the results of the R2 test obtained a value at Adjusted R Square of 0.714 or 71,4% which means the effect of Service Quality (X1), Facilities (X2) and Customer satisfaction (X3) on Word of Mouth (Y) while the remaining 28,6% is influenced by other variables not examined. Based on the results of the F test, it shows that the results obtained by the F value are $81.648 > 2.72$ with a significant value of $0.000 < 0.05$, then H_a is accepted and H_o is rejected. Thus, the variables of Service Quality (X1), Facilities (X2) and Customer Satisfaction (X3) simultaneously have a significant effect on Word of Mouth (Y).

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
RINGKASAN	xii
<i>SUMMARY</i>	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	10
2.1.4 Perilaku Konsumen	11
2.1.4.1 Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13

2.1.5.2	Pentingnya Kualitas Pelayanan	14
2.1.6	Fasilitas	15
2.1.6.1	Pengertian Fasilitas	15
2.1.6.2	Pentingnya Fasilitas	16
2.1.6.3	Indikator Fasilitas.....	17
2.1.7	Kepuasan Pelanggan	17
2.1.7.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.1.7.2	Pentingnya Kepuasan Pelanggan	18
2.1.7.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.8	Word of Mouth.....	19
2.1.8.1	Pengertian Word of Mouth.....	19
2.1.8.2	Pentingnya Word of Mouth.....	19
2.1.8.3	Indikator Word of Mouth	20
2.1.9	Penelitian Terdahulu.....	20
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	24
2.2.1	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Word of Mouth	24
2.2.2	Hubungan antara Fasilitas dengan Word of Mouth.....	24
2.2.3	Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Word of Mouth.....	24
2.3	Kerangka Konseptual.....	25
2.4	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.3	Jenis dan Sumber data.....	27
3.3.1	Jenis Data	27
3.3.2	Sumber Data.....	27
3.4	Populasi dan Sampel	27
3.4.1	Populasi.....	27
3.4.2	Sampel.....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	28

3.6.1	Definisi Variabel	28
3.6.2	Definisi Operasional	29
3.6.2.1	Kualitas Pelayanan	29
3.6.2.2	Fasilitas	29
3.6.2.3	Kepuasan Pelanggan	30
3.6.2.4	Word of Mouth	31
3.7	Proses Pengolahan Data	32
3.8	Metode Analisa Data	32
3.8.1	Uji Instrumen	32
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	33
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	34
3.9.1	Teknik Pengujian Hipotesis	34
3.9.1.1	Uji Simultan (Uji F)	34
3.9.1.2	Uji Parsial (Uji T)	34
3.9.2	Analisis Data	34
3.9.2.1	Analisis Linier Berganda	34
3.9.2.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	37
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden	39
4.3	Metode Analisis Data	43
4.3.1	Uji Instrumen	43
4.4	Analisis Data	47
4.4.1	Analisis Linier Regresi Berganda	47
4.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.5	Pengujian Hipotesis	49
4.5.1	Uji Parsial (Uji T)	49
4.5.2	Uji Simultan (Uji F)	50
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	51

4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth.....	51
4.6.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Word Of Mouth	52
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Word Of Mouth	52
4.7 Implikasi Penelitian	52
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	53
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Murid TK INTAN Surabaya 2020-2023	4
Tabel 1. 2 Daftar Prestasi TK INTAN.....	5
Tabel 1. 3 Tabel Sebaran Peserta Didik TK INTAN 2023/2024	6
Tabel 3. 1 Skala Likert	32
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 2 Usia	38
Tabel 4. 3 Pekerjaan.....	38
Tabel 4. 4 Variabel X1.....	39
Tabel 4. 5 Variabel X2.....	40
Tabel 4. 6 Variabel X3.....	41
Tabel 4. 7 Variabel Y.....	42
Tabel 4. 8 Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 9 Uji Reabilitas.....	45
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	45
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4. 12 Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
Tabel 4. 14 Uji T.....	50
Tabel 4. 15 Uji F	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas..... 47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Tabel Kuesioner.....	61
Lampiran 1. 2 Sebaran Peserta Didik TK INTAN Tahun 2023/2024	67
Lampiran 1. 3 SPSS	72
Lampiran 1. 4 Ekstrakurikuler Drumband	79
Lampiran 1. 5 Surat Izin Penelitian	83
Lampiran 1. 6 Kartu Bimbingan Skripsi.....	84
Lampiran 1. 7 Bukti Turnitin	85