

ABSTRAKSI

Tommi, Analisis Tanggapan Orang Tua terhadap Kualitas Pelayanan Taman Kanak-Kanak Sion.

(Dibawah bimbingan Bapak Drs. Markoni. MBA.)

Tk Sion dalam menghadapi persaingan akhir-akhir ini cukup kewalahan, dikarenakan banyaknya muncul sekolah baru. Para pesaing melakukan berbagai cara agar mendapatkan perhatian dari Para orang tua seperti menawarkan fasilitas yang lengkap atau dengan kurikulum yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua dan faktor-faktor apa saja yang membuat mereka puas. Hal ini dipilih di karenakan unsur pelayanan merupakan unsur yang agak sulit untuk di tiru oleh pesaing. Metode penelitian menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada orang tua. Penelitian dilakukan dengan perbandingan antara harapan orang tua dengan apa yang biasa dilakukan oleh pihak sekolah. Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa faktor yang perlu diperbaiki seperti penanganan keluhan , ada beberapa faktor yang cukup baik , dan ada beberapa faktor yang sangat baik seperti reputasi sekolah.

Kata kunci : Kepuasan Orang Tua