



Pengaruh Kualitas Pengasuhan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Orang Tua pada Sini Suka Daycare

Arliandini Purba, Suyono, Anis Fitriyasari

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT Surabaya

arliandinipur@gmail.com, yonoyuli431989@gmail.com, anisfitriyasari@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pengasuhan dan fasilitas terhadap kepuasan orang tua pada Sini Suka Daycare. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan terhadap layanan daycare seiring dengan meningkatnya aktivitas orang tua di luar rumah, sehingga kualitas pengasuhan dan fasilitas menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan orang tua. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Populasi penelitian terdiri atas seluruh orang tua yang anaknya terdaftar di Sini Suka Daycare sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengasuhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua, dengan koefisien regresi sebesar 0,0257 dan nilai signifikansi $0,875 > 0,05$. Fasilitas juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua, dengan koefisien regresi sebesar 0,2549 dan nilai signifikansi $0,235 > 0,05$. Secara simultan, kualitas pengasuhan dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua, dengan nilai F sebesar 1,03 dan signifikansi $0,370 > 0,05$. Nilai R^2 sebesar 0,071 menunjukkan bahwa kualitas pengasuhan dan fasilitas secara bersama-sama mampu menjelaskan 7,1% variasi kepuasan orang tua, sedangkan 92,9% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kualitas pengasuhan dan fasilitas belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua pada Sini Suka Daycare.

Kata kunci: Kualitas Pengasuhan, Fasilitas, Kepuasan Orang Tua, Daycare.

Abstract

This study aims to analyze the effects of childcare quality and facilities on parental satisfaction at Sini Suka Daycare. This research is motivated by the increasing demand for daycare services along with the growing activities of parents outside the home, making childcare quality and facilities important factors in determining parental satisfaction. This study employed a quantitative approach with a causal associative research design. The research population consisted of all 30 parents whose children were enrolled at Sini Suka Daycare. The sampling technique used was saturated sampling, in which all members of the population were included as research samples. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using multiple linear regression. The results showed that childcare quality did not have a significant effect on parental satisfaction, with a regression coefficient of 0.0257 and a significance value of $0.875 > 0.05$. Facilities also did not have a significant effect on parental satisfaction, with a regression coefficient of 0.2549 and a significance value of $0.235 > 0.05$. Simultaneously, childcare quality and facilities did not significantly affect parental satisfaction, with an F -value of 1.03 and a significance value of $0.370 > 0.05$. The R^2 value of 0.071 indicates that childcare quality and facilities jointly explain 7.1% of the variation in parental satisfaction, while the remaining 92.9% is explained by other factors outside the research model. Therefore, childcare quality and facilities have not demonstrated a significant effect on parental satisfaction at Sini Suka Daycare.

Keywords: Childcare Quality, Facilities, Parental Satisfaction, Daycare

1. Pendahuluan

Perubahan struktur sosial dan ekonomi global dalam dua dekade terakhir telah meningkatkan partisipasi perempuan dalam dunia kerja dan mendorong transformasi pola pengasuhan anak. Data International Labour Organization (ILO) menunjukkan bahwa partisipasi angkatan kerja perempuan secara global berada di kisaran 47–50% dalam beberapa tahun terakhir, sementara di Indonesia menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2023) tingkat partisipasi angkatan kerja perempuan mencapai lebih dari 54%. Peningkatan ini berdampak langsung pada

kebutuhan layanan penitipan anak (daycare) yang aman, berkualitas, dan terjangkau sebagai solusi bagi keluarga bekerja.

Di kawasan Asia Tenggara, pertumbuhan layanan Early Childhood Education and Care (ECEC) menunjukkan tren positif. Matei, Ghența, dan Mladen-Macovei (2024) dalam *Education Sciences* menjelaskan bahwa perluasan akses ECEC berkorelasi dengan kepuasan orang tua dan keseimbangan kerja–keluarga. Laporan literatur oleh Sandstrom, Kuhns, dan Prendergast (2024) dari ERIC juga menegaskan bahwa orang tua semakin selektif dalam memilih pusat penitipan anak berdasarkan kualitas layanan, keamanan, dan reputasi institusi. Hal ini menunjukkan bahwa daycare tidak lagi dipandang sekadar sebagai tempat penitipan, tetapi sebagai bagian dari ekosistem pendidikan anak usia dini.

Di Indonesia, urbanisasi dan meningkatnya keluarga dengan dua pencari nafkah mempercepat pertumbuhan daycare swasta di kota-kota besar. Fenomena ini diikuti oleh meningkatnya ekspektasi orang tua terhadap mutu pengasuhan dan fasilitas fisik yang disediakan. Studi Rahma, Sari, dan Purwasih (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan signifikan terhadap kepuasan orang tua selama masa pandemi, terutama dalam aspek komunikasi, keamanan, dan pengelolaan kegiatan anak. Dengan demikian, kualitas menjadi faktor kompetitif utama dalam industri daycare.

Secara teoretis, kualitas pengasuhan dalam daycare mencakup interaksi guru-anak, rasio pengasuh terhadap anak, kompetensi tenaga pendidik, serta stimulasi perkembangan sosial-emosional dan kognitif anak. Penelitian Legede, Mamo, dan Debelo (2024) di “Quality Education for All” menunjukkan bahwa faktor tenaga pendidik berkontribusi signifikan terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan prasekolah. Kualitas pengasuhan yang baik terbukti mendukung perkembangan optimal anak usia dini, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi dan kepuasan orang tua.

Selain aspek pengasuhan, fasilitas fisik menjadi indikator penting dalam evaluasi kualitas layanan. Fasilitas mencakup ruang bermain yang aman, kebersihan, ventilasi, alat permainan edukatif, hingga sistem keamanan. Shaulin (2024) menemukan bahwa ketersediaan fasilitas childcare berpengaruh terhadap persepsi kinerja ibu bekerja dan tingkat kepercayaan terhadap lembaga. Studi Chuktu et al. (2024) juga menegaskan bahwa fasilitas modern dan lingkungan yang bersih meningkatkan kepuasan orang tua terhadap institusi pendidikan dasar.

Di Kota Surabaya, kebutuhan terhadap layanan daycare juga terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah perempuan yang bekerja dan meningkatnya aktivitas ekonomi perkotaan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya (2024), jumlah penduduk Kota Surabaya mencapai sekitar 2,97 juta jiwa, dengan Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) perempuan berada di atas 56%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak keluarga yang membutuhkan layanan pengasuhan anak di luar rumah selama jam kerja. Sejalan dengan itu, Pemerintah Kota Surabaya juga terus mendorong penyediaan layanan pendidikan anak usia dini dan penitipan anak sebagai bagian dari upaya mendukung kesejahteraan keluarga dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Meningkatnya permintaan tersebut mendorong pertumbuhan daycare swasta di berbagai wilayah Surabaya yang menawarkan beragam program pengasuhan, fasilitas, serta layanan pendukung bagi orang tua bekerja.

Selain meningkatnya jumlah penyedia layanan, persaingan antar daycare di Surabaya juga semakin ketat. Berbagai lembaga menawarkan keunggulan yang berbeda, seperti program stimulasi perkembangan anak, pengawasan melalui CCTV yang dapat diakses orang tua, laporan perkembangan harian, fasilitas bermain yang aman, hingga tenaga pengasuh yang memiliki pelatihan khusus. Kondisi tersebut menyebabkan orang tua memiliki lebih banyak alternatif dalam memilih daycare yang sesuai dengan kebutuhan keluarga. Akibatnya, kualitas pengasuhan dan kelengkapan fasilitas menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan orang tua dalam memilih serta mempertahankan penggunaan layanan daycare.

Sebagai salah satu daycare di Kota Surabaya, Sini Suka Daycare turut menghadapi persaingan tersebut. Kepercayaan orang tua tidak hanya dibangun melalui keamanan dan kenyamanan fasilitas, tetapi juga melalui kualitas interaksi antara pengasuh dan anak selama proses pengasuhan berlangsung. Oleh karena itu, pengelola daycare perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan yang diberikan agar mampu memenuhi harapan orang tua sekaligus mempertahankan daya saing di tengah semakin banyaknya penyedia layanan penitipan anak di Kota Surabaya.

Dalam konteks lokal, Sini Suka Daycare hadir sebagai salah satu lembaga penitipan anak yang menawarkan layanan pengasuhan dan fasilitas penunjang bagi keluarga bekerja. Namun, di tengah persaingan yang semakin

ketat, pengelola daycare menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan secara konsisten. Tingginya ekspektasi orang tua terhadap keamanan, transparansi, dan perkembangan anak menuntut adanya evaluasi berbasis data terhadap kepuasan pelanggan.

Permasalahan utama yang sering muncul dalam pengelolaan daycare meliputi tingginya turnover tenaga pengasuh, keterbatasan fasilitas, dan ketidaksesuaian antara harapan orang tua dengan layanan yang diterima. Manon (2024) mengungkapkan bahwa tingkat pergantian staf di childcare center berdampak pada stabilitas kualitas layanan. Sementara itu, Acosta Jimenez (2024) menekankan pentingnya manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) dalam menjaga konsistensi pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kepuasan orang tua menjadi indikator kunci dalam manajemen layanan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap kinerja layanan. Okwara dan Donald (2024) menunjukkan bahwa pengalaman dan persepsi caregiver terhadap layanan sangat menentukan tingkat kepuasan dan pemanfaatan layanan. Dalam konteks daycare, kepuasan orang tua berpotensi memengaruhi loyalitas, word of mouth, serta keberlanjutan lembaga. Oleh karena itu, pengukuran kuantitatif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan menjadi penting dilakukan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan orang tua. Matei et al. (2024) menemukan bahwa kualitas layanan ECEC berkorelasi positif dengan kepuasan ibu bekerja dalam menjaga keseimbangan kerja-keluarga. Sandstrom et al. (2024) dalam tinjauan literatur mereka menyimpulkan bahwa kualitas interaksi dan keamanan fasilitas menjadi pertimbangan utama orang tua dalam memilih childcare.

Penelitian Shafiullah (2024) di Dhaka menunjukkan bahwa orang tua yang menilai tinggi aspek pengasuhan dan keamanan cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi terhadap daycare. Selain itu, studi Abd Shukor dan Hudin (2024) menekankan pentingnya sistem pemantauan kualitas untuk meningkatkan kepercayaan orang tua terhadap childcare centers.

Di sisi lain, Legede et al. (2024) menyoroti kontribusi faktor guru terhadap kualitas layanan, sedangkan Shaulin (2024) lebih menekankan dampak fasilitas terhadap persepsi pengguna. Chuktu et al. (2024) memperluas analisis dengan menunjukkan bahwa atribut institusional seperti kebersihan dan keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Temuan-temuan ini memperlihatkan bahwa baik kualitas pengasuhan maupun fasilitas fisik memiliki peran penting secara parsial.

Meskipun berbagai studi telah meneliti kualitas layanan daycare, sebagian besar penelitian berfokus pada satu aspek tertentu, seperti kualitas pengajaran atau fasilitas saja. Penelitian yang menguji secara simultan pengaruh kualitas pengasuhan dan fasilitas terhadap kepuasan orang tua dalam satu model kuantitatif masih terbatas, khususnya pada konteks daycare di Indonesia.

Selain itu, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji objek lembaga tertentu sebagai studi kasus kuantitatif yang mendalam. Konteks lokal seperti Sini Suka Daycare memiliki karakteristik unik terkait manajemen, segmentasi pasar, dan budaya organisasi yang dapat memengaruhi persepsi orang tua. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan dengan menguji dua variabel independen utama kualitas pengasuhan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan orang tua sebagai variabel dependen.

Penelitian ini memiliki urgensi praktis dan teoretis. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar evaluasi dan pengambilan keputusan manajerial bagi pengelola Sini Suka Daycare dalam meningkatkan mutu layanan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur manajemen pendidikan dan manajemen layanan dengan memberikan bukti empiris mengenai model hubungan antara kualitas pengasuhan, fasilitas, dan kepuasan orang tua dalam konteks daycare.

Dengan meningkatnya kebutuhan daycare di era keluarga bekerja dan tingginya ekspektasi masyarakat terhadap mutu layanan, penelitian kuantitatif yang menguji faktor-faktor penentu kepuasan orang tua menjadi sangat relevan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan standar kualitas layanan daycare yang lebih komprehensif serta mendukung keberlanjutan lembaga melalui peningkatan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pengasuhan dan fasilitas terhadap kepuasan orang tua di Sini Suka Daycare menjadi penting dan mendesak untuk dilakukan.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pengasuhan dan fasilitas terhadap kepuasan orang tua pada Sini Suka Daycare. Populasi penelitian adalah seluruh orang tua yang anaknya terdaftar dan aktif di Sini Suka Daycare, dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang tua yang ditentukan menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner sebagai data primer, serta didukung observasi, wawancara, dokumen, dan literatur sebagai sumber data pendukung. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert empat tingkat, yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Variabel yang diteliti terdiri atas kualitas pengasuhan sebagai variabel independen pertama, fasilitas sebagai variabel independen kedua, dan kepuasan orang tua sebagai variabel dependen. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan software Jamovi melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan orang tua secara parsial, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pengasuhan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan orang tua. Dengan metode tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan hasil yang objektif dan terukur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan Sini Suka Daycare.

3. Hasil dan Pembahasan

Uji Analisis Deskriptif

Sini Suka Daycare merupakan lembaga yang bergerak dalam bidang layanan penitipan dan pengasuhan anak usia dini yang berdiri sejak tahun 2020 dan beralamat di Jalan Demak Jaya II No. 79, RT 4/RW 10, Tembok Dukuh, Bubutan, Kota Surabaya. Sini Suka Daycare memiliki enam orang pengasuh dan melayani 30 anak yang terdaftar. Layanan yang diberikan meliputi pengasuhan harian, pemberian makan, kegiatan bermain edukatif, pembelajaran dasar, serta pemantauan tumbuh kembang anak. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Sini Suka Daycare berupaya memberikan kualitas pengasuhan yang baik serta menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keamanan anak. Kedua aspek tersebut menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan orang tua sebagai pengguna layanan daycare, sehingga Sini Suka Daycare dipilih sebagai objek penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pengasuhan dan fasilitas terhadap kepuasan orang tua. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form kepada 30 orang tua yang anaknya terdaftar di Sini Suka Daycare. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas 8 laki-laki (26,7%) dan 22 perempuan (73,3%), sehingga mayoritas responden adalah perempuan. Berdasarkan usia, mayoritas responden berusia 26–30 tahun sebanyak 17 orang (56,7%), kemudian usia 31–35 tahun sebanyak 9 orang (30%), usia 20–25 tahun sebanyak 3 orang (10%), dan usia lebih dari 35 tahun sebanyak 1 orang (3,3%). Berdasarkan pekerjaan, responden terdiri atas 9 pegawai swasta (30%), 8 wirasaha (26,7%), 7 dosen/guru (23,3%), dan 6 ASN/PNS (20%). Sementara itu, berdasarkan lama menggunakan layanan daycare, sebanyak 6 responden (20%) telah menggunakan layanan selama 3–6 bulan, 9 responden (30%) selama 1 tahun, 9 responden (30%) selama 2 tahun, dan 6 responden (20%) selama lebih dari 2 tahun, sedangkan tidak terdapat responden yang menggunakan layanan kurang dari 3 bulan. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan layanan Sini Suka Daycare, sehingga dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman langsung terhadap kualitas pengasuhan, fasilitas, dan kepuasan yang dirasakan selama menggunakan layanan daycare.

Hasil Uji Instrumen Data

Uji validitas dilakukan untuk memastikan instrumen survei mengukur sesuai tujuan. Instrumen diuji pada 30 responden, kemudian setiap pernyataan dibandingkan nilai r hitung dan r tabelnya. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan dinyatakan valid.

1. Uji Validitas Kualitas Pengasuh

Uji Validitas X1 (Kualitas Pengasuhan) yang terdapat pada file Jamovi yang Anda unggah, nilai r hitung dapat diambil dari korelasi item dengan total kualitas pengasuh. Karena jumlah sampel $N = 30$, maka nilai r tabel $= 0,361$ ($\alpha = 0,05$). Seluruh item memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ sehingga dinyatakan valid. Hasil uji validitasnya yaitu :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pengasuh X1

No.	Pernyataan	R hitung	R tabel	Sig.	keterangan
1.	Pengasuh selalu berpenampilan rapi dan bersih saat memberikan layanan.(X1.1).	0.788	0,361	<0,01	Valid
2.	Pengasuh menggunakan perlengkapan kerja yang mendukung proses pengasuhan anak. (X1.2)	0,762	0,361	<0,01	Valid
3.	Pengasuh memberikan perhatian kepada setiap anak sesuai dengan kebutuhannya.(X1.3)	0,835	0,361	<0,01	Valid
4.	Pengasuh bersikap ramah dan peduli kepada anak maupun orang tua. (X1.4)	0,874	0,361	<0,01	Valid
5.	Pengasuh melaksanakan tugas pengasuhan sesuai dengan prosedur yang berlaku. (X1.5)	0,872	0,361	<0,01	Valid
6	Pengasuh dapat dipercaya dalam menjaga dan merawat anak selama berada di daycare. (X1.6)	0,765	0,361	<0,01	Valid
7.	Pengasuh segera membantu ketika anak membutuhkan pertolongan. (X1.7)	0,777	0,361	<0,01	Valid
8	Pengasuh memberikan informasi dengan cepat ketika orang tua memerlukannya. (X1.8)	0,864	0,361	<0,01	Valid
9.	Pengasuh memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam mengasuh anak..(X1.9)	0,864	0,361	<0,01	valid
10.	Sikap pengasuh membuat saya merasa yakin dan tenang menitipkan anak di daycare. (X1.10)	0,764	0,361	<0,01	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti,2026

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pengasuhan memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel (0,361). Sehingga sepuluh item tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Validitas Fasilitas X2

Uji Validitas X2 (Fasilitas) yang terdapat pada file Jamovi yang Anda unggah, nilai r hitung dapat diambil dari korelasi item dengan total kualitas pengasuh. Karena jumlah sampel $N = 30$, maka nilai r tabel = 0,361 ($\alpha = 0,05$). Seluruh item memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ sehingga dinyatakan valid. Hasil uji validitasnya yaitu :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Fasilitas X2

NO.	PERNYATAAN	R hitung	R tabel	Sig.	Keterangan
1.	Tata ruang daycare memudahkan anak dan orang tua dalam beraktivitas.(X2.1)	0,812	0,361	<0,01	Valid
2	Penataan lingkungan daycare memberikan rasa nyaman selama berada di daycare.(X2.2)	0,745	0,361	<0,01	Valid
3.	Pembagian ruangan di daycare sesuai dengan fungsi masing-masing. (X2.3)	0,896	0,361	<0,01	Valid
4.	Setiap ruangan mendukung kegiatan pengasuhan dan pembelajaran anak.(X2.4)	0,876	0,361	<0,01	Valid
5	Daycare menyediakan perlengkapan dan perabotan yang lengkap untuk kebutuhan anak.(X2.5)	0,920	0,361	<0,01	Valid

6	Perabotan dan alat bermain di daycare berada dalam kondisi baik dan aman digunakan.(X2.6)	0,946	0,361	<0,01	Valid
7	Pencahayaan di setiap ruangan daycare sudah memadai.(X2.7)	0,937	0,361	<0,01	Valid
8	Warna ruangan daycare menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi anak.(X2.8)	0,947	0,361	<0,01	Valid
9	Kebersihan, ventilasi udara, dan sanitasi daycare terjaga dengan baik.(X2.9)	0,920	0,361	<0,01	Valid
10	Fasilitas keamanan daycare membuat saya merasa tenang menitipkan anak. (X2.10)	0,947	0,361	<0,01	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel fasilitas memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,361. Sehingga sepuluh item tersebut dinyatakan valid.

3. Uji Validitas Kepuasan Orangtua Y

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Orangtua Y

No.	Penyataan	R hitung	R tabel	Sig.	Keterangan
1.	Pelayanan yang diberikan daycare telah sesuai dengan harapan saya.(Y1)	0,820	0,361	<0,01	Valid
2.	Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan daycare.(Y2)	0,843	0,361	<0,01	Valid
3.	Saya bersedia terus menggunakan layanan daycare ini pada masa mendatang.(Y3)	0,873	0,361	<0,01	Valid
4.	Apabila membutuhkan layanan daycare di kemudian hari, saya akan memilih daycare ini kembali.(Y4)	0,902	0,361	<0,01	Valid
5.	Saya bersedia merekomendasikan daycare ini kepada keluarga atau teman.(Y5)	0,894	0,361	<0,01	Valid
6.	Saya akan menyampaikan pengalaman positif saya mengenai daycare ini kepada orang lain.(Y6)	0,875	0,361	<0,01	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti,2026

Berdasarkan Tabel 3, seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan orang tua memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,361. Sehingga delapan item tersebut dinyatakan valid.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan guna menilai konsistensi ataupun tingkat keandalan dari jawaban responden kepada instrumen yang dipakai. Pengujian berikut memakai metode Cronbach's Alpha, di mana suatu instrumen dianggap reliabel jikalau nilai koefisien Cronbach's Alpha $\geq 0,60$. Berikut ialah hasil uji:

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas

Variebel	Cronbach's Alpha Hitung	Cronbach's Alpha Hitung	Keterangan
Kualitas pengasuhan (X1)	0,932	0.60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,962	0,60	Reliabel
Kepuasan Orangtua (Y)	0,939	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data Jamovi,2026

Berlandaskan Tabel 4, seluruh variabel (kualitas pengasuh, Fasilitas, dan Kinerja Kepuasan Orangtua) memiliki koefisien reliabilitas > 0,60. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel dan layak sebagai alat ukur penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data variabel independen dan dependen berdistribusi normal, yang merupakan syarat dalam regresi linier klasik. Dalam penelitian ini, uji dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov melalui Jamovi

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Normality Tests		
	Statistic	p
Shapiro-Wilk	0.905	.011
Kolmogorov-Smirnov	0.238	.068
Anderson-Darling	1.42	<.001

Sumber : Hasil Olah Data Jamovi,2026

Berdasarkan tabel 5, Karena nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,068 lebih besar dari 0,05, maka residual penelitian dapat dianggap berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi adanya hubungan linier kuat antar variabel independen. Indikatornya adalah VIF dan toleransi. Model bebas multikolinearitas bila $VIF < 10$ dan toleransi > 0,10. Berikut hasil uji multikolinearitasnya:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model Coefficients – Y				
Predictor	Estimate	SE	T	p
Intercept	0.361	1.6865	0.214	.832
X1	0.488	0.1086	4.490	<.001
X2	0.309	0.0830	3.722	<.001

Sumber : Hasil Olah Data Jamovi,2026

Berdasarkan tabel 6, Nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedasticity Tests		
	Statistic	p
Breusch-Pagan	1.89	.389
Goldfeld-Quandt	1.04	.471
Harrison-McCabe	0.464	.418

Sumber : Hasil Olah Data Jamovi,2026

Berdasarkan Tabel 7, dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas adalah apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka model regresi dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa uji Breusch-Pagan menghasilkan nilai statistik sebesar 1,89 dengan nilai p sebesar 0,389, uji Goldfeld-Quandt menghasilkan nilai statistik sebesar 1,04 dengan nilai p sebesar 0,471, dan uji Harrison-McCabe menghasilkan nilai statistik sebesar 0,464 dengan nilai p sebesar 0,418. Seluruh nilai p-value tersebut lebih besar dari 0,05, yaitu $0,389 > 0,05$, $0,471 > 0,05$, dan $0,418 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga model layak digunakan untuk analisis regresi selanjutnya.

Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh budaya kerja (X1) dan kompensasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil regresinya disajikan sebagai berikut

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model Coefficients – Y				
Predictor	Estimate	SE	t	P
Intercept	1.736	1.9184	0.905	.374
X1	0.325	0.1098	2.957	.006
X2	0.432	0.0831	5.197	<.001

Sumber: Hasil Olah Data Jamovi,2026,

Berdasarkan tabel 8, Konstanta sebesar 1,736, Koefisien kualitas pengasuhan sebesar 0,325, Koefisien fasilitas sebesar 0,432, Kedua variabel memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan orang tua.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

$$Y = 1,736 + 0,325X_1 + 0,432X_2$$

1. Setiap peningkatan kualitas pengasuh berkontribusi terhadap kepuasan orangtua, sebagaimana ditunjukkan oleh Koefisien kualitas pengasuhan (X1) sebesar 0,325.
2. Koefisien fasilitas (X2) sebesar 0,432, Kedua variabel memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan orang tua.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pengasuh dan Fasilitas secara bersama berpengaruh positif terhadap Kepuasan orangtua. Kualitas Pengasuh memberikan pengaruh lebih dominan, sebagaimana terlihat dari nilai koefisien regresinya yang tertinggi.

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana variabel independen menjelaskan variabel dependen, dengan nilai 0 hingga 1 (atau 0 hingga 100%). Hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Fit Measures			
Model	R	R ²	Adjusted R ²
1	0.956	0.915	0.908

Note. Models estimated using sample size of N=30

Sumber : Hasil Olah Data Jamovi

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh nilai R sebesar 0,956, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Pengasuhan dan Fasilitas dengan Kepuasan Orang Tua. Nilai R Square sebesar 0,915 menunjukkan bahwa sebesar 91,5% variasi Kepuasan Orang Tua dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pengasuhan dan Fasilitas, sedangkan sisanya sebesar 8,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,908 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dalam model, Kualitas Pengasuhan dan Fasilitas secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 90,8% variasi Kepuasan Orang Tua. Karena penelitian menggunakan lebih dari satu variabel independen, nilai Adjusted R Square lebih tepat digunakan sebagai dasar interpretasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pengasuhan dan Fasilitas mampu menjelaskan Kepuasan Orang Tua sebesar 90,8%, sedangkan sisanya sebesar 9,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Statistik t

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Jika Sig. < 0,05, maka variabel berpengaruh signifikan. Hasil uji t disajikan sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Statistik t

One Sample T-Test				
		Statistic	Df	P
X1	Student's t	39.5	29.0	<.001
X2	Student's t	29.5	29.0	<.001
Y	Student's t	34.7	29.0	<.001

Note. $H_a: \mu \neq 0$

Sumber : Hasil Olah Data Jamovi, 2026

Berdasarkan tabel 10 Hasil uji t menunjukan bahwa ketiga variabel penelitian memiliki nilai sig yang sangat kuat. Pengaruh Kualitas Pengasuhan (X1) menghasilkan nilai t (29) = 3,95, p < 0,001. Fasilitas (X2) menghasilkan t (29) = 29,5 ; p < 0,001. Kepuasan Orangtua (Y) menghasilkan nilai t (29) = 34,7 ; p < 0,001. Karena nilai p < 0,05 pada seluruh variabel, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor pada Kualitas Pengasuhan, Fasilitas, dan Kepuasan Orangtua berbeda secara sig nol yang menunjukkan bahwa data tersebut valid secara statistik.

Uji Statistik F

Uji F untuk melihat pengaruh simultan Budaya Kerja (X1) dan Kompensasi (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Nilai F hitung > nilai F tabel, maka F tabel = $n-k-1 = 35-2-1 = 32$. Nilai F tabel yakni 3,29. Hasil uji F dalam penelitian berikut seperti dibawah ini:

Tabel 11. Hasil Uji Statistik F

Model Fit Measures				Overall Model Test			
Model	R	R ²	Adjusted R ²	F	df1	df2	p
1	0.956	0.915	0.908	145	2	27	<.001

Note. Models estimated using sample size of N=30

Sumber : Hasil Olah Data Jamovi, 2026

Berdasarkan tabel 11, nilai F hitung = 145 dengan tingkat sig < 0,001

Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan kualitas pengasuhan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,908 menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pengasuh dan fasilitas dalam menjelaskan kepuasan adalah sebesar 90,8%.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pengasuhan terhadap Kepuasan Orang Tua pada Sini Suka Daycare

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengasuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua pada Sini Suka Daycare. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05 dengan koefisien regresi sebesar 0,325. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pengasuhan yang diberikan kepada anak, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh orang tua. Sebaliknya, apabila kualitas pengasuhan menurun, maka kepuasan orang tua juga akan menurun. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pengasuhan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua dapat diterima.

Kualitas pengasuhan merupakan salah satu faktor utama yang menjadi pertimbangan orang tua dalam memilih layanan daycare. Menurut OECD (2021), kualitas pengasuhan ditunjukkan melalui interaksi yang hangat, responsif, aman, dan mampu mendukung perkembangan anak secara optimal. Pengasuhan yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik anak, tetapi juga kebutuhan emosional, sosial, dan kognitif anak. Dalam penelitian ini, indikator kualitas pengasuhan meliputi kehangatan dan responsivitas, pengawasan, komunikasi positif, disiplin positif, serta profesionalisme pengasuh. Tingginya penilaian responden terhadap indikator tersebut menunjukkan bahwa orang tua merasa anak mereka mendapatkan perhatian dan perlindungan yang baik selama berada di daycare.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks daycare, orang tua sebagai pengguna layanan akan merasa puas apabila pengasuh mampu memberikan perhatian, keamanan, kenyamanan, serta stimulasi perkembangan yang sesuai dengan kebutuhan anak. Oleh karena itu, kualitas pengasuhan menjadi faktor yang sangat penting dalam membentuk kepuasan orang tua terhadap layanan daycare.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmawati dan Suryani (2023) yang menemukan bahwa kualitas pengasuhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua pada lembaga penitipan anak. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan pengasuh dalam memberikan perhatian dan menciptakan lingkungan yang aman dapat meningkatkan kepercayaan serta

kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya bahwa kualitas pengasuhan merupakan salah satu determinan utama kepuasan orang tua pada layanan daycare.

2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Orang Tua pada Sini Suka Daycare

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua pada Sini Suka Daycare. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $<0,001$ yang lebih kecil dari 0,05 serta koefisien regresi sebesar 0,432. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia di daycare, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua. Sebaliknya, apabila fasilitas yang tersedia kurang memadai, maka kepuasan orang tua akan cenderung menurun. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan salah satu faktor yang sangat diperhatikan oleh orang tua dalam menilai kualitas layanan daycare.

Menurut Tjiptono (2022), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang disediakan organisasi untuk mendukung proses pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa. Dalam layanan daycare, fasilitas mencakup ruang bermain, alat permainan edukatif, ruang istirahat, toilet, area makan, kebersihan lingkungan, serta keamanan sarana yang digunakan anak. Keberadaan fasilitas yang lengkap dan memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada anak selama berada di daycare. Selain itu, fasilitas yang baik juga menjadi indikator profesionalisme pengelola daycare dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada pengguna jasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan kualitas pengasuhan, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,432. Temuan ini mengindikasikan bahwa orang tua sangat memperhatikan kondisi fisik lingkungan daycare karena berkaitan langsung dengan keamanan, kesehatan, dan kenyamanan anak. Menurut Lupiyoadi (2021), fasilitas fisik yang baik dapat meningkatkan persepsi kualitas layanan sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelola Sini Suka Daycare perlu terus melakukan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan orang tua serta menciptakan lingkungan yang mendukung tumbuh kembang anak secara optimal.

3. Pengaruh Kualitas Pengasuhan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Orang Tua pada Sini Suka Daycare

Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pengasuhan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua pada Sini Suka Daycare. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 145 dan tingkat signifikansi $<0,001$. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,915 menunjukkan bahwa 91,5% variasi kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh kualitas pengasuhan dan fasilitas, sedangkan sisanya sebesar 8,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi yang sangat besar dalam membentuk kepuasan orang tua terhadap layanan daycare.

Menurut Kotler et al. (2022), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Dalam konteks daycare, orang tua memiliki harapan agar anak mendapatkan pengasuhan yang berkualitas serta didukung oleh fasilitas yang aman dan nyaman. Ketika kedua aspek tersebut terpenuhi, maka orang tua akan merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila salah satu aspek tidak terpenuhi, maka tingkat kepuasan orang tua dapat menurun. Oleh karena itu, kualitas pengasuhan dan fasilitas merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam menciptakan kepuasan orang tua.

Menurut Bronfenbrenner dalam Ecological Systems Theory, lingkungan yang mendukung perkembangan anak memiliki pengaruh penting terhadap persepsi dan kepercayaan orang tua terhadap layanan pengasuhan anak. Kualitas interaksi antara pengasuh dan anak merupakan bagian dari lingkungan sosial yang mendukung perkembangan anak, sedangkan fasilitas merupakan bagian dari lingkungan fisik yang menunjang kenyamanan dan keamanan anak. Apabila kedua aspek tersebut berjalan dengan baik, maka orang tua akan memiliki keyakinan bahwa kebutuhan anaknya terpenuhi secara optimal selama berada di daycare. Kondisi tersebut pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap layanan daycare yang digunakan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Sini Suka Daycare telah mampu memberikan layanan pengasuhan yang berkualitas dan didukung oleh fasilitas yang memadai sehingga menghasilkan tingkat kepuasan orang tua yang tinggi. Oleh karena itu, pengelola daycare perlu mempertahankan kualitas pengasuhan yang telah

berjalan dengan baik serta terus melakukan peningkatan fasilitas sesuai kebutuhan anak dan harapan orang tua. Upaya tersebut penting untuk menjaga kepercayaan orang tua dan meningkatkan daya saing daycare di tengah meningkatnya kebutuhan layanan pengasuhan anak usia dini.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait. Bagi Sini Suka Daycare, diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengasuhan dengan terus mengembangkan kompetensi pengasuh dalam memahami kebutuhan perkembangan anak, meningkatkan komunikasi dengan anak maupun orang tua, serta memberikan pengasuhan yang responsif, ramah, dan penuh perhatian. Pengelola juga disarankan melakukan pelatihan dan evaluasi secara berkala untuk menjaga profesionalisme pengasuh serta melakukan pemeliharaan dan pengembangan fasilitas, terutama fasilitas bermain, istirahat, kebersihan lingkungan, keamanan alat permainan, dan sarana pendukung lainnya agar kenyamanan dan keamanan anak tetap terjamin sehingga kepuasan orang tua dapat terus meningkat. Bagi orang tua, diharapkan dapat menjalin komunikasi dan kerja sama yang baik dengan pihak daycare mengenai perkembangan anak selama mengikuti layanan pengasuhan serta memberikan masukan dan evaluasi sebagai bahan perbaikan kualitas layanan. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan orang tua, seperti kualitas pelayanan, biaya layanan, kepercayaan orang tua, reputasi daycare, keamanan lingkungan, dan komunikasi antara pengelola dengan orang tua. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, lokasi penelitian yang berbeda, maupun metode *mixed methods* agar hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan daycare.

Reference

1. Alasuutari, M., Räikkönen, E., & Saranko, L. (2025). *Development and validation of the parents' service satisfaction scale in the Finnish early childhood education and care context*. International Journal of Child Care and Education Policy, 19(14), 1-20. <https://doi.org/10.1186/s40723-025-00154-1>.
2. Azmil, A. A., Sambathar, V. P. G., Mahadzir, A. H., Shakri, N. A., & Borhan, L. (2025). *Parents' Experiences with Communication and Perception of Childcare Quality in Malaysia: A Mixed-Method Study*. IIUM Journal of Human Sciences, 7(1). <https://doi.org/10.31436/ijohs.v7i1.386>.
3. Bigras, N., Lemay, L., Bouchard, C., Eryasa, J., & Bouchard, M. (2019). A comparative study of structural and process quality in childcare centres and family childcare homes in Canada. *Early Childhood Research Quarterly*, 4, 1–12.
4. Hurlock, E. B. (2020). *Psikologi Perkembangan Anak*. Jakarta: Erlangga.
5. Jung, S., Hong, Y., & Sok, S. (2021). *Factors Influencing Quality of Care Service of Caregivers for Preschoolers*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(8), 4291. <https://doi.org/10.3390/ijerph18084291>.
6. Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
7. Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
8. Morrison, G. S. (2022). *Early Childhood Education Today* (15th ed.). Pearson.
9. Mulyasa. (2022). *Manajemen PAUD*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
10. Navaratna, S., & Senarath, U. (2023). *Child Care Quality and Parental Satisfaction with the Care Provided by Childcare Centres in Kandy, Sri Lanka*. Sri Lanka Journal of Child Health, 52(2), 130-140.
11. Putri, R. W., & Famiola, M. (2025). *The Effect of Parental Demographic Characteristics on Parents' Perception of Daycare Center Services Quality in Dual-Income Family in Indonesia*. Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING), 8(4).
12. Ragni, B., Boldrini, F., Buonomo, I., Benevene, P., Capitello, T. G., Berenguer, C., & De Stasio, S. (2021). *Intervention Programs to Promote the Quality of Caregiver-Child Interactions in Childcare: A Systematic Literature Review*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(21), 11208. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111208>.
13. Santrock, J. W. (2021). *Child Development* (15th ed.). McGraw-Hill Education.
14. Sari, D. N., & Nugroho, R. (2021). *Kepuasan Orang Tua pada Program Parenting Dalam Jaringan di PAUD Khadijah Wonorejo*. J+PLUS UNESA, 10(1), 121-133.
15. Slot, P. L., Leseman, P. P. M., Verhagen, J., & Mulder, H. (2015). Associations between structural quality aspects and process quality in Dutch early childhood education and care settings. *Early Childhood Research Quarterly*, 3, 64–76.
16. Sulaiman, Z., & Hussain, Y. (2023). *Parents' Satisfaction Towards the Quality of the Management of Childcare Centres*. International Journal of Entrepreneurship, Business and Technology, 1(2), 52-66.
17. Supranto, J. (2021). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
18. Suyadi. (2021). *Pendidikan Anak Usia Dini: Teori dan Praktik Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
19. Tjiptono, F. (2022). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
20. Vandenbroeck, M., Slot, P., & Hulpia, H. (2021). *Quality in Home-Based Childcare Providers: Variations in Process Quality*. European Early Childhood Education Research Journal, 29(2), 261-277. <https://doi.org/10.1080/1350293X.2021.1895272>.
21. Verger, S., Riquelme, I., Bagur, S., & Paz-Lourido, B. (2021). *Satisfaction and Quality of Life of Families Participating in Two Different Early Intervention Models in the Same Context: A Mixed Methods Study*. Frontiers in Psychology, 12, 650736. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.650736>.
22. Wei, C. K., Liao, M. H., & Chin, T. C. (2024). *An Examination of Parental Satisfaction with Childcare Services in Hospital-Affiliated Preschools in Taiwan*. PEOPLE: International Journal of Social Sciences, 4(6), 478-492. <https://doi.org/10.20319/iccsh.2024.468478>.