



Pelatihan *Service Excellent* pada Guru Tk. Widyatama Sendangmulyo - Semarang

(Excellent Service Training for Widyatama Kindergarten Teachers, Sendangmulyo – Semarang)

Rusmalia Dewi ^{1*}, Gusti Yuli Asih ², Sri Kandariyah Nawangsih ³

¹⁻³ Universitas Semarang, Indonesia

Email : liadewi@usm.ac.id *

Article History:

Received: Desember 17, 2024;

Revised: Desember 31, 2024;

Accepted: Januari 14, 2024;

Published: Januari 16, 2024;

Keywords: Customer service, Service Excellent, TK.Widyatama Teachers

Abstract, *The purpose of this community service is to provide training on Service Excellence to Widyatama Kindergarten Teachers in order to improve their understanding of the challenges, skills and competencies needed to succeed in the service process. Customer service requires speed and awareness of comfortable and satisfying service in today's competitive era. Good service improves the school's reputation. This training will discuss how to improve teacher skills for reliable, comfortable and satisfying customer service. Initial observations showed that Widyatama Kindergarten Teachers provided mediocre service to students and parents due to limited circumstances. This made the owner of Widyatama Kindergarten concerned because of the lack of understanding of excellent service that could increase the number of students at Widyatama Kindergarten. The lack of knowledge about providing excellent service to students and parents made the team want to help find a solution about understanding excellent service to Widyatama Kindergarten teachers through Service Excellent Training. The process is to gather these teachers in the classroom and provide material on understanding and practicing Service Excellent in the form of lectures, stories and games as well as group discussions. The service team's hope for TK.Widyatama teachers is to be able to understand the results of the training, with increased understanding of Service Excellent can improve the ability of these teachers to be better in serving students and their parents, so that it can increase the number of students entering TK.Widyatama.*

Abstrak

Tujuan pengabdian masyarakat ini adalah memberikan pelatihan tentang Service Excellence pada Guru TK.Widyatama guna meningkatkan pemahaman tentang tantangan, keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan untuk berhasil dalam proses pelayanan. Layanan pelanggan membutuhkan kecepatan dan adanya kesadaran tentang pelayanan yang nyaman dan memuaskan di era sekarang yang penuh dengan persaingan. Pelayanan yang baik meningkatkan reputasi sekolah. Pelatihan ini akan membahas bagaimana meningkatkan keterampilan guru untuk layanan pelanggan yang andal, nyaman dan memuaskan. Observasi awal yang dilakukan menunjukkan bahwa Guru TK.Widyatama memberikan pelayanan sekadarnya pada para siswa maupun orang tua karena keterbatasan keadaan. Hal ini membuat pemilik TK.Widyatama menjadi prihatin karena kurang adanya pemahaman tentang layanan prima yang dapat meningkatkan jumlah siswa di TK.Widyatama. Kurangnya pengetahuan tentang pemberian layanan prima pada siswa dan orang tua murid ini membuat tim ingin membantu mencari solusi tentang pemahaman layanan prima pada guru TK.Widyatama melalui Pelatihan Service Excellent. Prosesnya adalah dikumpulkannya guru-guru ini dalam ruang kelas dan memberikan materi pemahaman juga praktek tentang Service Excellent berupa ceramah, cerita dan permainan serta diskusi bersama. Harapan tim pengabdian pada guru TK.Widyatama ini mampu memahami hasil pelatihan, dengan bertambahnya pemahaman mengenai Service Excellent dapat meningkatkan kemampuan guru-guru tersebut menjadi lebih baik lagi dalam melayani siswa dan ortunya, sehingga dapat meningkatkan jumlah siswa yang masuk ke TK.Widyatama.

Kata Kunci: Layanan pelanggan ,Service Ecellent, Gutu TK.Widyatama

1. PENDAHULUAN

Analisis Situasi

Guru merupakan sumber daya handal di sekolah. Sumber daya manusia merupakan elemen kunci yang memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penataan sumber daya manusia seharusnya sesuai dengan kebutuhan sumber daya manusia dalam perusahaan dengan menggunakan strategi sebagai cara yang dilakukan untuk kesuksesan tujuan perusahaan. Penanganan yang baik memerlukan strategi yang tepat untuk mendapatkan hasil maksimal dari sumber daya manusia yang berguna bagi kesuksesan perusahaan. Salah satu strategi yang dipakai adalah dengan melakukan *service excellent* (Gofur, 2019).

Service Excellent merupakan kualitas layanan dan kepuasan customer yang menjadi prioritas bagi perusahaan dalam menciptakan pengalaman customer yang positif dan membangun loyalitas. Customer yang puas berpotensi untuk merekomendasikan sekolah tersebut kepada orang lain.

Disisi lain customer yang tidak puas berisiko mencari alternatif sekolah lain, yang dapat berdampak negatif pada reputasi sekolah dan pendapatan sekolah (Haryono&Octavia, 2020; Agusti&Verano, 2022).

Menghadapi banyaknya persaingan di sekolah swasta yang semakin ketat dan permintaan customer yang semakin tinggi terhadap pelayanan berkualitas, pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu satu dengan lainnya. Kamus besar bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan individu lain dengan memperoleh imbalan uang atau jasa. Melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan individu lain. Di sisi lain kualitas pelayanan merupakan citra kualitas pelayanan yang baik yang timbul dari persepsi atau sudut pandang customer bukan dari persepsi atau sudut pandang guru. Pelayanan bagi dunia usaha adalah kunci yang membedakan antara satu sekolah dengan pesaingnya, sehingga memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industri jasa dalam hal ini sekolah sangat terkait erat dengan *service* (layanan), dan interaksi terbaik kepada murid dan orang tuanya. *Service* merupakan tanggungjawab penuh dari guru dan pemilik sekolah yang mampu bekerjasama dengan performa terbaik dan mendapatkan dukungan secara penuh dan total (Ibrahim&Thawil,2019).

Dewasa ini, persaingan di dunia usaha untuk para customer ternyata tidak hanya memilih biaya sekolah saja namun juga memilih pada kualitas layanan sekolah agar memberikan yang terbaik untuk anak mereka. Penilaian atau pengukuran pada kinerja pelayanan ini dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas *Tangibles* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Empati) (Mutiara dkk, 2021; Agusti&Verano, 2022).

Secara umum arti pelayanan adalah suatu pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan untuk memberi manfaat bagi individu lain. Pelayanan terdiri atas kumpulan hal-hal yang kecil serta perhatian atas keinginan-keinginan dan perasaan individu lain, etimologi dalam bahasa Inggrisnya mempunyai arti *service*. Kata *service* oleh beberapa pelaku bisnis dan instruktur sumber daya manusia diolah menjadi kata atau kalimat yang diperkirakan akan lebih bermakna dengan cara menguraikan tiap hurufnya, seperti yang diungkapkan oleh Meilina&Sari (2018) yang mengelola kata *service* untuk dikaitkan dengan langkah-langkah strategis untuk menuju kesuksesan. Pelayanan yang baik memungkinkan sebuah usaha memperkuat kesetiaan customer dan meningkatkan pangsa pasar karena itu pelayanan yang baik menjadi penting dalam operasi dunia usaha. Menurut (Yunita&Ali, 2017), yang dimaksud dengan pelayanan prima atau *service excellence* adalah “Suatu sikap atau cara individu dalam melayani pelanggan secara memuaskan.” Menurut Fitriasisari&Marlius (2023) menyatakan bahwa: “Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.” Satu-satunya jalan untuk mempertahankan organisasi/perusahaan selalu didekati dan diingat customer adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik antara lain dengan cara sebagai berikut :

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para murid dan orang tuanya dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya
2. Berupaya menyediakan kebutuhan customer dengan memberikan yang lebih dari yang diharapkannya
3. Customer dengan pola layanan terbaik

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada customer terus di kembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan/pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran dalam memenangkan persaingan dunia usaha. Kepedulian kepada customer dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima (*service excellent*). Definisi mengenai pelayanan prima yang sering

kali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima Gunawan&Harianto (2019) : yang menuliskan bahwa Layanan prima adalah membuat customer merasa penting diantaranya, a. Layanan prima adalah melayani customer dengan ramah, tepat dan cepat; b. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan customer ; c. Layanan prima adalah menempatkan orang tua sebagai mitra ; d. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan customer. Disisi lain Pelayanan prima menurut Herawati dkk (2018) adalah sebagai berikut: “Kepedulian kepada customer dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar pelanggan selalu loyal kepada sekolah tersebut. Pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu: *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan). Berikut penjelasan dari ketiga komponen tersebut diantaranya: 1. *Attitude* (sikap) , pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada customer dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, antara lain meliputi: a. Melayani customer dengan penampilan yang serasi. Penampilan serasi adalah gaya penampilan seseorang yang ditonjolkan secara fisik dengan memadukan keadaan sosok diri, citra diri, mode, dan kepantasan atau kepatutan; b. Melayani customer dengan berpikiran positif. Berpikir positif (*positive thinking*) adalah pola pikir yang tidak dipengaruhi oleh prasangka buruk, segala sesuatu dihadapi dengan rasional. Pola pikir positif didasarkan atas logika yang sehat; c. Melayani customer dengan sikap menghargai. Menghargai adalah sikap memanusiakan dan menempatkan diri customer sebagai orang yang paling penting bagi kelangsungan hubungan antara organisasi atau dunia usaha dengan customer. Sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai customer. 2. *Attention* (perhatian), perhatian atau atensi (*attention*) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. 3. *Action* (tindakan), tindakan (*action*) adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Apabila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud dengan tindakan disini adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik.” Dapat dikatakan bahwa upaya mencapai pelayanan prima bukanlah pekerjaan yang mudah. Apabila hal tersebut dapat dilakukan, maka sekolah yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas customer yang besar.

Beberapa uraian di atas menunjukkan bahwa *service excellence* merupakan hal penting bagi kepuasan customer, sehingga tim pengabdian ingin membantu Guru TK. Widyatama untuk dapat menerapkan *service excellent* agar dapat meningkatkan promosi ataupun loyalitas

customer pada TK.Widyatama.

Permasalahan Mitra

Tim PkM fakultas Psikologi sebagai tim akademisi yang peduli dengan kesejahteraan masyarakat ingin membantu pemerintah dengan mengadakan suatu pelatihan pada Guru TK.Widyatama. Hasil observasi dan wawancara pada pemilik TK.Widyatama mengeluhkan kalau para guru melakukan pelayanan hanya sebatas memberikan informasi saja dan belum dilakukan secara sadar bahwa informasi yang mereka sampaikan sebenarnya dapat menjadi nilai tambah untuk promosi sekolah. Para guru ini belum memikirkan untuk melakukan *service excellent* pada para customer di tempatnya bekerja sehingga pada akhirnya sekolah tersebut berkembang biasa saja.

Adanya keterbatasan pengetahuan dan juga kurangnya ilmu tentang *service excellent* sehingga para guru ini hanya menjalankan tugas sesuai pekerjaannya saja. Kami sebagai tim pengabdian psikologi Universitas Semarang melihat celah tersebut dan pada akhirnya memberikan masukan bahwa para guru ini perlu diberikan adanya pelatihan tentang *service excellent* (layanan prima) agar dapat menarik customer ke sekolah tersebut sehingga menjadi lebih ramai dan menaikkan jumlah siswa di sekolah tersebut.

Harapannya para guru mampu menyerap ilmu yang kami berikan dan menerapkannya pada kegiatannya sehari-hari. Tujuannya agar para guru menjadi lebih memahami cara melayani customer dengan baik sehingga dapat meningkatkan promosi dan jumlah siswa sekolah mereka dan menjadi lebih bahagia dan sejahtera baik secara fisik maupun secara psikologis karena adanya layanan yang dilakukan dengan hati.

Tujuan dan Manfaat

Program Ipteks bagi masyarakat (IbM) ini adalah upaya memfasilitasi pemahaman tentang pentingnya keterampilan melayani customer (*service excellent*) dan memberikan pengalaman customer yang baik serta pengaruhnya terhadap keberhasilan bisnis/sekolah. Selanjutnya juga meningkatkan keterampilan komunikasi, pelatihan ini bertujuan untuk membantu para guru mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan customer. Bahkan memahami kebutuhan dan harapan customer dengan lebih baik. Tujuan akhir dari pelatihan ini adalah meningkatkan kepuasan customer dan membangun loyalitas customer jangka panjang. Dengan mencapai tujuan-tujuan tersebut, pelatihan pemahaman Keterampilan Layanan Pelanggan (*Service excellent*) diharapkan dapat membantu para guru meningkatkan mutu pelayanan, memperoleh keunggulan kompetitif, dan membangun hubungan jangka panjang dengan customer serta meningkatkan jumlah siswa di sekolahnya.

2. SOLUSI DAN TARGET LUARAN

Solusi pertama yang dilaksanakan dalam program ini adalah memberikan pemahaman pada para guru tentang kualitas layanan, mengembangkan keterampilan komunikasi efektif dan mampu menggali kebutuhan dan harapan customer. Keseluruhan solusi yang dilaksanakan tersebut memiliki tujuan utama: meningkatkan kepuasan customer dan membangun loyalitas customer jangka panjang. Sehingga dapat membantu para guru dalam meningkatkan mutu pelayanan, memperoleh keunggulan kompetitif, dan membangun hubungan jangka panjang dengan customer serta meningkatkan jumlah siswa di sekolahnya.

Berdasarkan hal tersebut solusi yang dilaksanakan Tim Pengusul adalah mengoptimalkan keterampilan para guru dalam melayani customer guna peningkatan siswa, kualitas mutu pembelajaran dan hubungan jangka panjang dengan customer.

Tabel 1 Rencana Capaian Luaran

No	Jenis Luaran	Indikator Capaian	Prosentase
1	Publikasi ilmiah di jurnal pengabdian/prosiding	V	0%
2	Publikasi pada media masa (cetak/elektronik)	V	0%
3	Peningkatan omzet pada mitra yang bergerak dalam bidang ekonomi		
4	Peningkatan kuantitas dan kualitas produk		
5	Peningkatan pemahaman dan ketrampilan masyarakat	V	0%
6	Peningkatan ketentraman/kesehatan masyarakat (mitra masyarakat umum)		
7	Jasa, model, rekayasa sosial, sistem, produk/barang		
8	Hak Kekayaan intelektual (paten, paten sederhana, hak cipta, merek dagang, rahasia dagang, desain produk industri, perlindungan varietas tanaman, perlindungan topografi)	V	0%
9	Bahan ajar	V	0%
10	Video yang di upload di Youtube	V	0%

Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah :

1. Ceramah

- a. Materi 1 : diawali sesi pertama dengan pemberian materi tentang pemahaman mengenai *service excellet* (layanan prima).

- b. Materi 2 : ceramah kedua tentang komunikasi efektif terhadap customer.
- c. Materi 3 : materi ceramah tentang pemahaman akan kebutuhan customer.

2. Games

Para guru ini juga diajak bermain games untuk rehat sejenak dari materi.

3. Pre-test dan Post-Test

Pada sesi akhir acara dilaksanakan diskusi bersama dengan para guru, tujuannya untuk mengetahui pemahaman dan pelatihan yang diberikan dapat diserap dan dipahami dengan baik oleh para para guru tersebut sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat pada pelanggan di tempat usahanya masing- masing.

Kelayakan Perguruan Tinggi

Psikologi industri dan organisasi merupakan cabang psikologi yang melihat kepada kajian tingkah laku dalam organisasi dan mengaplikasikan prinsip psikologi untuk mengubah tingkah laku anggota dalam organisasi. Banyak hal yang terlibat dalam psikologi industri dan organisasi, penekanannya adalah fungsi individu seperti seleksi anggota, pemberian pelatihan dan kursus untuk pengembangan diri, penilaian capaian kerja hingga pada proses psikologi yang berlaku dalam tingkah laku individu saat bekerja seperti motivasi, kepuasan dan tekanan kerja. Pelatihan pada para Guru TK.Widyatama Sendangmulyo kota Semarang, diharapkan mampu meningkatkan pemahaman para guru tentang pentingnya layanan prima serta mampu mengubah perilaku pada para guru agar lebih memahami kebutuhan customer sehingga bisa meningkatkan mutu dan jumlah siswa di sekolahnya.

Jadwal Kegiatan

No.	Jenis Kegiatan	Minggu ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persiapan dan Orientasi												
2	Perencanaan Kerja												
3	Pelaksanaan Kegiatan												
4	Pembuatan Laporan Akhir												

3. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

Program pelatihan Service Excellent pada pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pemahaman pada Guru TK.Widyatama Sendangmulyo tentang *Service Excelent*. Kami tim penelitian pengabdian psikologi Universitas Semarang berupaya meningkatkan pemahaman tentang Service Excellent pada Guru TK.Widyatama Sendangmulyo agar dapat memberikan layanan terbaik ada pelanggan seperti murid dan orang tua murid sehingga dapat meningkatkan omset penjualan juga relasi jangka panjang dengan pelanggan .

Dalam kondisi persaingan yang ketat untuk sekolah TK swasta saat ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh Guru TK.Widyatama Sendangmulyo yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan orang tua murid agar dapat bersaing, bertahan, dan menguasai pangsa pasar serta memeberikan kesan baik pada pelanggan. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai kualitas dan pelayanan pelanggan itu penting, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada kesempatan ini. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap Guru TK.Widyatama Sendangmulyo sebagai tolak ukur keunggulan daya saing usaha di bidang pendidikan. Kualitas pelayanan jasa dari sekolah merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang pelanggan. Pelanggan tidak hanya menilai dari hasil pelayanan jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut. Dalam usaha memuaskan kebutuhan pelanggan juga harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “ *Win win situation*” yaitu kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan sekolah untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha.

Pemberian materi awal dan pre-test terkait dengan pemahaman service excellent, kemudian komunikasi efektif dan pentingnya menggali kebutuhan pelanggan. Selanjutnya permainan games bersama Guru TK.Widyatama Sendangmulyo ini bertujuan untuk membuat Guru-guru ini di awal bisa berkonsentrasi sejenak dalam menerima materi dan diakhir sesi agar Guru TK.Widyatama Sendangmulyo refresh sejenak dari materi yang terkait *service excellent*. Selanjutnya dilakukan post-test untuk menguji sejauhmana pemahaman Guru TK.Widyatama Sendangmulyo terkait materi yang telah disampaikan oleh tim pengabdian. Sesi akhirnya dilaksanakan diskusi bersama para Guru TK.Widyatama Sendangmulyo, tujuannya untuk mengetahui pemahaman dan pelatihan yang diberikan dapat diserap dan dipahami dengan baik oleh para Guru TK.Widyatama Sendangmulyo sehingga dapat menerapkan dan membagikan ilmu yang didapat untuk meningkatkan jumlah soswa yang masuk di TK tersebut..

Evaluasi singkat yang dilihat oleh tim pengabdian menunjukkan bahwa Guru TK.Widyatama Sendangmulyo memiliki antusiasme yang cukup tinggi dalam mengikuti pelatihan *service excellent* ini. Diskusi yang kami lakukan bersama guru-guru TK ini terkait dengan *service excellent* sangat seru dengan pengaplikasian cara-cara mereka dalam melayani pelanggan. Adanya pelatihan ini membuat Guru TK.Widyatama Sendangmulyo semakin bertambah ilmunya dalam melakukan komunikasi efektif pada para orang tua murid juga bagaimana mereka nantinya menggali kebutuhan-kebutuhan orang tua murid yang dirasa penting karena terkait dengan pelayanan jangka panjang dan juga kerjasama yang berkelanjutan. Harapannya para Guru TK.Widyatama Sendangmulyo mampu menyerap ilmu yang kami berikan dan menerapkannya pada kegiatan mereka sehari-hari. Tujuannya agar Guru TK.Widyatama Sendangmulyo menjadi lebih memahami cara melayani murid dan orang tuanya dengan baik sehingga dapat meningkatkan pelayanannya dan menjadi lebih fleksibel serta luwes dalam berkomunikasi dengan para orang tua murid sehingga dapat menimbulkan kesan positif untuk sekolahnya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Adanya keterbatasan pengetahuan dan juga kurangnya ilmu tentang *service excellent* sehingga para Guru TK.Widyatama Sendangmulyo ini hanya menunggu masukan ataupun komplain saja saat menjalankan proses pendidikan di sekolahnya. Kami sebagai tim pengabdian psikologi Universitas Semarang melihat celah tersebut dan pada akhirnya memberikan masukan bahwa para Guru TK.Widyatama Sendangmulyo ini perlu diberikan adanya pelatihan tentang *service excellent* (layanan prima) agar dapat menarik pelanggan utamanya layanan pada orang tua murid agar sekolah bisa bertambah kegiatannya, menjadi semakin ramai murid-muridnya dan menjaga kualitas pendidikannya agar para orang tua murid puas dan selanjutnya akan ikut mempromosikan sekolah ke para orang tua di lingkungan mereka.

Saran

Tim pengabdian memberikan saran pada Guru TK.Widyatama Sendangmulyo agar lebih mampu mengoptimalkan keterampilannya dalam melayani pelanggan guna peningkatana kuota murid, kualitas mutu pendidikan dan hubungan jangka panjang dengan para orang tua murid. Bisa dilakukan pertemuan sebulan atau dua bulan sekali dengan para orang tua murid sehingga bisa melatih komunikasi yang baik juga memperluas cakrawala dan pandangan Guru TK.Widyatama Sendangmulyo ini dalam mengembangkan usaha kemampuannya guna pencapaian hasil untuk sekolah mereka yaitu menambah jumlah murid setiap tahunnya untuk

sekolah mereka agar menjadi lebih ramai.

REFERENSI

- Agusti & Verano. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (KFC arjuna Medan Perjuangan). *Jurnal Niagawan*, Vol 11 No 1 2022.e-ISSN : 2579-8014, p-ISSN : 2301-7775
- Fitria Sari, R., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7 (1), 1801–1812.
<https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/6067>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2 (2), 145–153.
<https://doi.org/10.17509/jithor.v2i2.20981>.
- Herawati, N., Hidayat, A., & Suwarsito, S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2 (5), 522–535. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i5.157>.
- Haryono, N., & Octavia, R. (2020). Analisis pengaruh citra merek dan mutu layanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 4(2).
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1 (2), 232–243.
<https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>.
- Lubis, M. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 1 (2), 77–85.
<https://doi.org/10.31846/jae.v1i2.46>.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2 (1), 1267 – 1283.
- Mappesona, H., Ikhsani, K., & Ali, H. (2020). Customer purchase decision model, supply chain management and customer satisfaction: Product quality and promotion analysis. *International Journal of Supply Chain Management*.

- Mutiara, dkk. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Sabura*, Vol 7 No 1 2021. E-ISSN 2621-7937 P-ISSN 2774-7026
- Meilina Boediono, S. C., & sari Immanuel, D. M. (2018). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen Sealantwax. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(1).
- Rozi, I. A., & Khuzaini, K. (2021). Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace Shopee. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 10(5).
- Wulandari, Z., Mulyati, A., & Tjahjono, E. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Marketplace Shopee). *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Yunita, D., & Ali, H. (2017). Model of Purchasing Decision (Renting) of Generator Set : Analysis of Product Quality , Price an Service at PT . Hartekprima Listrindo. *Economics, Business and Management*. <https://doi.org/10.21276/sjebm.2017.4.11.12>

