



PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL KEPALA MADRASAH DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI MIS RANTAU PANJANG

Muhammad Ibnu¹, Muhammad Fadhli²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: ibnum8435@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i3.3322>

Sections Info

Article history:

Submitted: 23 March 2026

Final Revised: 11 April 2026

Accepted: 16 May 2026

Published: 30 June 2026

Keywords:

Transformational Leadership

Service Quality

Parent Satisfaction

Elementary Madrasah



ABSTRACT

Parental satisfaction is an important indicator in assessing the quality of educational services in Islamic schools (madrasas). This satisfaction is influenced by various factors, including the principal's transformational leadership and the quality of services provided to students and parents. This study aims to analyze the influence of the principal's transformational leadership and service quality on parent satisfaction at MIS Rantau Panjang, both partially and simultaneously. The study used a quantitative approach with a survey method. The study population was 169 parents, with a sample size of 119 respondents. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression analysis with the aid of Structural Equation Modeling (SEM). SEM-PLS was chosen because it can analyze the relationships between latent variables simultaneously and test both the measurement model (outer model) and the structural model (inner model) in a single analysis. Empirical findings regarding the magnitude of the influence of the principal's transformational leadership and service quality on parent satisfaction are expected to provide a basis for Islamic schools to improve the quality of leadership and educational services to achieve optimal parent satisfaction.

ABSTRAK

Kepuasan orang tua merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu layanan pendidikan di madrasah. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kepemimpinan transformasional kepala madrasah dan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik serta orang tua. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional kepala madrasah dan kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa di MIS Rantau Panjang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 169 orang tua siswa, dengan sampel sebanyak 119 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan Structural Equation Modeling (SEM) atau model persamaan struktural. Penggunaan SEM-PLS dipilih karena mampu menganalisis hubungan antarvariabel laten secara simultan serta menguji model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model) dalam satu analisis. Temuan empiris mengenai besarnya pengaruh kepemimpinan transformasional kepala madrasah dan kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi madrasah dalam meningkatkan kualitas kepemimpinan dan layanan pendidikan untuk mewujudkan kepuasan orang tua

Kata Kunci: Kepemimpinan transformasional, kualitas layanan, kepuasan orang tua, madrasah ibtidaiyah

PENDAHULUAN

Kepuasan orang tua merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan pendidikan di madrasah. Tingkat kepuasan ini mencerminkan kesesuaian antara harapan orang tua dengan layanan yang diterima anak selama mengikuti proses pendidikan. Apabila layanan pendidikan mampu memenuhi atau melampaui harapan orang tua, maka akan terbentuk kepercayaan, loyalitas, serta dukungan terhadap pengembangan madrasah di masa mendatang (Khumairo & Azzukhrufi, 2025).

Dalam konteks pendidikan, kepuasan orang tua dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan lembaga pendidikan. Aspek seperti komunikasi antara sekolah dan orang tua, profesionalisme tenaga pendidik, fasilitas pendidikan, serta pengelolaan sekolah menjadi faktor yang menentukan persepsi orang tua terhadap mutu layanan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik berkontribusi secara langsung terhadap meningkatnya kepuasan orang tua sebagai pengguna layanan Pendidikan. Selain itu, kualitas layanan yang mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik juga berperan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap lembaga Pendidikan (Efendi et al., 2025a; Eka Wulandari et al., 2024).

Selain kualitas layanan, kepemimpinan kepala madrasah menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan orang tua. Kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang mampu menginspirasi, memotivasi, serta mendorong perubahan positif dalam organisasi melalui keteladanan, visi yang jelas, stimulasi intelektual, dan perhatian terhadap kebutuhan individu. Dalam lingkungan pendidikan, kepemimpinan transformasional terbukti mampu meningkatkan motivasi, komitmen, dan kualitas kinerja warga sekolah sehingga berdampak pada peningkatan mutu layanan Pendidikan (Handayani et al., 2023).

Secara empiris, kepemimpinan transformasional memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia di sekolah. Kepala sekolah yang menerapkan kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan komitmen dan motivasi guru sehingga mendorong terciptanya lingkungan pendidikan yang lebih efektif (Leithwood & Jantzi, 2005). Di sisi lain, kepemimpinan transformasional juga berkontribusi terhadap peningkatan kreativitas, kepuasan kerja, loyalitas, serta inovasi organisasi, termasuk pada lembaga pendidikan Islam (Choi et al., 2016; Sofiah Sinaga et al., 2021).

Fenomena tersebut juga terlihat di MIS Rantau Panjang. Pada masa kepemimpinan sebelumnya, kepuasan orang tua cenderung rendah yang ditandai dengan berbagai keluhan mengenai kualitas layanan, komunikasi, dan transparansi informasi. Setelah terjadi pergantian kepala madrasah, komunikasi dengan orang tua menjadi lebih terbuka, keterlibatan orang tua dalam kegiatan sekolah meningkat, serta pelayanan pendidikan menjadi lebih responsif. Perubahan tersebut menunjukkan adanya indikasi bahwa kepemimpinan transformasional dan kualitas layanan berperan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa.

Kualitas layanan pendidikan merupakan salah satu indikator utama mutu penyelenggaraan pendidikan. Kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan kelengkapan fasilitas, tetapi juga mencakup kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, menunjukkan empati, serta menyediakan lingkungan belajar yang nyaman sesuai dengan harapan pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan orang tua terhadap madrasah.

Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap mutu pendidikan maupun kepuasan pengguna layanan pendidikan. Penelitian Subaidi (2018), Utami et al., (2024), Mulyadi et al. (2024), Nursaid (2020), serta Efendi et al. (2025) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan para pemangku kepentingan pendidikan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih mengkaji hubungan antarvariabel secara parsial dan lebih banyak berfokus pada kepuasan guru atau mutu akademik internal sekolah.

Berdasarkan kajian tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap), yaitu belum banyak penelitian yang menguji secara simultan pengaruh kepemimpinan transformasional kepala madrasah dan kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa pada konteks madrasah. Selain itu, penelitian yang secara khusus menempatkan orang tua sebagai pengguna utama layanan pendidikan di madrasah masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan perlunya penelitian yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut dalam satu model empiris untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada pengujian pengaruh kepemimpinan transformasional kepala madrasah dan kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa di MIS Rantau Panjang. Permasalahan penelitian diarahkan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan orang tua, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua, serta pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap kepuasan orang tua siswa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional kepala madrasah terhadap kepuasan orang tua siswa, menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa, serta menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional kepala madrasah dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan orang tua siswa di MIS Rantau Panjang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian manajemen pendidikan Islam sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi madrasah dalam meningkatkan kualitas kepemimpinan dan layanan pendidikan yang berorientasi pada kepuasan orang tua.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional kepala madrasah dan kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan antarvariabel secara objektif berdasarkan data numerik yang dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). Penelitian dilaksanakan di MIS Rantau Panjang, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara.

Populasi penelitian adalah seluruh orang tua siswa kelas I-VI MIS Rantau Panjang yang berjumlah 169 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 119 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan proportionate stratified sampling, sehingga setiap tingkat kelas memperoleh jumlah sampel secara proporsional sesuai dengan jumlah populasi pada masing-masing kelas. Responden dipilih berdasarkan kriteria merupakan orang tua atau wali dari siswa aktif di MIS Rantau Panjang yang memahami layanan pendidikan serta kepemimpinan kepala madrasah.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator pada masing-masing variabel, yaitu kepemimpinan transformatif kepala madrasah, kualitas layanan, dan kepuasan orang tua siswa.

Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS dengan pendekatan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). Metode SEM-PLS dipilih karena mampu menganalisis hubungan antarvariabel laten secara simultan, mengakomodasi model penelitian yang bersifat prediktif, serta tidak mensyaratkan asumsi distribusi normal secara ketat sehingga sesuai untuk digunakan pada penelitian dengan ukuran sampel yang relatif moderat.

Analisis SEM-PLS dilakukan melalui dua tahapan, yaitu evaluasi model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model). Evaluasi outer model bertujuan untuk menguji kualitas instrumen penelitian melalui uji validitas konvergen yang dilihat dari nilai outer loading ($>0,70$) dan Average Variance Extracted (AVE $>0,50$), validitas diskriminan menggunakan kriteria Cross Loading, serta uji reliabilitas menggunakan nilai Composite Reliability ($>0,70$) dan Cronbach's Alpha ($>0,70$). Selanjutnya, evaluasi inner model dilakukan dengan menguji nilai koefisien determinasi (R^2). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping pada SmartPLS dengan melihat nilai path coefficient, t-statistics, dan p-values. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistics lebih besar dari 1,96 dan nilai p-values lebih kecil dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Uji validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui sejauh mana indikator mampu merefleksikan konstruk atau variabel laten yang diukur. Pengujian validitas konvergen pada model pengukuran (outer model) dilakukan dengan melihat nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE). Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai outer loading $> 0,70$, sedangkan suatu konstruk dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila memiliki nilai AVE $> 0,50$.

Tabel 1 Nilai Outer Loading dan Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Item	Outer Loading	AVE	Keterangan
Kepemimpinan Transformatif (X1)	X1.1	0.877	0.722	Valid
	X1.2	0.874		Valid
	X1.3	0.866		Valid
	X1.4	0.741		Valid
	X1.5	0.881		Valid
Kualitas Layanan (X2)	X2.1	0.845	0.701	Valid
	X2.2	0.751		Valid
	X2.3	0.885		Valid
	X2.4	0.875		Valid

Variabel	Item	Outer Loading	AVE	Keterangan
	X2.5	0.823		Valid
Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)	Y1	0.869	0.719	Valid
	Y2	0.863		Valid
	Y3	0.811		Valid
	Y4	0.847		Valid

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1, seluruh indikator pada variabel Kepemimpinan Transformasional Kepala Madrasah (X1) memiliki nilai outer loading berkisar antara 0,741 hingga 0,881, variabel Kualitas Layanan (X2) memiliki nilai outer loading antara 0,751 hingga 0,885, sedangkan variabel Kepuasan Orang Tua Siswa (Y) memiliki nilai outer loading antara 0,811 hingga 0,869. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur.

Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) pada masing-masing variabel juga telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Variabel Kepemimpinan Transformasional Kepala Madrasah (X1) memperoleh nilai AVE sebesar 0,722, variabel Kualitas Layanan (X2) sebesar 0,701, dan variabel Kepuasan Orang Tua Siswa (Y) sebesar 0,719. Seluruh nilai AVE tersebut lebih besar dari 0,50, yang menunjukkan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikatornya. Dengan demikian, berdasarkan nilai outer loading dan AVE, seluruh indikator dan konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Oleh karena itu, instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis pada tahap selanjutnya, yaitu pengujian model struktural (inner model).

Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Uji validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator memiliki kemampuan yang lebih baik dalam mengukur konstraknya sendiri dibandingkan dengan konstruk lainnya. Pengujian validitas diskriminan pada penelitian ini menggunakan metode Cross Loading, yaitu dengan membandingkan nilai loading masing-masing indikator pada konstruk yang diukur dengan nilai loading pada konstruk lainnya. Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai loading pada konstruk asal lebih besar dibandingkan nilai loading terhadap konstruk lainnya.

Tabel 2 Nilai Cross Loading

	X1 (Kepemimpinan Transformasional)	X2 (Kualitas Layanan)	Y (Kepuasan Orang Tua Siswa)
X1.1	0.877	0.675	0.752
X1.2	0.874	0.683	0.731
X1.3	0.866	0.682	0.719
X1.4	0.741	0.618	0.601

	X1 (Kepemimpinan Transformasional)	X2 (Kualitas Layanan)	Y (Kepuasan Orang Tua Siswa)
X1.5	0.881	0.745	0.710
X2.1	0.696	0.845	0.684
X2.2	0.499	0.751	0.487
X2.3	0.713	0.885	0.704
X2.4	0.720	0.875	0.664
X2.5	0.687	0.823	0.738
Y1	0.699	0.654	0.869
Y2	0.686	0.624	0.863
Y3	0.751	0.720	0.811
Y4	0.669	0.684	0.847

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 2, seluruh indikator memenuhi kriteria validitas diskriminan. Pada variabel Kepemimpinan Transformatif Kepala Madrasah (X1), setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk X1 dibandingkan dengan konstruk X2 maupun Y. Sebagai contoh, indikator X1.1 memiliki nilai loading sebesar 0,877 pada konstruk X1, lebih tinggi dibandingkan nilai loading terhadap konstruk X2 sebesar 0,675 dan konstruk Y sebesar 0,752. Demikian pula indikator lainnya pada variabel X1 menunjukkan pola yang sama.

Pada variabel Kualitas Layanan (X2), seluruh indikator juga memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk X2. Sebagai contoh, indikator X2.3 memiliki nilai loading sebesar 0,885 pada konstruk X2, sedangkan nilai loading terhadap konstruk X1 sebesar 0,713 dan terhadap konstruk Y sebesar 0,704. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator lebih mampu menjelaskan variabel Kualitas Layanan dibandingkan variabel lainnya.

Selanjutnya, seluruh indikator pada variabel Kepuasan Orang Tua Siswa (Y) juga memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk Y. Sebagai contoh, indikator Y1 memiliki nilai loading sebesar 0,869 pada konstruk Y, lebih tinggi dibandingkan nilai loading terhadap konstruk X1 sebesar 0,699 dan konstruk X2 sebesar 0,654. Kondisi serupa juga ditunjukkan oleh seluruh indikator pada variabel Y. Dengan demikian, hasil pengujian Cross Loadings menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, sehingga setiap variabel mampu dibedakan secara baik dan tidak terjadi tumpang tindih antar konstruk.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur konstruk yang diteliti. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,70.

Tabel 3 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>
X1	0.902	0.908	0.928
X2	0.893	0.903	0.921
Y	0.869	0.870	0.911

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 3, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dalam mengukur indikator-indikator penyusunnya. Selain itu, nilai Composite Reliability pada seluruh variabel juga telah memenuhi kriteria reliabilitas dengan nilai di atas 0,70. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi sehingga mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Berdasarkan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas.

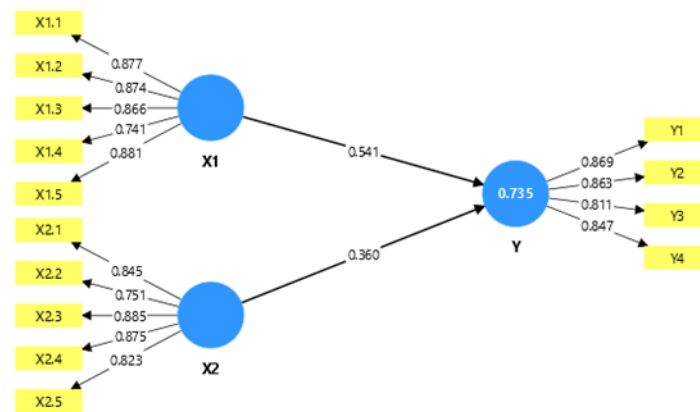
Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Uji koefisien determinasi (R-Square) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel eksogen, yaitu Kepemimpinan Transformatif Kepala Madrasah (X1) dan Kualitas Layanan (X2), dalam menjelaskan variabel endogen, yaitu Kepuasan Orang Tua Siswa (Y).

Tabel 4 Hasil Uji R Square

	R-Square	R-Square Adjusted
Keputusan Orang Tua Siswa (Y)	0.735	0.729

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4, diperoleh nilai R-Square sebesar 0,735 dan Adjusted R-Square sebesar 0,729. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Kepemimpinan Transformatif Kepala Madrasah dan Kualitas Layanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 73,5% variasi pada variabel Kepuasan Orang Tua Siswa, sedangkan 26,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Dengan demikian, model struktural dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.



Gambar 1 Outer Model

Uji Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS untuk mengetahui signifikansi pengaruh antarvariabel. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistics > 1,96 dan p-values < 0,05 pada tingkat signifikansi 5%.

Tabel 5 Data Hasil Uji Hipotesis

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Standart Deviation (STDEV)</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Value</i>	<i>Hipotesis</i>
X1 -> Y	0.541	0.121	4.455	0.000	Diterima
X2 ->Y	0.360	0.121	2.965	0.003	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 5, variabel Kepemimpinan Transformasional Kepala Madrasah (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur (Original Sample) sebesar 0,541, nilai t-statistics sebesar 4,455, dan p-values sebesar 0,000 (< 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan kepemimpinan transformasional kepala madrasah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan orang tua siswa. Dengan demikian, Hipotesis 1 (H1) diterima.

Selanjutnya, variabel Kualitas Layanan (X2) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur (Original Sample) sebesar 0,360, nilai t-statistics sebesar 2,965, dan p-values sebesar 0,003 (< 0,05). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan yang diberikan madrasah akan meningkatkan kepuasan orang tua siswa. Oleh karena itu, Hipotesis 2 (H2) diterima.

Berdasarkan nilai koefisien jalur (Original Sample), variabel Kepemimpinan Transformasional Kepala Madrasah (X1) memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y) dibandingkan variabel Kualitas Layanan (X2). Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur X1 sebesar 0,541, yang lebih tinggi dibandingkan koefisien jalur X2 sebesar 0,360. Dengan demikian, kepemimpinan transformasional kepala madrasah merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan orang tua siswa dalam penelitian ini

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional kepala madrasah merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan orang tua siswa di MIS Rantau Panjang. Temuan ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,541, nilai t-statistics sebesar 4,455, serta p-values sebesar 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan kepemimpinan transformasional oleh kepala madrasah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh orang tua siswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan madrasah dalam membangun kepuasan orang tua tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima secara langsung, tetapi juga oleh kemampuan kepala madrasah dalam memimpin, mengarahkan, dan membangun budaya organisasi yang berorientasi pada peningkatan mutu pendidikan.

Kepemimpinan transformasional kepala madrasah tercermin melalui berbagai indikator yang membentuk variabel tersebut. Berdasarkan hasil pengujian model pengukuran, indikator X1.5 memiliki nilai outer loading tertinggi sebesar 0,881, diikuti indikator X1.1 sebesar 0,877, X1.2 sebesar 0,874, X1.3 sebesar 0,866, dan X1.4 sebesar 0,741. Hal ini menunjukkan bahwa indikator X1.5 merupakan indikator yang paling kuat dalam merepresentasikan konstruk kepemimpinan transformasional. Semakin baik implementasi aspek yang diukur pada indikator tersebut, maka semakin kuat pula persepsi responden terhadap kepemimpinan transformasional kepala madrasah.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori Bass (1985) yang menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang mampu menginspirasi anggota organisasi melalui pengaruh ideal (*idealized influence*), motivasi inspiratif (*inspirational motivation*), stimulasi intelektual (*intellectual stimulation*), dan perhatian individual (*individualized consideration*). Kepala madrasah yang mampu menerapkan keempat dimensi tersebut akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan semangat kerja guru dan tenaga kependidikan, serta mendorong terciptanya pelayanan pendidikan yang lebih berkualitas. Kondisi tersebut pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan orang tua siswa terhadap penyelenggaraan pendidikan di madrasah.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Gunawan & Cahyani (2024) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional kepala madrasah berperan penting dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan melalui kemampuan pemimpin dalam membangun budaya kerja yang kolaboratif dan inovatif. Selain itu, penelitian Utami et al. (2024) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan kualitas pembelajaran melalui motivasi dan pembinaan yang diberikan kepada tenaga pendidik. Demikian pula penelitian Subaidi (2018) dan Nursaid (2020) yang menyimpulkan bahwa kepemimpinan kepala madrasah yang efektif mampu meningkatkan mutu lembaga pendidikan sekaligus memperkuat kepercayaan para pemangku kepentingan, termasuk orang tua siswa.

Variabel kedua yang memengaruhi kepuasan orang tua siswa adalah kualitas layanan, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,360, t-statistics sebesar 2,965, dan p-values sebesar 0,003 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh madrasah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh orang tua sebagai pengguna jasa pendidikan. Meskipun besarnya pengaruh berada di bawah kepemimpinan transformasional kepala madrasah, kualitas layanan tetap menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Pada variabel kualitas layanan, indikator X2.3 memiliki nilai outer loading tertinggi sebesar 0,885, diikuti indikator X2.4 sebesar 0,875, X2.1 sebesar 0,845, X2.5 sebesar 0,823, dan X2.2 sebesar 0,751. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator X2.3 merupakan indikator yang paling kuat dalam merepresentasikan konstruk kualitas layanan. Dengan demikian, aspek layanan yang diukur melalui indikator tersebut menjadi salah satu representasi utama dalam membentuk persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh madrasah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml (1988) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna jasa. Dalam konteks pendidikan, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan proses pembelajaran, tetapi juga mencakup pelayanan administrasi, komunikasi antara pihak sekolah dengan orang tua, ketanggapan guru dan tenaga kependidikan, serta kondisi lingkungan belajar yang nyaman dan kondusif. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Efendi et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan sekolah memiliki hubungan positif dengan kepuasan orang tua siswa. Penelitian Eka Wulandari et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi loyalitas orang tua melalui peningkatan kepuasan. Senada dengan itu, Khumairo & Azzukhrufi (2025) menemukan bahwa peningkatan kualitas layanan pendidikan mampu membentuk persepsi positif masyarakat terhadap sekolah dan meningkatkan kepuasan orang tua sebagai pengguna layanan pendidikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional kepala madrasah memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan madrasah dalam menciptakan kepuasan orang tua tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan kepala madrasah dalam memimpin organisasi, membangun budaya kerja yang positif, serta mengarahkan seluruh sumber daya sekolah agar mampu memberikan pelayanan pendidikan yang optimal. Kepemimpinan yang efektif menjadi fondasi yang mendorong terciptanya kualitas layanan yang semakin baik.

Selain itu, nilai R-Square sebesar 0,735 menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional kepala madrasah dan kualitas layanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 73,5% variasi kepuasan orang tua siswa, sedangkan 26,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan orang tua siswa di MIS Rantau Panjang perlu difokuskan pada penguatan kepemimpinan transformasional kepala madrasah yang didukung oleh peningkatan kualitas

layanan secara berkelanjutan. Sinergi antara kepemimpinan yang visioner dan pelayanan pendidikan yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan, kepuasan, serta citra positif madrasah di tengah masyarakat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS), dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional kepala madrasah (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa (Y) di MIS Rantau Panjang. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur (path coefficient) sebesar 0,541, nilai t-statistics sebesar 4,455, dan p-values sebesar 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan kepemimpinan transformasional oleh kepala madrasah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh orang tua siswa. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima.

Selain itu, kualitas layanan (X2) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa (Y) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,360, nilai t-statistics sebesar 2,965, dan p-values sebesar 0,003 ($<0,05$). Meskipun memberikan pengaruh yang lebih kecil dibandingkan kepemimpinan transformasional kepala madrasah, kualitas layanan tetap menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa. Berdasarkan besarnya nilai koefisien jalur, kepemimpinan transformasional kepala madrasah merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan orang tua siswa, sehingga hipotesis kedua (H2) juga diterima.

Secara keseluruhan, model penelitian memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan kepuasan orang tua siswa, yang ditunjukkan oleh nilai R-Square sebesar 0,735. Hal ini berarti bahwa 73,5% variasi kepuasan orang tua siswa dapat dijelaskan oleh variabel kepemimpinan transformasional kepala madrasah dan kualitas layanan, sedangkan 26,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan orang tua siswa di MIS Rantau Panjang perlu dilakukan melalui penguatan kepemimpinan transformasional kepala madrasah yang didukung oleh peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan agar tercipta penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah.

REFERENSI

- Choi, S. L., Goh, C. F., Adam, M. B. H., & Tan, O. K. (2016). Transformational leadership, empowerment, and job satisfaction: The mediating role of employee empowerment. *Human Resources for Health*, 14(1), 73. <https://doi.org/10.1186/s12960-016-0171-2>
- Efendi, Y., Hapsari, R. F., Wulansari, D. K., & Inayati, D. N. (2025a). Analysis of the correlation between the quality of school services and parental satisfaction at SDN Serua Indah 02, Tangerang Selatan. *Cahaya Pendidikan*, 11(1), 32–42. <https://doi.org/10.33373/chypend.v11i1.7378>
- Efendi, Y., Hapsari, R. F., Wulansari, D. K., & Inayati, D. N. (2025b). Analysis of the correlation between the quality of school services and parental satisfaction at SDN Serua Indah 02, Tangerang Selatan. *Cahaya Pendidikan*, 11(1), 32–42. <https://doi.org/10.33373/chypend.v11i1.7378>
- Eka Wulandari, S. M. Y., Suminar, T., & Nuzulia, S. (2024). The Effect of Early Childhood Education Service Quality on Parent Loyalty with Parent Satisfaction as a Mediator Variable at X Early Childhood Education Services Foundation at Semarang City.

- International Journal of Research and Review, 11(12), 209–217.
<https://doi.org/10.52403/ijrr.20241225>
- Gunawan & Cahyani. (2024). A study on the transformational leadership of madrasah principals from the perspective of educators and educational staff. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 8 (5), 1200–1212.
<https://doi.org/https://doi.org/10.55214/25768484.v8i5.1824>
- Handayani, P., Astaivada, T., Aisyah, N., & Anshori, M. I. (2023). Kepemimpinan Transformasional. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(3), 84–101.
<https://doi.org/10.59581/jmki-widyakarya.v1i3.695>
- Khumairo, M., & Azzukhrufi, J. R. (2025). Pengaruh Strategi Pengembangan Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SMP Darul Muta'allimin Sidoarjo. *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 11(1), 24–41.
<https://doi.org/10.18592/moe.v11i1.14997>
- Leithwood, K., & Jantzi, D. (2005). A Review of Transformational School Leadership Research 1996–2005. *Leadership and Policy in Schools*, 4(3), 177–199.
<https://doi.org/10.1080/15700760500244769>
- Mulyadi, M., Sobri, M., & Sobri, M. (2024). A study on the transformational leadership of madrasah principals from the perspective of educators and educational staff. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 8(5), 1200–1212.
<https://doi.org/10.55214/25768484.v8i5.1824>
- Nursaid, N. (2020). The Leadership of Headmaster in Improving the Quality of Madrasa Education. *Jurnal Pendidikan Islam*, 6(1), 95–108.
<https://doi.org/10.15575/jpi.v6i1.3410>
- Sofiah Sinaga, N., Aprilinda, D., & Putra Budiman, A. (2021). Konsep Kepemimpinan Transformasional. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), 840–846.
<https://doi.org/10.59141/cerdika.v1i7.123>
- Subaidi, S. (2018). The Implementation of Human Resource Management in Improving the Quality of Teacher's Learning. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(3), 579–586. <https://doi.org/10.31538/ndh.v6i3.1554>
- Utami, B. Y., Nelitawati, N., & Al-Kadri, H. (2024). The Influence of Principal Transformational Leadership on Teacher Performance and Learning Quality in Schools. *International Journal of Educational Dynamics*, 6(2), 555–559.
<https://doi.org/10.24036/ijeds.v6i2.488>
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
<https://doi.org/10.1177/002224298805200302>

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA