

**PENGARUH FACILITY DAN TEACHER PROFESSIONALISM
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI KASUS PADA SLB NEGERI JENANGAN KABUPATEN PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Silvia Putri Amaliyah

NIM : 22415603

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

**PENGARUH FACILITY DAN TEACHER PROFESSIONALISM
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI KASUS PADA SLB NEGERI JENANGAN KABUPATEN PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Silvia Putri Amaliyah

NIM : 22415603

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Facility dan Teacher Professionalism terhadap
Kepuasan Orang Tua dengan Kepercayaan sebagai Variabel
Mediasi (Studi Kasus pada SLB Negeri Jenangan Kabupaten
Ponorogo)
Nama : Silvia Putri Amaliyah
NIM : 22415603
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 22 Mei 2002
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

Siti Chamidah, SE., M.Si.
NUPTK. 3851749650230102

Ponorogo, 21 Juli 2026

Pembimbing II

Dr. Wijianto, SE., M.M
NUPTK. 2758763664130222

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, SE, M.Si.
NIK. 1970101619990412

Dosen Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota

Siti Chamidah, SE., M.Si.
NUPTK. 3851749650230102

Dr. Heri Wijayanto, M.M., M.Kom
NUPTK. 0857752653130142

Dra. Umi Farida, M.M
NUPTK. 4442739640230082

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 21 Juli 2026



Silvia Putri Amaliyah

NIM. 22415603

MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

("Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil")

"Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar.

Keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha."

- B.J. Habibie



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia penulis ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Ayah dan Ibu, terima kasih atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, dukungan, serta motivasi yang tiada henti. Segala perjuangan dan keikhlasan yang telah diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ayah dan Ibu.
2. Adik penulis yang telah memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan serta kemudahan dan kelancaran terhadap pendidikan yang sedang kamu tempuh.
3. Keluarga besar penulis yang telah memberikan doa, semangat, serta dukungan yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Sahabat, Rekan Kerja, Teman – teman penulis yang telah memberikan doa, semangat, dan motivasi sehingga penulis tetap bisa menyelesaikan skripsi ini, meskipun banyak rintangan yang dilalui.
5. Kepala Sekolah, Guru, Tenaga Kependidikan, serta orang tua peserta didik SLB Negeri Jenangan yang telah memberikan izin, bantuan, dan kerja sama sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
6. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas segala bantuan, dukungan, doa, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Terakhir, skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri, terima kasih telah mampu bertahan, bangkit dari setiap kesulitan, tetap berusaha, dan tidak menyerah hingga mampu

menyelesaikan perjalanan ini. Semoga setiap langkah yang telah dilalui menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik di masa depan. “Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (QS. Al-Insyirah ayat 6)



ABSTRAK

Skripsi: “Pengaruh Facility Dan Teacher Profesionalism Terhadap Kepuasan Orang Tua Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Slb Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo)”; Silvia Putri Amaliyah, NIM 22415603, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pembelajaran untuk anak berkebutuhan khusus, melalui penyediaan fasilitas yang mencukupi dan profesionalisme guru dalam membangun kepuasan orang tua. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh fasilitas dan profesionalisme guru terhadap kepuasan orang tua dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik sampel jenuh yang melibatkan seluruh orang tua atau wali peserta didik sebanyak 82 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan profesionalisme guru tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan orang tua. Namun, kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan orang tua. Kepercayaan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua serta mampu memediasi secara penuh hubungan antara fasilitas dan profesionalisme guru dengan kepuasan orang tua. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan orang tua lebih efektif dicapai melalui upaya membangun kepercayaan, yang didukung oleh fasilitas sekolah yang memadai serta profesionalisme guru yang baik. Oleh karena itu, sekolah perlu memprioritaskan penguatan kepercayaan orang tua sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Kata kunci: Facility, Profesionalisme Guru, Kepuasan Orang Tua, Kepercayaan, SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Facility dan Teacher Professionalism terhadap Kepuasan Orang Tua dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo)"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan, kemudahan, dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta beserta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis.
3. Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo beserta seluruh jajaran pimpinan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo beserta seluruh jajaran.
5. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Ibu Siti Chamidah, SE., MSi. selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Dr. Wijiyanto, SE., MM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, kritik, serta saran yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan motivasi selama masa perkuliahan.
8. Kepala Sekolah, Guru, Tenaga Kependidikan serta seluruh orang tua peserta didik di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo yang telah memberikan izin, bantuan, dan kesediaannya menjadi responden sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
9. Sahabat, teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2022, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Pemasaran dan Manajemen Pendidikan, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Ponorogo, 10 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

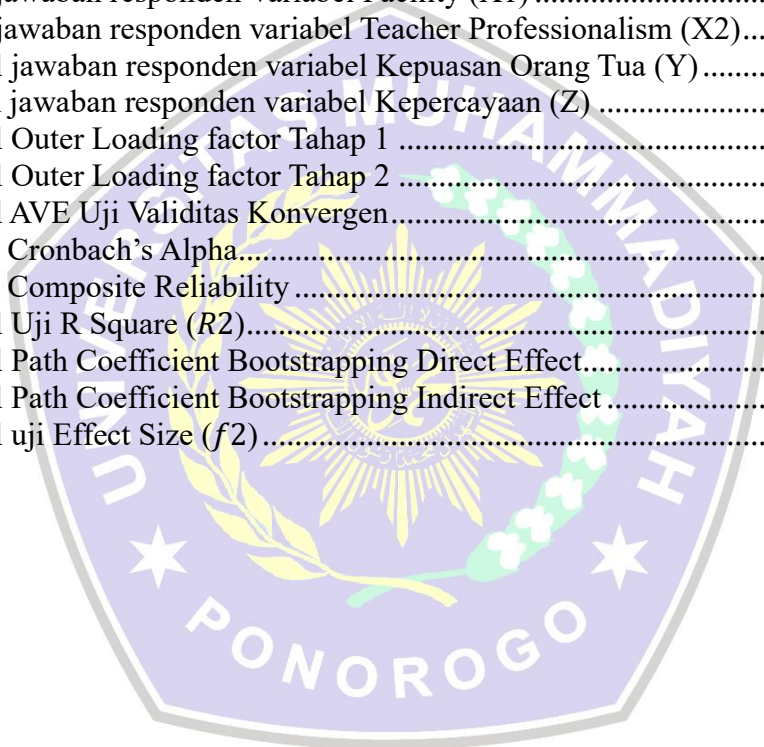
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	36
2.4 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Ruang lingkup penelitian.....	42
3.2 Populasi.....	43
3.3 Sampel penelitian	43
3.4 Definisi operasional variabel	44
3.5 Metode analisis data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	57
4.2 Hasil Penelitian	62
4.3 Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95

DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	103



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 4. 1 Guru dan Tenaga Kependidikan.....	60
Tabel 4. 2 Jumlah Peserta Didik dan Hambatan	60
Tabel 4. 3 Sarana SLB Negeri Jenangan	62
Tabel 4. 4 Responden Orang Tua Berdasarkan Jenjang Pendidikan Peserta Didik.....	63
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Asal Daerah	64
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Hubungan dengan Peserta Didik.....	64
Tabel 4. 7 Skala Likert.....	65
Tabel 4. 8 Hasil jawaban responden Variabel Facility (X1)	65
Tabel 4. 9 Hasil jawaban responden variabel Teacher Professionalism (X2).....	67
Tabel 4. 10 Hasil jawaban responden variabel Kepuasan Orang Tua (Y)	69
Tabel 4. 11 Hasil jawaban responden variabel Kepercayaan (Z)	71
Tabel 4. 12 Hasil Outer Loading factor Tahap 1	74
Tabel 4. 13 Hasil Outer Loading factor Tahap 2	74
Tabel 4. 14 Hasil AVE Uji Validitas Konvergen.....	75
Tabel 4. 15 Nilai Cronbach's Alpha.....	76
Tabel 4. 16 Nilai Composite Reliability	77
Tabel 4. 17 Hasil Uji R Square (R ²).....	78
Tabel 4. 18 Hasil Path Coefficient Bootstrapping Direct Effect.....	80
Tabel 4. 19 Hasil Path Coefficient Bootstrapping Indirect Effect	83
Tabel 4. 20 Hasil uji Effect Size (f^2)	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Black Box Theory	13
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4. 1 Denah Gedung dan Prasarana SLB Negeri Jenangan.....	61
Gambar 4. 2 Model Struktural (Structural Model) dalam SEM.....	63
Gambar 4. 3 Hasil Pengujian PLS-SEM Algoritme	73
Gambar 4. 4 Hasil Uji Hipotesis.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Hasil Uji Cek Plagiasi	103
Lampiran 2: Letter of Acceptance (LoA)	104
Lampiran 3: Kuesioner	105
Lampiran 4: Tabulasi Data.....	107
Lampiran 5: Hasil Olah Data.....	110
Lampiran 6: Dokumentasi Penelitian	113
Lampiran 7: Berita Acara Bimbingan.....	115

