

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN INTERNAL PRIMER SISWA
TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA DALAM
PEMBELAJARAN PAI DI SMA NEGERI 1 PAKEM**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Pendidikan Islam**

Disusun Oleh:

**DENY RACHMAN ARIF
NIM. 12410043**

**JURUSAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2015

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Deny Rachman Arif

NIM : 12410043

Jurusan : Pendidikan Agama Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

menyatakan dengan sesungguhnya skripsi saya ini adalah asli hasil karya dan penelitian saya sendiri bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika dikemudian hari terbukti plagiasi maka saya bersedia untuk ditinjau kembali hak kesarjanaannya.

Yogyakarta, 11 Maret 2016

Yang Menyatakan



Deny Rachman Arif

NIM. 12410043



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Deny Rachman Arif
Lamp. : 1 (satu) naskah skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, meberikan petunjuk dan mengoreksi, serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Deny Rachman Arif
NIM : 12410043
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa terhadap Prestasi Belajar Siswa dalam Pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem

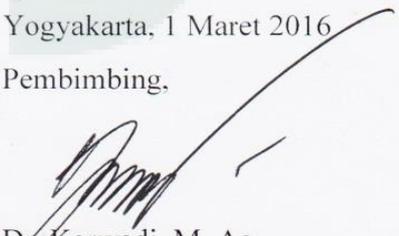
Sudah dapat diajukan kepada Jurusan Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara di atas tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 1 Maret 2016

Pembimbing,


Dr. Karwadi, M. Ag.
NIP. 19710315 199803 1 004



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.2/DT/PP.01.1/73/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL PRIMER SISWA
TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA DALAM PEMBELAJARAN PAI
DI SMA NEGERI 1 PAKEM

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Deny Rachman Arif

NIM : 12410043

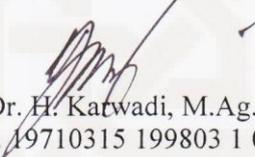
Telah dimunaqasyahkan pada : Hari Selasa tanggal 22 Maret 2016

Nilai Munaqasyah : A/B

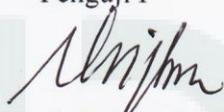
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQASYAH :

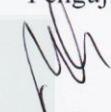
Ketua Sidang


Dr. H. Karwadi, M.Ag.
NIP. 19710315 199803 1 004

Penguji I

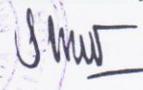

Drs. Nur Munajat, M.Si.
NIP. 19680110 199903 1 002

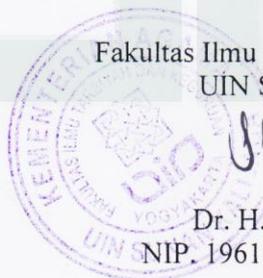
Penguji II


Drs. Nur Hamidi, MA
NIP. 19560812 198103 1 004

Yogyakarta, 12 APR 2016

Dekan
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga


Dr. H. Tasman, M.A.
NIP. 19611102 198603 1 003



MOTTO

Momong, among lan ngemong.¹

- Ki Hajar Dewantara



¹ Ki Hajar Dewantara, “*Karja I (Pendidikan)*”, (Yogyakarta: Pertjetakan Taman Siswa, 1962), hal.13.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Almamater Tercinta

Jurusan Pendidikan Agama Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Deny Rachman Arif, Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa terhadap Prestasi Belajar Siswa dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam di SMA Negeri 1 Pakem : Jurusan Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016. Latar belakang penelitian ini adalah melihat kondisi yang terjadi di SMA Negeri 1 Pakem, didapati bahwa prestasi belajar PAI di SMA Negeri 1 Pakem rendah. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya yaitu faktor internal siswa, faktor eksternal siswa, faktor pendekatan belajar dan faktor pelayanan pelanggan. Dari beberapa faktor tersebut di SMA Negeri 1 Pakem belum diadakan pengukuran seberapa besar pengaruh faktor tersebut terhadap prestasi belajar siswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan ada tidaknya pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Penelitian ini mengambil sampel 30% dari jumlah populasi kelas XI (143 siswa) yaitu sebanyak 43 siswa. Pengambilan sampel dilakukan secara acak (*random sampling*). Pengumpulan data dilakukan dengan metode angket dan dokumentasi. Analisis instrumen meliputi analisis validitas dan reliabilitas. Hasil analisis validitas menunjukkan dari 30 butir pernyataan tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terdapat 28 butir soal yang valid. Sedangkan analisis reliabilitas menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,740 yang dinyatakan reliabel. Analisis data meliputi analisis deskriptif dan regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan : 1). Tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa SMA Negeri 1 Pakem berada dalam kategori baik, hal ini dibuktikan dengan hasil mean 83,86 yang berada pada kategori “baik”. 2). Prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem berada dalam kategori baik, hal ini dibuktikan dengan mean 71,08 yang berada pada kategori “Baik”.3). Pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem adalah terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) sebanyak 2,4%

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Prestasi Belajar

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ
اللَّهِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat serta salam senantiasa tucurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju jalan yang terang benderang seperti saat ini.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul, "Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa terhadap Prestasi Belajar dalam Pendidikan Agama Islam di SMA Negeri 1 Pakem" penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ketua dan Sekretaris Jurusan Pendidikan Agama Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Karwadi, M.Ag., selaku Penasehat Akademik penulis dan pembimbing skripsi.
4. Segenap Dosen dan Karyawan Jurusan Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Seluruh keluarga SMA Negeri 1 Pakem Sleman Yogyakarta.
 6. Kedua orang tua ayahanda Zaenal Arifin dan Ibunda Siti Nurul Hidayati yang tak pernah lelah mengingatkan penulis untuk semangat menuliskan skripsi ini.
 7. Risma Nur Amalina yang selalu memotivasi penulis untuk menuliskan skripsi ini.
 8. Untuk adik, sahabat-sahabat dan partner skripsi, terimakasih atas doa, dukungan dan kerjasama kalian.
 9. Semua pihak yang ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam pengantar ini. Terimakasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan.
- Semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima di sisi Allah SWT dan mendapatkan limpahan rahmat dari-Nya. Amin.

Yogyakarta, 23 Januari 2016

Penulis,

Deny Rachman Arif
12410043

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	Xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka.....	8
E. Landasan Teori.....	10
F. Hipotesis Penelitian.....	27
G. Metode Penelitian.....	28
H. Sistematika Pembahasan.....	42
BAB II. GAMBARAN UMUM SMA NEGERI 1 PAKEM	
A. Letak Geografis.....	45
B. Sejarah Singkat dan Perkembangan	46
C. Visi, Misi dan Tujuan.....	49
D. Struktur Organisasi.....	52
E. Keadaan Guru, Karyawan, Siswa dan Sarana prasarana.....	54
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	
1. Uji Validitas Instrumen.....	61
2. Analisis Reliabilitas.....	63
B. Uji Prasyarat Analisis	
1. Uji Normalitas.....	64
2. Uji Linearitas.....	66
C. Analisis Data	
1. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	67
2. Analisis Deskriptif Prestasi Belajar Siswa.....	70
3. Analisis Korelasi dan Pengaruh.....	73

D. Pembahasan.....	75
BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran-saran.....	79
C. Penutup.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

TABEL 1	: Matriks “Hubungan Pelanggan” El Camino.....	23
TABEL 2	: Daftar Populasi Kelas XI SMA Negeri 1 Pakem.....	30
TABEL 3	: Kisi-kisi Angket Kepuasan Pelanggan.....	36
TABEL 4	: Daftar Guru SMA Negeri 1 Pakem.....	55
TABEL 5	: Daftar Tentang Karyawan SMA Negeri 1 Pakem.....	57
TABEL 6	: Daftar Tentang Peserta Didik SMA Negeri 1 Pakem.....	58
TABEL 7	: Jumlah Dan Kondisi Tentang Ruang Penunjang Pendidikan.....	59
TABEL 8	: Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa.....	62
TABEL 9	: Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa.....	64
TABEL 10	: Uji Normalitas.....	65
TABEL 11	: Uji Linearitas.....	67
TABEL 12	: Sebaran Frekuensi Data Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa.....	68
TABEL 13	: Klasifikasi Data Kepuasan Pelanggan.....	69
TABEL 14	: Sebaran Frekuensi Data Prestasi Belajar Siswa Dalam Pembelajaran PAI	71
TABEL 15	: Klasifikasi Data Prestasi Belajar Siswa Dalam Pembelajaran PAI.....	72
TABEL 16	: Nilai Korelasi/Hubungan.....	73
TABEL 17	: Nilai Pengaruh Signifikan.....	74
TABEL 18	: Nilai Koefisien.....	74

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	: Bagan tentang struktur organisasi SMA Negeri 1 Pakem Tahun Pelajaran 2015/2016.....	54
----------	---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Pedoman Wawancara	84
Lampiran II	: Pedoman Dokumentasi	85
Lampiran III	: Angket Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa	86
Lampiran IV	: Catatan Lapangan	88
Lampiran V	: Catatan Lapangan	89
Lampiran VI	: Catatan Lapangan	90
Lampiran VII	: Catatan Lapangan	91
Lampiran VIII	: Catatan Lapangan	92
Lampiran IX	: Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa	93
Lampiran X	: Uji Normalitas dan Linearitas	95
Lampiran XI	: Nilai Korelasi, Pengaruh Signifikan dan Koefisien	96
Lampiran XII	: Data Normatif Pegawai Negeri Sipil SMA Negeri 1 Pakem	97
Lampiran XIII	: Rekapitulasi GTT/PTT SMA Negeri 1 Sleman	99
Lampiran XIV	: Data Peserta Didik SMA Negeri 1 Sleman	100
Lampiran XV	: Hasil Angket Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa	101
Lampiran XVI	: Prestasi Belajar Siswa dalam Pembelajaran PAI	106
Lampiran XVII	: Surat Izin Penelitian	107
Lampiran XVIII	: Surat Penunjukan Skripsi	108
Lampiran XIX	: Kartu Bimbingan	109
Lampiran XX	: Sertifikat	110
	1. SOSPEM	
	2. TOEFL	
	3. IKLA	
	4. ICT	
	5. OPAK	
	6. PPL 1	
	7. KKN-PPL	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan berperan penting dalam pembangunan nasional untuk kemajuan bangsa ini. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi yang dimiliki untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara sesuai dengan UU RI No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat 1². Dalam pasal ini setidaknya memberikan dua jaminan bahwa penyelenggaraan pendidikan harus diadakan dan mutu pelayanan pendidikan sudah terus ditingkatkan guna meraih tujuan dari pendidikan itu sendiri. Berbagai upaya ditempuh pemerintah untuk memenuhi hak setiap warga negara dalam rangka memperoleh pelayanan pendidikan untuk meningkatkan kualitas hidup.

Lembaga sekolah dituntut memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Tuntutan terhadap lembaga sekolah bukan hanya sebatas menghasilkan lulusan yang bagus secara akademik, tetapi juga mampu membuktikan kualitas lulusannya baik itu bukti prestasi, penilaian, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan sesuai bidang ilmunya serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat yang dievaluasi secara detail melalui proses akreditasi secara nasional oleh Badan Akreditasi

² Undang-undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Sinar Grafika), hal.6.

Nasional (BAN). Selain evaluasi kualitas yang dilakukan oleh BAN, lembaga sekolah sebagai organisasi jasa yang bergerak dibidang pendidikan, perlu juga melakukan evaluasi atas kualitas jasa dari pelanggan, terutama siswanya. Evaluasi kualitas jasa di lembaga sekolah dapat dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh siswa dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh siswa atas kualitas jasa yang diterimanya. Seringkali terjadi perbedaan antara kualitas jasa yang diharapkan oleh siswa dengan persepsi siswa atas kualitas jasa yang diterimanya. Adanya perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diterima oleh siswa belum memenuhi harapannya. Besar kecilnya perbedaan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik pelayanan sekolah maka akan semakin bagus kualitas yang dihasilkan. Kualitas yang dihasilkan lembaga sekolah sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka peningkatan kualitas hidup pelanggan, semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Kepuasan pelanggan adalah keadaan terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan.

Permasalahan utama pelayanan publik, yang didalamnya termasuk pelayanan pendidikan, pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Bagaimana memenuhi kepuasan pelanggannya. Menurut Peter & Waterman semua organisasi yang ingin mempertahankan keberadaannya harus berobsesi pada mutu. Mutu harus sesuai dengan persyaratan yang

diinginkan pelanggan. Mutu adalah keinginan pelanggan bukan keinginan sekolah. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan, sekolah akan kehilangan pelanggannya dan sekolah yang kehilangan pelanggannya akan tutup atau bubar.³ Mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan akan pelayanan dan berakhir pada persepsi pelanggan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Mutu tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pendidikan adalah pelayanan jasa. Sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya.

Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung kepada berbagai aspek, yaitu bagaimana mengelola pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan serta konsep yang jelas. Ada berbagai macam jenis pelayanan pelanggan dalam lembaga sekolah, diantaranya pelayanan pembelajaran, pelayanan keamanan, pelayanan kesehatan, pelayanan personalia, pelayanan bimbingan konseling, pelayanan keuangan, pelayanan administrasi dan pelayanan informasi.

Sebagaimana dikutip oleh Zuhri bahwa Menurut Tjiptono ada empat unsur pokok yang harus diperhatikan dalam pelayanan pendidikan, yakni: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan akan

³Usman Husaini, *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hal. 604.

menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk itu karyawan harus mempunyai keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja, menguasai pekerjaan, mampu berkomunikasi dengan baik serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional. Upaya untuk mencapai *service excellence*, bukanlah pekerjaan yang mudah. Namun demikian, upaya ke arah itu mestinya selalu diupayakan agar dapat meraih manfaat besar terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar. Lebih lanjut menurut Tjiptono pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap motivasi berprestasi pembelajaran yang pada akhirnya berpengaruh terhadap prestasi belajar.⁴ Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal dan eksternal sekolah. Pelanggan eksternal sekolah adalah orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat termasuk komite sekolah. Pelanggan internal sekolah adalah siswa, guru dan staf tata usaha. Dalam arti lain, sekolah mempunyai pelanggan primer, sekunder, dan tertier. Pelanggan primer sekolah adalah siswa. Pelanggan sekunder sekolah adalah orang tua. Pelanggan tertier sekolah adalah pemerintah dan masyarakat. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, aktivitasnya harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.⁵

⁴Anjuman Zukhri, "Pengaruh Penyesuaian Diri dan Pelayanan Pendidikan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa FPIPS IKIP Negeri Singaraja Tahun 2005", dalam *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran IKIP Negeri Singaraja*, ISSN 0215-8250, Volume 38, No. 2 TH. XXXIX (April 2006), hal. 347.

⁵Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 607-608.

Untuk mengetahui pelayanan sebuah lembaga pendidikan sudah baik apa belum, maka diperlukan sebuah pengukuran. Hal itu menjadi penting karena sebagai proses evaluasi untuk menuju pelayanan yang lebih baik. Tetapi pada kenyataannya suatu lembaga pendidikan kadang lalai tidak melakukan pengukuran pelayanan pelanggan, sehingga belum diketahui pelayanannya sudah baik apa belum. Dari hal tersebut muncul beberapa masalah, salah satunya adalah apakah pelayanan pelanggan dari pihak sekolah sudah diadakan pengukuran? Selain itu apakah melalui pengukuran kepuasan pelanggan bisa dijadikan evaluasi untuk menuju pelayanan yang lebih baik?

Pra-research yang penulis lakukan yaitu dengan mewawancarai guru PAI SMA Negeri 1 Pakem tentang tingkat kepuasan pelanggan internal dan prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI. Dari hasil wawancara tersebut dihasilkan data bahwa prestasi belajar PAI di SMA Negeri 1 Pakem rendah⁶. Hal ini terbukti bahwa dari 143 siswa kelas XI, terdapat 84 siswa yang nilainya di bawah KKM. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya yaitu faktor internal siswa, faktor eksternal siswa, faktor pendekatan belajar dan faktor pelayanan pelanggan. Dari beberapa faktor tersebut di SMA Negeri 1 Pakem belum diadakan pengukuran seberapa besar pengaruh faktor tersebut terhadap prestasi belajar siswa. Dari beberapa masalah tersebut perlu kiranya untuk meneliti lebih dalam terkait seberapa besar pengaruh faktor kepuasan pelanggan dalam pelayanan pendidikan terhadap prestasi belajar siswa. Berdasarkan data-data di atas, penulis tertarik mengangkat judul skripsi tentang“ **Pengaruh Tingkat Kepuasan**

⁶Hasil wawancara dengan Sigit Aryanto S. Ag. hari Selasa tanggal 3 November 2015, pukul 18.15

Pelanggan Internal Primer Siswa Terhadap Prestasi Belajar Siswa Dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI) di SMA Negeri 1 Pakem”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan dalam proposal penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa di SMA Negeri 1 Pakem?
2. Bagaimana prestasi belajar siswa dalam pembelajaran pendidikan agama Islam (PAI) di SMA Negeri 1 Pakem?
3. Adakah pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran pendidikan agama Islam (PAI) di SMA Negeri 1 Pakem?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa di SMA Negeri 1 Pakem
 - b. Untuk mengetahui prestasi belajar siswa dalam pembelajaran pendidikan agama Islam (PAI) di SMA Negeri 1 Pakem
 - c. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran pendidikan agama Islam (PAI) di SMA Negeri 1 Pakem

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi ilmiah terhadap perkembangan ilmu pendidikan khususnya pendidikan agama Islam yang dapat digunakan oleh guru PAI serta pembaca untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran pendidikan agama Islam.
- 2) Bagi sekolah, untuk memberikan masukan tentang pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran pendidikan agama Islam, sehingga dapat dilakukan usaha untuk meningkatkan pengaruh yang positif antara keduanya.
- 3) Bagi peneliti dapat memperoleh gambaran konsep pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran pendidikan agama Islam.

b. Secara teoritis

Menambah dan memperkaya khasanah keilmuan dalam bidang pendidikan khususnya tentang pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran pendidikan agama Islam.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan pengamatan perpustakaan yang penulis lakukan, penelitian penulis yang berjudul pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi siswa dalam pembelajaran pendidikan agama Islam, belum ada yang mengkajinya. Akan tetapi sebelumnya sudah ada skripsi dan jurnal yang senada dengan penelitian tersebut diantaranya adalah:

Pertama, Skripsi Kartika Hartanti (10411007), mahasiswa jurusan Pendidikan Agama Islam fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan dengan judul *Pengaruh Model Pembelajaran VAK (Visualisasi, Auditori, Kinestetik) terhadap Prestasi Belajar Pendidikan Agama Islam pada Siswa di SDN Tlogomulyo Temanggung* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014). Penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada hasil belajar PAI sebelum dan sesudah penerapan model pembelajaran VAK.⁷Perbedaan dengan skripsi ini adalah bahwa pada skripsi ini lebih menitikberatkan pada pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam PAI, sedangkan skripsi sebelumnya membahas mengenai model pembelajaran VAK (visualisasi, auditori, kinestetik).

Kedua, Jurnal karya Anjuman Zuhri, Mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi fakultas Pendidikan IPS dengan judul *Pengaruh Penyesuaian Diri dan*

⁷Kartika Hartanti, "Pengaruh Model Pembelajaran VAK (Visualisasi, Auditori, Kinestetik) terhadap Prestasi Belajar Pendidikan Agama Islam pada Siswa di SDN Tlogomulyo Temanggung", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014, hal. vii.

Pelayanan Pendidikan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa FPIPS IKIP Negeri Singaraja Tahun 2005 (Singaraja : IKIP Negeri Singaraja, Jurnal Pendidikan & Pengajaran, ISSN 0215-8250, Volume 38 Nomor 2, 2005). Penelitian tersebut merupakan jenis penelitian kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan penyesuaian diri bersama dengan pelayanan pendidikan berkontribusi terhadap prestasi belajar sebesar 24%.⁸ Perbedaan dengan skripsi ini adalah jurnal sebelumnya membahas mengenai pengaruh penyesuaian diri dan pelayanan pendidikan terhadap prestasi belajar mahasiswa, pelanggannya masih bersifat umum sedangkan skripsi ini hanya membahas terkait pengaruh pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI setingkat SMA dan tidak membahas penyesuaian diri.

Ketiga, Skripsi Siti Khalimah (99434311), mahasiswa jurusan Pendidikan Agama Islam fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan dengan judul *Pengaruh Kemandirian Belajar dan Pemanfaatan Waktu Luang Terhadap Prestasi Belajar Matematika Siswa Kelas II SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta Tahun Pelajaran 2004/2005* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2005). Penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan.⁹ Perbedaan

⁸Anjuman Zuhri,"Pengaruh Penyesuaian Diri dan Pelayanan Pendidikan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa FPIPS IKIP Negeri Singaraja Tahun 2005", dalam *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran IKIP Negeri Singaraja*, ISSN 0215-8250, Volume 38, No. 2 TH. XXXIX (April 2006), hal. 341.

⁹ Siti Khalimah,"Pengaruh Kemandirian Belajar dan Pemanfaatan Waktu Luang terhadap Prestasi Belajar Matematika Siswa Kelas II SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,2005, hal. vii.

dengan skripsi ini adalah skripsi sebelumnya fokus pada pengaruh kemandirian belajar dan pemanfaatan waktu luang terhadap prestasi belajar. Sedangkan skripsi ini fokus terhadap pengaruh kepuasan pelanggan terhadap prestasi belajar.

Keempat, Skripsi Luthvi Arini (11410003), mahasiswa jurusan Pendidikan Agama Islam fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan dengan judul *Prestasi Belajar Siswa Ditinjau dari Status Guru Pendidikan Agama Islam di SMA N 1 Jetis Bantul* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015). Penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan prestasi belajar siswa ditinjau dari status guru Pendidikan Agama Islam di SMA N 1 Jetis Bantul.¹⁰Skripsi ini diharapkan mampu menjadi penyempurna dan pembanding bagi skripsi, jurnal dan tesis lainnya yang serupa serta penelitian sebelumnya. Sehingga dapat menambah perbendaharaan dunia pendidikan dan mampu menambah wawasan bagi pembacanya.

E. Landasan Teori

1. Prestasi Belajar Siswa dalam Pembelajaran PAI

a. Pengertian prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI

Kata prestasi berasal dari bahasa Belanda, yaitu *prestatie* yang berarti hasil usaha.¹¹ Sedangkan menurut Dakir, belajar merupakan

¹⁰ Luthvi Arini, "Prestasi Belajar Siswa Ditinjau dari Status Guru Pendidikan Agama Islam di SMA N 1 Jetis Bantul", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015, hal. x.

¹¹Zainal Arifin, *Evaluasi Intruksional, Prinsip, Teknik, Prosedur*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1990), hal. 2.

perubahan yang menuju ke arah yang lebih maju dan perubahan itu didapat karena adanya latihan-latihan yang disengaja, sebab hasil belajar tidak ditemukan secara kebetulan.¹²

Ditinjau dari fungsinya Zainal mengemukakan sebagai berikut:

- 1) Prestasi belajar sebagai indikator kualitas dan kuantitas pengetahuan yang telah dikuasai anak didik.
- 2) Prestasi belajar sebagai lambang pemuasan hasrat ingin tahu.
- 3) Prestasi belajar sebagai bahan informasi dalam inovasi pendidikan.
- 4) Prestasi belajar sebagai indikator *intern* dan *ekstern* dari suatu institusi pendidikan. Indikator *intern* adalah prestasi belajar dapat dijadikan indikator tingkat produktifitas suatu institusi pendidikan. Sedangkan indikator *ekstern* menunjukkan bahwa prestasi belajar dijadikan indikator kesuksesan anak didik di masyarakat.
- 5) Prestasi siswa dapat dijadikan indikator terhadap daya serap (kecerdasan) anak didik.

Menurut Winarno Surachmad, prestasi merupakan hasil yang menunjukkan kecakapan manusia ataupun bangsa, sedangkan belajar dapat dipandang sebagai proses, di mana guru melihat apa yang terjadi selama siswa mengalami pengalaman-pengalaman edukatif untuk mencapai suatu tujuan.¹³

¹²Dakir, *Pengantar Psikologi Umum Seri II*, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan UNY, 1975), hal. 120.

¹³Winarno Surachmad, *Pengantar Interaksi Belajar Mengajar*, (Bandung: Tarsito), hal. 75.

Menurut M. Buchori, prestasi belajar adalah hasil yang dicapai atau ditunjukkan oleh siswa sebagai hasil belajar, baik berupa angka atau huruf serta tindakannya yang mencerminkan hasil belajar yang dicapai masing-masing dalam periode tertentu.¹⁴

Pembelajaran adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memungkinkan terjadinya proses belajar pada siswa.¹⁵ Pendidikan agama Islam adalah upaya sadar dan terencana dalam menyiapkan peserta didik untuk mengenal, memahami, menghayati, hingga mengimani, bertakwa, dan berakhlak mulia dalam mengamalkan ajaran agama Islam dari sumber utamanya kitab suci Al-Quran dan Al-hadis, melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, latihan, serta penggunaan pengalaman untuk menghormati penganut agama lain dalam hubungannya dengan kerukunan antar umat beragama dalam masyarakat hingga terwujud kesatuan dan persatuan bangsa. Mata pelajaran PAI itu secara keseluruhannya terliput dalam lingkup Al-Quran dan Al-hadis, keimanan, akhlak, fiqh/ibadah, dan sejarah, sekaligus menggambarkan bahwa ruang lingkup PAI mencakup perwujudan keserasian, keselarasan, dan keseimbangan hubungan manusia dengan Allah SWT, diri sendiri, sesama manusia, makhluk lainnya maupun lingkungannya.¹⁶

¹⁴M. Buchori, *Evaluasi dalam Pendidikan*, (Bandung: Jammers), hal. 94.

¹⁵Udin S. Wina Putra, *Teori Belajar dan Pembelajaran*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2008), hal. 19.

¹⁶Abdul Majid, *Strategi Pembelajaran*, (Bandung: PT Remaja Rosyda Karya, 2013), hal. 12-13.

Prestasi belajar merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pembelajaran karena kegiatan pembelajaran merupakan proses sedangkan prestasi merupakan hasil dari proses pembelajaran.

Jadi yang dimaksud prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI adalah hasil yang dicapai atau ditunjukkan oleh siswa sebagai hasil belajar, baik berupa nominal serta tindakannya yang mencerminkan hasil belajar dalam pembelajaran PAI yang dicapai masing-masing dalam periode tertentu.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi belajar siswa

Tinggi rendahnya prestasi peserta didik dalam suatu mata pelajaran dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mempengaruhi proses belajar sebagaimana kita tahu bahwa prestasi belajar berawal dari belajar itu sendiri. Menurut Muhibbin Syah, faktor prestasi belajar terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1) Faktor internal siswa, yaitu faktor-faktor yang berasal dari diri siswa yang sedang belajar. Faktor ini terdiri dari:

(a) Faktor fisiologi

Yaitu berkaitan dengan fisik, panca indra.

(b) Faktor psikologi

(1) Bakat, yakni kemampuan potensial yang dimiliki seseorang untuk mencapai keberhasilan pada masa yang akan datang.

- (2) Intelegensia, yakni kemampuan psikofisik untuk merealisasi rangsangan atau menyesuaikan diri dengan lingkungan secara tepat.
 - (3) Minat, yakni kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu.
 - (4) Motivasi, yakni keadaan internal organisme (baik manusia atau hewan) yang mendorongnya untuk berbuat sesuatu.
- 2) Faktor eksternal siswa, yaitu faktor-faktor yang datang dari luar siswa. Faktor ini meliputi:
- (a) Faktor lingkungan sosial, seperti: guru, staf administrasi, dan teman-teman sekelas.
 - (b) Faktor lingkungan non-sosial, seperti: gedung sekolah, rumah, tempat tinggal, alat-alat belajar.
- 3) Faktor pendekatan belajar, yakni segala cara atau strategi yang digunakan siswa menunjang efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran materi tertentu.¹⁷

Prestasi belajar peserta didik tersebut dapat diketahui dengan proses evaluasi. Ngalim Purwanto mengemukakan bahwa evaluasi adalah suatu proses yang sengaja direncanakan untuk memperoleh informasi atau data yang bermuara pada suatu keputusan yang dapat berupa nilai, dilambangkan dengan angka dan huruf.¹⁸ Selain itu, faktor pelayanan

¹⁷Muhibin Syah, *Psikologi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), hal. 132-139.

¹⁸Ngalim Purwant, *Evaluasi Pengajaran*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1992), hal.

pendidikan juga mempengaruhi prestasi belajar. Sebagaimana dikutip oleh Zuhri bahwa Menurut Tjiptono pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap motivasi berprestasi pembelajaran yang pada akhirnya berpengaruh terhadap prestasi belajar.¹⁹

c. Indikator prestasi belajar siswa

Apa yang telah dicapai oleh siswa setelah melakukan kegiatan belajar sering disebut prestasi belajar. Pencapaian prestasi belajar atau hasil belajar siswa merujuk kepada aspek-aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Oleh karena itu, ketiga aspek tersebut juga harus menjadi indikator prestasi belajar.²⁰

1) Tipe prestasi belajar bidang kognitif (Ranah cipta)

Tipe prestasi belajar bidang kognitif mencakup:

- (a) Pengamatan: dapat menunjukkan, membandingkan dan menghubungkan.
- (b) Ingatan: dapat menyebutkan, dan menunjukkan kembali.
- (c) Pemahaman: dapat menjelaskan dan mendefinisikan dengan lisan sendiri.
- (d) Penerapan: dapat memberikan contoh, dan menggunakan secara tepat.

¹⁹Anjuman Zuhri, "Pengaruh Penyesuaian Diri dan Pelayanan Pendidikan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa FPIPS IKIP Negeri Singaraja Tahun 2005", dalam *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran IKIP Negeri Singaraja*, ISSN 0215-8250, Volume 38, No. 2 TH. XXXIX (April 2006), hal. 347.

²⁰Tohirin, *Psikologi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), hal. 140.

- (e) Analisis (Pemeriksaan dan pemilahan secara teliti): dapat menguraikan dan mengklasifikasikan/memilah-milah.
- (f) Sintesis (Membuat paduan baru dan utuh): dapat menghubungkan, menyimpulkan, dan menggeneralisasikan (membuat prinsip umum).²¹

2) Tipe prestasi belajar bidang afektif (Ranah Rasa)

Tingkatan dalam afektif sebagai tujuan dan tipe prestasi belajar mencakup:

- (a) *Receiving* atau *attending*, yakni kepekaan dalam menerima rangsangan (stimulus) dari luar yang datang pada siswa, baik dalam bentuk masalah situasi dan gejala.
- (b) *Responding* atau jawaban, yakni reaksi yang diberikan seseorang terhadap stimulus yang datang dari luar.
- (c) *Valuing* (penilaian), yakni berkenaan dengan penilaian dan kepercayaan terhadap gejala atau stimulus.
- (d) *Organisasi*, yakni pengembangan nilai ke dalam suatu sistem organisasi, termasuk menentukan hubungan suatu nilai yang telah dimilikinya.
- (e) *Karakteristik* dan *internalisasi* nilai, yakni keterpaduan dari semua sistem nilai yang telah dimiliki seseorang, yang mempengaruhi pola kepribadian dan perilakunya.²²

²¹Muhibin Syah, *Psikologi Pendidikan: dengan Pendekatan Baru*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hal. 148-149.

²²Tohirin, *Psikologi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), hal. 143-144.

3) Tipe prestasi belajar bidang psikomotor (Ranah Karsa)

Tipe prestasi belajar bidang psikomotor tampak dalam bentuk keterampilan (*skill*), dan kemampuan bertindak seseorang. Adapun tingkatan keterampilan itu meliputi:

- (a) Gerakan refleks (keterampilan pada gerakan yang sering tidak disadari karena sudah merupakan kebiasaan).
- (b) Keterampilan pada gerakan-gerakan dasar.
- (c) Kemampuan perspektual termasuk di dalamnya membedakan visual, membedakan audiktif motorik dan lain-lain.
- (d) Kemampuan bidang fisik seperti kekuatan, keharmonisan dan ketepatan.
- (e) Gerakan-gerakan yang berkaitan dengan *skill*, mulai dari keterampilan sederhana sampai pada keterampilan yang kompleks.
- (f) Kemampuan yang berkenaan dengan *non decursive* komunikasi seperti gerakan ekspresif dan interpretatif.²³

d. Cara mengukur prestasi belajar

Dalam pembelajaran efektif menghendaki adanya suatu alat yang digunakan untuk mengukur apakah suatu hasil belajar yang diinginkan telah benar-benar tercapai, atau untuk mengetahui sejauh mana hasil belajar yang diinginkan tercapai. Untuk mengukur hasil belajar tersebut maka diperlukan evaluasi. Evaluasi merupakan alat untuk mengukur hasil

²³*Ibid*, hal. 145-147.

belajar, yang berfungsi untuk menilai prestasi belajar yang telah dicapai oleh siswa. Evaluasi dapat dilaksanakan dengan tes maupun teknik non-tes. Teknik tes merupakan serentetan pertanyaan atau latihan atau alat lain yang digunakan untuk mengukur keterampilan, pengetahuan, intelegensi, kemampuan atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.²⁴

Sedangkan teknik non-tes adalah teknik penilaian atau evaluasi belajar yang dilakukan tanpa menguji peserta didik, melainkan dengan melakukan pengamatan secara sistematis (*observation*), wawancara (*interview*), penyebaran angket (*questionnaire*) dan memeriksa atau meneliti dokumen-dokumen (*documentary analysis*).²⁵

Jadi untuk mengukur apakah suatu hasil belajar yang diinginkan sudah benar-benar tercapai apa belum maka diperlukan evaluasi dengan tes maupun teknik non-tes.

2. Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa

a. Pengertian kepuasan pelanggan internal primer siswa

Sebagaimana dikutip oleh Mujiati bahwa Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan suka atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atas kinerja produk dengan harapannya. Definisi ini mengandung pengertian bahwa kepuasan merupakan fungsi

²⁴Suharsimi Arikunto, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi)*, (Jakarta: Bumi Akasara, 2006), hal. 32.

²⁵*Ibid*, hal. 28-31.

kinerja yang dipersepsikan dengan harapan. Pengertian kepuasan ini didukung juga oleh Zeithaml, dkk .²⁶

Kepuasan pelanggan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kartono menyatakan bahwa uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang dinilai menguntungkan akan memberikan kepuasan.²⁷

Sebagaimana dikutip oleh I Gusti Made dan Desak Putu bahwa Menurut Day Tse dan Wilton, kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang

²⁶Munjiati Munawaroh, “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta”, dalam *Jurnal Siasat Bisnis*, ISSN: 0853-7665, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2005, hal. 119.

²⁷ I Gusti Made Srinadi dan Desak Putu Eka Nilakusmawati, Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana), dalam *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Fakultas Matematika IPA Universitas Udayana Bali, 2008, hal. 219-220.

diinginkan. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya.²⁸

Kepuasan pelanggan adalah perasaan atau sikap pelanggan terhadap produk/pelayanan setelah digunakannya produk atau pelayanan tertentu. Para pelanggan yang merasa puas akan mengulangi pembelian produk atau pemakaian produk dan menyebarkan pesan-pesan positif itu kepada pelanggan yang lain. Sebaliknya pelanggan yang tidak puas, lebih besar kemungkinan untuk beralih ke pelayanan/produk yang lain yang sama. Tidak hanya itu, ketidakpuasan akan dicerminkan dalam kata-kata yang negatif yang akan berdampak jelek pada perusahaan.²⁹

Sebagaimana dikutip oleh Wijaya bahwa Schauerman dkk. mengartikan pelanggan dalam istilah umum, yaitu “seseorang yang menerima produk atau jasa kita. Mereka adalah orang yang memiliki kebutuhan mutu yang harus dipuaskan untuk mencapai keberhasilan.” Dengan demikian, kita harus memahami dan mengaitkan pelanggan dengan kebutuhan mereka secara terus-menerus. Dalam hal ini, mekanisme umpan balik dan survei memiliki peran penting.³⁰

Pendidikan adalah pelayanan jasa. Sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya. Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal dan eksternal sekolah. Pelanggan eksternal

²⁸*Ibid*,

²⁹Aniek Indrawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen”, dalam *Jurnal Ekonomi Bisnis*, TH. 16, No. 1, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang, 2011, hal. 27.

³⁰David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan “Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing?”*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hal. 46.

sekolah adalah orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat termasuk komite sekolah. Pelanggan internal sekolah adalah siswa, guru dan staf tata usaha. Dalam arti lain, sekolah mempunyai pelanggan primer, sekunder, dan tertier. Pelanggan primer sekolah adalah siswa. Pelanggan sekunder sekolah adalah orang tua. Pelanggan tertier sekolah adalah pemerintah dan masyarakat. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, aktivitasnya harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.³¹

Sebagaimana dikutip oleh Wijaya bahwa El Camino College mengembangkan matriks yang digunakan untuk menguraikan hubungan antara pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal merupakan orang atau sekelompok orang yang terlibat dalam organisasi yang menyampaikan output secara langsung, yaitu siswa dan guru. Karyawan sekolah juga merupakan pelanggan internal. Pelanggan tidak langsung juga dapat diidentifikasi sebagai karyawan dari kantor administrasi sekolah dan dewan pengawas sekolah. Pelanggan eksternal dapat diidentifikasi sebagai orang atau sekelompok orang yang ditempatkan di luar sistem, tetapi mereka menerima output sekolah.³²

³¹Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 607-608.

³²David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan "Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing?"*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hal. 46.

Sebagaimana dikutip oleh Wijaya bahwa Menurut Davies dan Ellison, pelanggan juga dapat disebut sebagai para pemangku kepentingan, yang terdiri atas dua macam, sebagai berikut.

- 1) Pemangku kepentingan internal (*internal stakeholder*), yaitu kelompok di dalam sekolah, yang meliputi siswa dan orang tua siswa, pemerintah, karyawan sekolah (guru dan karyawan pendukung sekolah), pengunjung sekolah secara teratur, serta pembantu di sekolah. Pada kategori ini, ada berbagai subkategori, yaitu siswa menurut umur, karyawan sekolah menurut pengalaman kerja, pemerintah menurut bidang kepentingan atau pengaruh, serta pengunjung sekolah menurut afiliasi dan tujuan.
- 2) Pemangku kepentingan eksternal (*external stakeholder*), yaitu individu dan kelompok di balik sistem pendidikan, yaitu meliputi calon siswa, calon orang tua siswa, calon karyawan sekolah, alumni siswa, sekolah lain, masyarakat lokal, kalangan industri dan perdagangan, birokrat pendidikan lokal, kantor standar kualitas pendidikan, lembaga pelatihan guru, departemen pendidikan, dan ilmu pengetahuan, serta organisasi nasional.³³

³³*Ibid*,

Tabel 1. Matriks “Hubungan Pelanggan” El Camino

	Pelanggan internal Orang yang bekerja di dalam sistem dan dipengaruhi oleh sekolah	Pelanggan Eksternal Orang yang memengaruhi sekolah, tetapi berada di luar sistem
Pelanggan langsung Orang yang menggunakan sistem	<ul style="list-style-type: none"> • Siswa • Guru 	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat • Karyawan sekolah
Pelanggan tidak langsung Orang yang membutuhkan orang lain untuk menggunakan sistem	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan kantor administrasi sekolah • Dewan pengawas sekolah 	<ul style="list-style-type: none"> • Orang tua siswa • Pembayar pajak

Jadi yang dimaksud kepuasan pelanggan internal primer siswa adalah respon pelanggan internal siswa (terlibat dalam organisasi yang menyampaikan output secara langsung) terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

b. Dimensi kepuasan pelanggan

Sifat layanan yang harus diberikan sekolah agar pelanggan (siswa, orang tua, pemakai lulusan, karyawan pemerintah, dan masyarakat) puas, yaitu:³⁴

- 1) Kepercayaan (*reliability*), artinya layanan sesuai dengan yang dijanjikan, misalnya dalam rapat, brosur, dsb. Layanan semacam itu dapat berlangsung terus menerus dan bukan hanya pada waktu-waktu

³⁴Muchlas Zamani, dkk., *Manajemen Sekolah: Panduan Praktis Pengelolaan Sekolah*, (Yogyakarta: Adicita Karya Nusa, 2009), hal. 190-191.

tertentu. Beberapa aspek dalam kepercayaan, antara lain: kejujuran, aman, tepat waktu, dan ketersediaan.

- 2) Keterjaminan (*assurance*), artinya sekolah mampu menjamin kualitas layanan yang diberikan. Beberapa aspek dalam keterjaminan, misalnya kompetensi guru/staf dan keobjektifan.
- 3) Penampilan (*tangible*), artinya bagaimana situasi sekolah tampak baik. Beberapa aspek dalam penampilan, misalnya kerapian, kebersihan, keteraturan, keindahan.
- 4) Perhatian (*empathy*), artinya sekolah memberikan perhatian penuh kepada pelanggan. Beberapa aspek dalam perhatian, misalnya melayani pelanggan dengan ramah, memahami aspirasi mereka, dan berkomunikasi dengan baik.
- 5) Ketanggapan (*responsiveness*), artinya sekolah harus cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Beberapa aspek dari ketanggapan, misalnya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan dan cepat memperhatikan dan mengatasi keluhan-keluhan yang muncul.

c. Cara mengukur kepuasan pelanggan

Ada beberapa metode yang digunakan suatu perusahaan guna mengukur kepuasan pelanggan dalam Tjiptono, yakni: (1) Sistem keluhan dan saran, setiap perusahaan perlu memberikan kesempatan bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan; (2) *Survey* kepuasan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan bertanya langsung kepada para pelanggan, pertanyaan dapat

menyangkut dua hal, misalnya harapan pelanggan atas atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan. Selanjutnya responden/pelanggan diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu tentang masalah yang berkaitan dengan penawaran perusahaan dan saran untuk perbaikan; (3) *Ghost shopping*, metode ini bisa dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan saingan yang dimaksudkan untuk menemukan kelemahan dan kelebihan produk pesaing; (4) *Lost customer analysis*, perusahaan mendatangi pelanggan yang telah menghentikan pembeliannya, tujuannya untuk memperoleh informasi penyebab terjadinya pemberhentian dan sebagainya. Informasi ini akan bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan pelanggan.

Metode lain untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan peraturan yang dikeluarkan pemerintah SK Nomor 129a/U/2004 tentang standar pelayanan minimal bidang pendidikan menteri pendidikan nasional. Apakah lembaga pendidikan tersebut sudah sesuai dengan kriteria minimal yang ditetapkan oleh pemerintah.

Dengan cara melakukan penelitian. Menyebarkan angket yang berisi pernyataan terkait aspek kepuasan pelanggan kepada objek yang akan diteliti.

e. Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Prestasi Belajar Siswa

Sebagaimana dikutip oleh Zuhri bahwa Menurut Tjiptono ada empat unsur pokok yang harus diperhatikan dalam pelayanan pendidikan, yakni: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan akan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk itu karyawan harus mempunyai keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja, menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Upaya untuk mencapai *service excellence*, bukanlah pekerjaan yang mudah. Namun demikian, upaya ke arah itu mestinya selalu diupayakan agar dapat meraih manfaat besar terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.³⁵

Sebagaimana dikutip oleh Zuhri bahwa Lebih lanjut menurut Tjiptono pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap motivasi berprestasi pembelajaran yang pada akhirnya berpengaruh terhadap prestasi belajar.³⁶

Prestasi belajar siswa pada dasarnya ditentukan setidaknya oleh dua faktor, yaitu faktor internal (diri siswa) dan faktor eksternal (luar siswa). Faktor internal meliputi kecerdasan, motif, dan minat. Sedangkan faktor eksternal menyangkut masalah lingkungan (sekolah dan tempat tinggal), tersedianya sarana dan prasarana belajar, kondisi ekonomi keluarga, dan kualitas sumber daya manusia

³⁵Anjuman Zuhri, "Pengaruh Penyesuaian Diri dan Pelayanan Pendidikan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa FPIPS IKIP Negeri Singaraja Tahun 2005", dalam *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran IKIP Negeri Singaraja*, ISSN 0215-8250, Volume 38, No. 2 TH. XXXIX (April 2006), hal.347.

³⁶*Ibid*, hal. 347.

sebagai pendukung dan pengelola lembaga pendidikan (pimpinan, guru, karyawan dan staf administrasi). Faktor eksternal khususnya menyangkut kemampuan lembaga pendidikan dalam menyiapkan sarana dan prasarana belajar, suasana belajar yang nyaman, dan sumber daya manusia pengelola yang professional dan berkualitas, sangat erat kaitannya dengan masalah kualitas pelayanan dari lembaga yang bersangkutan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa antara tingkat kepuasan pelanggan dengan prestasi belajar siswa ada keterkaitan. Apabila tingkat kepuasan pelanggan baik maka pelayanan pendidikan bagus, dimana pelanggan merasa puas sehingga akan tercipta suasana pembelajaran yang kondusif yang nantinya akan mempengaruhi prestasi belajar siswa.

Dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan dapat memberikan pengaruh terhadap prestasi belajar siswa.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari kata *hypotho* yang berarti di bawah atau lemah, dan *thesa* yang berarti kebenaran. Jadi hipotesis berarti kebenaran yang lemah. Kebenaran hipotesis dikatakan lemah karena kebenarannya baru teruji di tingkat teori. Untuk menjadi kebenaran yang kuat hipotesis harus diuji dengan menggunakan data yang dikumpulkan.³⁷

Sebagaimana dikutip oleh Purwanto bahwa Suryabrata, memberikan definisi tentang pengertian hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris dan atau

³⁷Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal. 145.

rangkuman dari kesimpulan-kesimpulan teoritis yang diperoleh dari penelaahan kepustakaan.³⁸

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis kebenarannya bisa diterima apabila hasil uji data yang dikumpulkan memberikan kesimpulan mendukung hipotesis dan sebaliknya hipotesis tidak diterima apabila hipotesis tidak teruji dengan data-data yang dikumpulkan. Adapun dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan adalah:

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan variabel tingkat kepuasan pelanggan (X) terhadap variabel prestasi belajar siswa (Y).

H1 : Ada pengaruh yang signifikan variabel tingkat kepuasan pelanggan (X) terhadap variabel prestasi belajar siswa (Y).

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Menurut jenisnya penelitian ini jika dikaitkan dengan pengumpulan data adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang mengumpulkan datanya dilakukan di lapangan, seperti organisasi masyarakat, lembaga pendidikan baik formal maupun non formal dan lingkungan masyarakat.³⁹ Penelitian ini mengumpulkan data di SMA Negeri 1 Pakem.

Apabila dikaitkan dengan datanya, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif mempergunakan data yang dinyatakan dengan skor angka (data verbal dikuantitatifkan ke dalam skor angka berdasarkan

³⁸*Ibid*, hal. 145.

³⁹Sarjono, dkk, *Panduan Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Jur PAI Fak. TY, UIN Sunan Kalijaga, 2008), hal. 21.

definisi operasional) dengan berbagai klasifikasi.⁴⁰ Dalam hal ini data tentang tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa dengan prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem diubah menjadi data skor angka. Kemudian dilakukan perhitungan tentang pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI yang berada di SMA Negeri 1 Pakem.

Variabel penelitian adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁴¹ Yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah tingkat kepuasan pelanggan internal. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI adalah variabel terikat.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

- a. Tempat penelitian menunjukkan tentang lokasi penelitian itu dilaksanakan. Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 1 Pakem. Penelitian ini difokuskan pada kelas XI. Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan sekolah.

⁴⁰*Ibid*, hal. 24.

⁴¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 31.

b. Waktu penelitian menunjukkan rentang waktu penelitian dilaksanakan.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2015 – Februari 2016.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴² Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh siswa kelas XI SMA Negeri 1 Pakem tahun ajaran 2015/2016 yang berjumlah 143 siswa dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 2.
Daftar Populasi Kelas XI SMA Negeri 1 Pakem
Tahun Ajaran 2015/2016⁴³

No.	Kelas	Islam	Sample	Jumlah
1	MIA 1	32	30%	10
2	MIA 2	32	30%	10
3	MIA 3	21	30%	6
4	IIS 1	27	30%	8
5	IIS 2	31	30%	9
Jumlah		143		43

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁴ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini

⁴²*Ibid*, hal. 90.

⁴³ Hasil observasi kelas XI SMA Negeri 1 Pakem Tahun Ajaran 2014/2015, hari Selasa tanggal 3 november 2015

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2005),hal. 91.

dengan menggunakan teknik *Random Sampling* artinya pengambilan sampelnya adalah secara acak.

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI sebanyak 43 siswa (30% dari subyek). Hal ini didasarkan pada pendapat Suharsimi Arikunto:” Bahwa untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitiannya penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subyeknya lebih besar, dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.⁴⁵ Untuk kehati-hatian peneliti mengambil 30% dari subjek.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Metode wawancara

Interview atau wawancara merupakan alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pernyataan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utamanya adalah adanya interaksi langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi.⁴⁶

Dalam metode ini peneliti menggunakan pernyataan dimana muatannya, runtutannya dan rumusan kata-katanya sesuai dengan tujuan penelitian yaitu dengan *interview* atau wawancara informal. Wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan sekolah

⁴⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal.134.

⁴⁶Nurul Zuhriah, *Metode Penelitian Social dan Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 179.

terkait kepuasan pelanggan, hal-hal mengenai latar belakang sekolah, serta hal-hal yang belum terungkap oleh instrumen penelitian lain.

b. Metode angket

Angket adalah suatu daftar yang berisi daftar pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh orang atau siswa yang hendak diteliti. Daftar pertanyaan adalah formulir tertulis untuk mengumpulkan informasi. Pertanyaan-pertanyaan disiapkan secara cermat dan disesuaikan dengan tujuan penelitian, kemudian ditulis atau dicetak dengan berbagai cara dan dikirimkan kepada responden (si penjawab).⁴⁷ Metode ini digunakan untuk memperoleh data dari responden dengan memberikan pertanyaan secara tertulis. Angket ini ditujukan pada siswa kelas XI SMA Negeri 1 Pakem untuk mendapatkan data tentang pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket yang berisi sejumlah pertanyaan tertutup dimana pertanyaan dan pernyataan-pernyataan telah memiliki alternatif jawaban (*option*) yang tinggal dipilih oleh responden.

Adapun metode utama pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode angket. Sedangkan metode yang lainnya hanyalah sebagai pendukung.

⁴⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 134.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.⁴⁸ Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data tentang sejarah berdirinya dan perkembangan sekolah, jumlah siswa, prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem tahun ajaran 2015/2016 serta hal-hal yang terkait dengan penelitian ini. Instrumen yang digunakan adalah berupa arsip-arsip dan dokumentasi yang ada di SMA Negeri 1 Pakem.

d. Metode observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pencatatan dilakukan terhadap objek di tempat terjadinya atau berlangsungnya peristiwa dalam melakukan observasi penelitian dituntut memiliki keahlian dan penguasaan kompetensi tertentu.⁴⁹ Sedangkan yang dimaksud observasi di sini adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pencatatan serta pengindraan.

Adapun jenis observasi yang digunakan adalah observasi partisipan, maksudnya bahwa penelitian merupakan bagian dari kelompok yang ditelitinya dan terjun langsung ke lapangan untuk mengamati objek penelitian secara langsung. Penggunaan metode ini

⁴⁸Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal. 115.

⁴⁹Nurul Zuhriah, *Metode Penelitian Social dan Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 173.

dimaksudkan untuk memperoleh data tentang geografis, sarana-prasarana pendidikan yang tersedia, dan mengetahui instrumen yang digunakan oleh guru PAI dalam memperoleh data prestasi belajar siswa kelas XI di SMA N 1 Pakem tahun ajaran 2015/2016.

5. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Untuk meneliti “Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa terhadap Prestasi Belajar Siswa dalam Pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem “ maka digunakan instrumen sebagai berikut:

a. Dokumen atau arsip

Instrumen ini memuat data-data yang diambil secara tertulis mengenai data siswa kelas XI SMA Negeri 1 Pakem. Instrumen ini digunakan untuk mendapatkan data tentang prestasi belajar dalam PAI.

b. Lembar angket

Instrumen ini memuat sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada siswa. Sebagai sampel penelitian untuk mendapatkan jawaban dan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan internal. Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup, di mana peneliti memberikan beberapa pertanyaan berkenaan dengan masalah penelitian dan responden memilih pada jawaban yang telah tersedia.

Pada penggunaan angket atau kuesioner selalu berkaitan dengan penggunaan skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur

sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Penggunaan skala *likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁵⁰ Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, pada penelitian kali ini peneliti menggunakan kata-kata sebagai berikut:⁵¹

- 1) Sangat setuju diberi skor 4
- 2) Setuju diberi skor 3
- 3) Tidak setuju diberi skor 2
- 4) Sangat tidak setuju diberi skor 1

Pilihan respon skala empat mempunyai variabilitas respon lebih baik atau lebih lengkap dibandingkan skala lainnya sehingga mampu mengungkapkan lebih maksimal perbedaan sikap responden. Selain itu juga tidak ada peluang bagi responden untuk bersikap netral (ragu-ragu).

Angket penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data variabel X (tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa). Adapun kisi-kisi angket tersebut sebagaimana dijelaskan berikut:

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 134.

⁵¹ Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hal. 105.

Tabel 3.
Kisi-kisi Angket Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Jumlah item	Butir soal
Tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa	Kepercayaan (<i>reliability</i>)	7	1,2,3,4,5,6,7
	Keterjaminan (<i>assurance</i>)	6	8,9,10,11,12,13
	Penampilan (<i>tangible</i>)	5	14,15,16,17,18
	Perhatian (<i>empathy</i>)	6	19,20,21,22,23,24
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	6	25,26,27,28,29,30

6. Teknik Analisa Data

Uji coba instrument pada dasarnya untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan tingkat keandalan (reliabilitas) instrument sebelum digunakan untuk penelitian.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau yang sah mempunyai validitas tinggi dan instrument yang kurang valid memiliki validitas rendah. Untuk menguji kesahihan dan keandalan soal digunakan teknik *Korelasi Product Moment* dengan bantuan spss.⁵² Selanjutnya harga koefisien korelasi (r_{xy}) dionsultasikan dengan harga r dalam tabel r *Product Moment*. Item instrumen tersebut dikatakan valid

⁵²Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada), hal.206.

atau sah apabila harga r tabel $\leq r_{xy}$ hitung dengan taraf signifikansi 5%.

b. Uji reliabilitas

Apabila instrument dinyatakan sudah valid, maka tahap berikutnya adalah menguji reliabilitas instrument untuk menunjukkan kestabilan dalam mengukur. Rumus yang digunakan adalah rumus alpha. Rumus alpha adalah sebagai berikut:

$$CA = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r : koefisien reliabilitas instrument (cronbach alfa)

k : banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum \sigma_b^2$: total varians butir

Σ_t^2 : total varians

Rumus alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal untuk uraian. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *alpha cronbach* melalui bantuan program *SPSS for windows*. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika diperoleh nilai *alpha* lebih atau sama dengan 0,600.

c. Metode Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis data untuk menguji hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan uji prasyarat yakni uji normalitas.

1) Uji Prasyarat Analisis

a) Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Dalam uji normalitas ini menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* dan juga hasil *Asymp. Sign. (2-tailed)*. Untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data dapat dilihat dari hasil *Asymp. Sign. (2-tailed)* dengan taraf signifikan 5% (0,05). Jika hasil nilai signifikan (p) lebih besar dari 0,05 maka distribusi data normal ($p > 0,05$), jika nilai signifikan (p) lebih kecil dari 0,05 maka distribusi tidak normal ($p < 0,05$).

b) Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan variabel bebas dan variabel terikat berbentuk garis lurus (linear) atau tidak. Adapun rumus yang digunakan uji linearitas adalah sebagai berikut:

$$F_{\text{reg}} : \frac{RK_{\text{reg}}^{53}}{RK_{\text{res}}}$$

Keterangan :

F_{reg} = harga F untuk regresi

⁵³*Ibid*, hal.273.

RK_{reg} = rerata kuadrat regresi

RK_{res} = rerata kudrat residu

Untuk uji linearitas peneliti menggunakan bantuan program *SPSS 15 for windows*. Hasil uji linearitas melalui program SPSS dapat dilihat pada kolom *linearity* dan *deviation from linearity* pada hasil output program SPSS. Jika signifikansi untuk *linearity* dibawah 0,05 ($p < 0,05$) dan *deviation from linearity* lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$) maka data tersebut linier.

2) Analisis data

Setelah dilakukan uji prasyarat analisis, langkah selanjutnya menganalisis data yang telah diperoleh di lapangan. Analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan analisis regresi sederhana. Apabila skor variabel bebas diketahui, maka skor variabel terikatnya dapat diprediksi besarnya.

Karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, maka teknik analisis data yang digunakan yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Karena datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia.⁵⁴

a) Analisis Statistik Deskriptif

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 333.

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Jadi teknik ini digunakan untuk mengetahui gambaran umum mengenai variabel kepuasan pelanggan (X) dan variabel prestasi belajar (Y). Untuk menjawab hal tersebut, maka pengklasifikasian dari jawaban responden dikategorikan menjadi 4 kategori yaitu sangat baik, baik, cukup baik dan kurang baik, dengan acuan kurva normal dari masing-masing data dengan kriteria sebagai berikut:

$$M_i + 1,5 SD_i \leq X \quad = \text{Sangat Baik}$$

$$M_i \leq X < M_i + 1,5 SD_i \quad = \text{Baik}$$

$$M_i - 1,5 SD_i \leq X < M_i \quad = \text{Cukup Baik}$$

$$X < M_i - 1,5 SD_i \quad = \text{Kurang Baik}^{55}$$

Rumus kriteria tersebut disusun melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- (1) Menentukan skor terendah ideal dan skor tertinggi ideal.
- (2) Menghitung rata-rata ideal atau mean ideal yaitu $\frac{1}{2}$ (skor tertinggi + skor terendah).

⁵⁵ Syaifuddin Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi (edisi kesatu)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hal. 106.

(3) Menghitung standar deviasi ideal yaitu $\frac{1}{6}$ (skor tertinggi – skor terendah).

b) Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengukur bentuk hubungan 2 variabel. Apakah bentuk korelasinya linear positif atau linear negatif. Untuk analisis korelasi peneliti menggunakan bantuan program *SPSS for windows*. Kekuatan hubungan antara 2 variabel biasanya disebut dengan koefisien korelasi dan dilambangkan dengan symbol “R”. Nilai koefisien R akan selalu berada di antara -1(korelasi linear negatif) sampai +1(korelasi linear positif).

c) Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linear sederhana terdiri dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat, dengan persamaan:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat

a : Konstanta regresi

bX : Nilai turunan atau peningkatan variabel bebas

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana dapat mengacu pada dua hal, yakni dengan membandingkan

nilai t hitung dengan t tabel, atau dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Jika nilai t hitung $> t$ tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika nilai t hitung $< t$ tabel, maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Sedangkan jika nilai signifikansi tidak lebih dari nilai probabilitas 0,05, artinya variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat, jika nilai signifikansi lebih dari nilai probabilitas 0,05, artinya variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan di dalam penelitian ini terdiri dari tiga bagian. Tiga bagian itu adalah bagian awal, bagian utama dan bagian akhir. Ketiga bagian tersebut saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya.

Bagian awal berisi halaman judul, halaman surat pernyataan, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman abstrak, halaman daftar isi, halaman tabel, daftar gambar, dan data lampiran. Bagian ini berupa bagian persyaratan administrasi dalam sebuah laporan penelitian atau skripsi.

Bagian utama merupakan isi dari skripsi ini. Pada bagian ini terdiri dari empat bab. Bab I pendahuluan, bab II gambaran umum SMA Negeri 1 Pakem tahun ajaran 2015/2016, bab III analisis pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam

pembelajaran PAI siswa kelas XI SMA Negeri 1 Pakem tahun ajaran 2015/2016, bab IV penutup.

Bab I adalah pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka yang terdiri dari telaah pustaka dan landasan teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II membahas tentang letak geografis, sejarah berdirinya dan proses perkembangan, dasar dan tujuan pendidikan, struktur organisasi, keadaan guru, siswa dan karyawan, serta keadaan sarana dan prasarana yang ada di SMA Negeri 1 Pakem. Berbagai gambaran tersebut diuraikan terlebih dahulu sebelum membahas tentang tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa dengan prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI pada bagian selanjutnya.

Bab III analisis pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI siswa kelas XI SMA Negeri 1 Pakem tahun ajaran 2015/2016. Pada bagian ini dijelaskan tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan. Untuk mempermudah dalam penyajian, bagian ini terbagi dalam empat bagian. Bagian pertama adalah tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa kelas XI SMA Negeri 1 Pakem tahun ajaran 2015/2016, bagian kedua adalah prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI siswa kelas XI SMA Negeri 1 Pakem tahun ajaran 2015/2016, bagian ketiga pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI siswa

kelas XI SMA Negeri 1 Pakem tahun ajaran 2015/2016, dan bagian keempat adalah pembahasan.

Bab IV adalah penutup yang meliputi: kesimpulan, saran, dan kata penutup.

Bagian terakhir tentang perlengkapan dalam skripsi ini. Pada bagian ini berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisa pada bab sebelumnya maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa SMA Negeri 1 Pakem berada dalam kategori baik, hal ini dibuktikan dengan hasil mean 83,86 yang berada pada kategori “baik”.
2. Prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem berada dalam kategori baik, hal ini dibuktikan dengan mean 71,08 yang berada pada kategori “Baik”.
3. Pengaruh tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa terhadap prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem adalah terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) sebanyak 2,4%, hal ini terbukti dengan hasil analisis statistik Constant (a) adalah 47,460, sedangkan nilai kepuasan pelanggan (b) adalah 0,282, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = 47,460 + 0,282X$$

Dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan konstanta sebesar 47,460 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kepuasan pelanggan maka nilai prestasi belajar sebesar 47,460. Koefisien regresi X sebesar 0,282 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai kepuasan pelanggan, maka

nilai prestasi belajar bertambah sebesar 0,282. Maka dapat diketahui nilai t hitung = 2,283 dengan nilai signifikansi $0,024 < 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka ada beberapa saran yang penulis sampaikan berkaitan dengan kepuasan pelanggan internal primer siswa dan prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem. Saran yang penulis berikan yaitu :

1. Bagi sekolah

Sekolah hendaknya meningkatkan lagi dalam pelayanan pelanggan internal primer siswa, lebih-lebih pelanggan eksternal sekalipun supaya pelanggan merasa nyaman dalam belajar maupun menggunakan jasa sekolah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan supaya lebih teliti lagi dalam menulis, membahas dan menganalisis hasil penelitian terutama tentang tata tulis, dan skripsi ini dapat dijadikan bahan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian lebih mendalam lagi mengenai kepuasan pelanggan internal primer siswa.

C. Kata Penutup

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kekuatan lahir dan batin serta ketenangan jiwa penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh

Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal Primer Siswa terhadap Prestasi Belajar Siswa dalam Pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem” ini dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mengupayakan yang terbaik. Namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, tidak lain karena kemampuan yang dimiliki penulis sangat terbatas. Karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Atas saran dan kritik yang diberikan penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan Pendidikan Agama Islam selanjutnya.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga skripsi ini mampu diselesaikan. Dan akhirnya hanya kepada Allah SWT kita memohon pertolongan dan berserah diri, semoga Allah memberikan ridho-Nya. Amin.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal, *Evaluasi Intruksional, Prinsip, Teknik, Prosedur*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1990.
- Arikunto, Suharsimi, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi)*, Jakarta: Bumi Akasara, 2006.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Arini, Luthvi, "Prestasi Belajar Siswa Ditinjau dari Status Guru Pendidikan Agama Islam di SMA N 1 Jetis Bantul", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Buchori, M., *Evaluasi dalam Pendidikan*, Bandung: Jammers.
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Dakir, *Pengantar Psikologi Umum Seri II*, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan UNY, 1975.
- Dewantara, Ki Hajar, "*Karja I (Pendidikan)*", Yogyakarta: Pertjetakan Taman Siswa, 1962.
- Hartanti, Kartika, "Pengaruh Model Pembelajaran VAK (Visualisasi, Auditori, Kinestetik) terhadap Prestasi Belajar Pendidikan Agama Islam pada Siswa di SDN Tlogomulyo Temanggung", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- Husaini, Usman, *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Indrawati, Aniek, "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen", dalam *Jurnal Ekonomi Bisnis*, TH. 16, No. 1, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang, 2011.
- Khalimah, Siti, "Pengaruh Kemandirian Belajar dan Pemanfaatan Waktu Luang terhadap Prestasi Belajar Matematika Siswa Kelas II SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2005.
- Majid, Abdul, *Strategi Pembelajaran*, Bandung: PT Remaja Rosyda Karya, 2013.

- Munawaroh, Munjiati, "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta", dalam *Jurnal Siasat Bisnis* ISSN: 0853-7665, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2005.
- Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Purwanto, Ngalim, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Purwanto, Ngalim, *Evaluasi Pengajaran*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1992.
- Putra, Udin S. Wina, *Teori Belajar dan Pembelajaran*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2008.
- Rohmah, Mu'ti, "Pengaruh persepsi Biaya, Lokasi, Fasilitas, Lingkungan, Figur Pengasuh, dan Metode Belajar terhadap Kepuasan Santri Tinggal di Pondok Pesantren Al Luqmaniyyah Yogyakarta", *Skripsi*, Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- Sarjono, dkk, *Panduan Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Jur PAI Fak. TY, UIN Sunan Kalijaga, 2008.
- Srinadi, I Gusti Made dan Desak Putu Eka Nilakusmawati, "Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana), dalam *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Fakultas Matematika IPA Universitas Udayana Bali, 2008.
- Sudijono, Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Surachmad, Winarno, *Pengantar Interaksi Belajar Mengajar*, Bandung: Tarsito.
- Syah, Muhibin, *Psikologi Pendidikan: dengan Pendekatan Baru*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Syaifuddin Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi (edisi kesatu)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.

- Tohirin, *Psikologi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, Jakarta: Raja Grafindo, 2005.
- Undang-undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Sinar Grafika).
- Usman, Husaini, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Widoyoko, Eko Putro, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Wijaya, David, *Pemasaran Jasa Pendidikan “Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing?”*, Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Zamani, Muchlas, dkk., *Manajemen Sekolah: Panduan Praktis Pengelolaan Sekolah*, Yogyakarta: Adicita Karya Nusa, 2009.
- Zuhriah, Nurul, *Metode Penelitian Social dan Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Zukhri, Anjuman, ”Pengaruh Penyesuaian Diri dan Pelayanan Pendidikan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa FPIPS IKIP Negeri Singaraja Tahun 2005”, dalam *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran IKIP Negeri Singaraja*, ISSN 0215-8250, Volume 38, No. 2 TH. XXXIX April 2006.
- SMA Negeri 1 Pakem, “Sejarah Sekolah”, <http://sma1pakem.sch.id/profil/sejarah-sekolah/> diunduh pada hari Selasa 15 Desember 2015 pukul 00.10 WIB
- SMA Negeri 1 Pakem, “Visi, Misi dan Tujuan Sekolah”, <http://sma1pakem.sch.id/profil/visi-misi-tujuan-sekolah/> diunduh pada hari Selasa 15 Desember 2015 pukul 00.42 WIB

Lampiran I

PEDOMAN WAWANCARA

1. Tenaga Pendidik

No.	Kisi-kisi pertanyaan
1.	Apakah di SMA Negeri 1 Pakem sudah dilaksanakan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa?
2.	Apa alasan yang menyertainya?
3.	Bagaimana tanggapan sekolah mengenai hal tersebut?
4.	Bagaimana minat belajar siswa dalam pembelajaran PAI di SMA Negeri 1 Pakem?
5.	Bagaimana tanggapan sekolah mengenai hal tersebut?

2. Peserta Didik

No.	Kisi-kisi pertanyaan
1.	Bagaimana tanggapan siswa terhadap hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa?
2.	Apa langkah selanjutnya menanggapi hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa?
3.	Apa kontribusi siswa menanggapi hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa?
4.	Bagaimana tanggapan siswa terhadap tingkat prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI?
5.	Apa langkah selanjutnya menanggapi tingkat prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI?

Lampiran II

PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Membaca dan mencatat data-data tentang sekolah SMA Negeri 1 Pakem

DOKUMEN YANG DIPERLUKAN

1. Letak geografis sekolah SMA Negeri 1 Pakem
2. Sejarah singkat berdirinya sekolah SMA Negeri 1 Pakem
3. Visi, misi dan tujuan sekolah SMA Negeri 1 Pakem
4. Struktur organisasi sekolah SMA Negeri 1 Pakem
5. Keadaan guru dan karyawan sekolah SMA Negeri 1 Pakem
6. Keadaan siswa sekolah SMA Negeri 1 Pakem
7. Keadaan sarana dan prasarana sekolah SMA Negeri 1 Pakem

Lampiran III

	KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL PRIMER SISWA DI SMA NEGERI 1 PAKEM
	Nama : Kelas :

Angket ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa di SMA Negeri 1 Pakem kelas XI tahun ajaran 2015/2016. Peneliti sangat mengharapkan kerjasama dari siswa untuk mengisi atau menjawab setiap pertanyaan yang diajukan di dalam angket. Atas perhatian dan kerjasamanya, peneliti mengucapkan terima kasih.

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1	Pelayanan sekolah sesuai dengan yang dijanjikan dalam brosur.				
2	Sekolah melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tanggung jawab dan akurat.				
3	Pelayanan sekolah berjalan secara konsisten.				
4	Terjalin kepercayaan antara siswa dengan sekolah.				
5	Keamanan sekolah terjamin dengan baik.				
6	Kehadiran guru mapel selalu tepat waktu ketika mengajar.				
7	Sarana dan prasarana sekolah tersedia dengan baik.				
8	Guru menguasai materi dengan baik ketika mengajar.				
9	Guru respek terhadap pendapat yang dikemukakan siswa.				
10	Guru melakukan penilaian secara objektif.				
11	Kegiatan pembelajaran berjalan dengan efektif.				
12	Guru BK membantu mengatasi permasalahan dan keluhan yang dihadapi siswa.				
13	Guru mapel mudah untuk dihubungi.				
14	Guru berpenampilan rapi ketika mengajar dan di luar kelas.				
15	Kebersihan ruang kelas dan lingkungan sekolah selalu terjaga.				

16	Situasi sekolah tampak baik dan tidak mengganggu pembelajaran.				
17	Tata ruang sekolah bisa mendukung pembelajaran secara efektif.				
18	Terjalin sosialisasi guru dengan siswa secara intensif.				
19	Terjalin komunikasi yang baik antara siswa dengan wali kelas.				
20	Wali kelas memahami aspirasi siswa.				
21	Petugas TU melayani dengan profesional dan ramah.				
22	Petugas UKS melayani kesehatan siswa dengan baik.				
23	Petugas perpustakaan melayani siswa dengan baik.				
24	Pihak sekolah mendampingi siswa ketika ada kegiatan di luar sekolah.				
25	Sekolah tanggap terhadap kubutuhan buku siswa yang menunjang pembelajaran.				
26	Sekolah tanggap terhadap kebutuhan siswa ketika ada kegiatan di luar sekolah.				
27	Menginformasikan informasi terkait pembelajaran dengan tepat.				
28	Sekolah cepat tanggap dalam mengatasi keluhan siswa.				
29	Pihak sekolah selalu sedia jika sewaktu-waktu siswa membutuhkan.				
30	Sekolah cepat merespon permintaan siswa terkait penunjang pembelajaran.				
Jumlah					

Keterangan :

4	Sangat setuju
3	Setuju
2	Tidak setuju
1	Sangat tidak setuju

Lampiran IV

Catatan Lapangan

Metode pengumpulan data : wawancara

Hari/Tanggal : Kamis, 3 November 2015

Jam : 18.15 – 19.00

Lokasi : Kediaman Pak Sigit

Sumber data : Sigit Aryanto, S. Ag.

Deskripsi data:

Informan adalah termasuk salah seorang guru yang mengajar di SMA Negeri 1 Pakem mata pelajaran PAI. Wawancara ini merupakan yang pertama dengan informan dan dilaksanakan di kediaman informan. Pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa dan tingkat prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI.

Dari hasil wawancara tersebut mendapatkan informasi bahwa belum diadakan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa secara resmi. Sementara minat belajar siswa dalam pembelajaran PAI tinggi.

Interpretasi :

Di SMA Negeri 1 Pakem belum diadakan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa secara resmi dan minat belajar siswa dalam pembelajaran PAI tinggi.

Lampiran V

Catatan Lapangan

Metode pengumpulan data : wawancara

Hari/Tanggal : Kamis, 25 Februari 2016
Jam : 08.00 – 08.30
Lokasi : Ruang kelas XI MIPA 2 SMA Negeri 1 Pakem
Sumber data : Santi Hapsari Worowulan

Deskripsi data:

Informan adalah salah satu siswa di SMA Negeri 1 Pakem. Wawancara ini merupakan yang pertama dengan informan dan dilaksanakan di ruang kelas XI MIPA 2. Pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan menyangkut respon terhadap tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa dan tingkat prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI.

Dari hasil wawancara tersebut mendapatkan informasi bahwa siswa merasa bangga menjadi salah satu bagian dari SMA Negeri 1 Pakem dan akan menjaga nama baik sekolah. Meskipun tingkat prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI sudah baik tapi akan terus berusaha meningkatkannya.

Interpretasi :

Siswa SMA Negeri 1 Pakem merasa bangga menjadi salah satu bagian dari SMA Negeri 1 Pakem, akan menjaga nama baik sekolah serta akan meningkatkan prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI.

Lampiran VI

Catatan Lapangan

Metode pengumpulan data : wawancara

Hari/Tanggal : Kamis, 25 Februari 2016
Jam : 08.00 – 08.30
Lokasi : Ruang kelas XI MIPA 2 SMA Negeri 1 Pakem
Sumber data : Nur Habib Pangestu

Deskripsi data:

Informan adalah salah satu siswa di SMA Negeri 1 Pakem. Wawancara ini merupakan yang pertama dengan informan dan dilaksanakan di ruang kelas XI MIPA 2. Pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan menyangkut respon terhadap tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa dan tingkat prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI.

Dari hasil wawancara tersebut mendapatkan informasi bahwa siswa merasa senang dan puas menjadi salah satu bagian dari SMA Negeri 1 Pakem dan akan ikut berpartisipasi dalam kegiatan umum maupun keagamaan di sekolah.

Interpretasi :

Siswa SMA Negeri 1 Pakem merasa senang dan puas menjadi salah satu bagian dari SMA Negeri 1 Pakem dan akan ikut berpartisipasi dalam kegiatan umum maupun keagamaan di sekolah.

Lampiran VII

Catatan Lapangan

Metode pengumpulan data : wawancara

Hari/Tanggal : Kamis, 25 Februari 2016
Jam : 08.00 – 08.30
Lokasi : Ruang kelas XI MIPA 2 SMA Negeri 1 Pakem
Sumber data : Yusuf Bani Abdullah

Deskripsi data:

Informan adalah salah satu siswa di SMA Negeri 1 Pakem. Wawancara ini merupakan yang pertama dengan informan dan dilaksanakan di ruang kelas XI MIPA 2. Pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan menyangkut respon terhadap tingkat kepuasan pelanggan internal primer siswa dan tingkat prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI.

Dari hasil wawancara tersebut mendapatkan informasi bahwa siswa merasa bangga menjadi salah satu bagian dari SMA Negeri 1 Pakem. Sesuatu yang bernilai tinggi berarti bagus. Akan mendukung kegiatan sekolah serta memberi kritik dan saran. Walaupun tingkat prestasi belajar siswa dalam pembelajaran PAI bagus, tapi akan tetap meningkatkannya.

Interpretasi :

Siswa SMA Negeri 1 Pakem merasa bangga menjadi salah satu bagian dari SMA Negeri 1 Pakem, akan mendukung kegiatan sekolah serta memberi kritik dan saran.

Lampiran VIII

Catatan Lapangan

Metode pengumpulan data : dokumentasi

Hari/Tanggal : Senin, 14 Desember 2015
Jam : 11.00-11.30
Lokasi : Ruang TU
Sumber data : Rini Nurtyastuti, S.E, M.M.

Deskripsi data:

Informan adalah kepala bagian Tata usaha di SMA Negeri 1 Pakem, pada kesempatan ini peneliti meminta dokumen tentang gambaran umum sekolah mulai dari letak geografis, sejarah berdirinya sekolah, struktur organisasi, keadaan guru, karyawan, siswa serta sarana dan prasarana.

Dari hasil dokumentasi tersebut, peneliti memperoleh *hard file* mengenai gambaran umum sekolah yang kemudian akan peneliti susun, sehingga bisa disajikan pada BAB II.

Interpretasi :

Bahwa profil singkat SMA Negeri 1 Pakem adalah :

Nama : SMA Negeri 1 Pakem
Status : Terdaftar
Alamat : Jalan Kaliurang, KM 17,5 Pakembinangun
Kecamatan : Pakem
Kabupaten : Sleman
Kode pos : 55582
Tahun berdiri : 1964
Luas tanah : 6000m²

Lampiran IX

Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan

Pelanggan Internal Primer Siswa

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	45	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,740	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal1	168,18	379,831	,305	,736
soal2	168,00	375,955	,574	,732
soal3	168,09	373,265	,499	,731
soal4	167,87	373,209	,529	,731
soal5	167,60	375,427	,521	,732
soal6	168,22	375,768	,588	,732
soal7	168,60	374,155	,468	,732
soal8	167,71	375,937	,613	,732
soal9	167,62	372,831	,642	,730
soal10	167,69	373,219	,592	,730
soal11	167,87	378,073	,480	,734
soal12	167,67	375,409	,522	,732
soal13	168,07	373,018	,630	,730
soal14	167,47	378,345	,483	,734
soal15	167,91	376,174	,446	,733
soal16	167,87	375,345	,474	,732
soal17	167,87	374,709	,558	,731
soal18	168,00	372,273	,617	,730
soal19	167,82	374,740	,432	,732

soal20	168,13	365,664	,616	,725
soal21	167,69	372,265	,597	,730
soal22	167,84	384,362	,186	,739
soal23	167,47	378,073	,497	,734
soal24	167,89	385,510	,078	,740
soal25	167,93	376,700	,467	,733
soal26	168,29	378,937	,303	,735
soal27	167,84	379,362	,434	,735
soal28	168,60	374,155	,468	,732
soal29	168,24	380,689	,324	,736
soal30	168,56	374,298	,472	,732
Jumlah	85,40	97,109	1,000	,896



Lampiran X

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kepuasan elanggan	prestasi
N		143	143
Normal Parameters(a,b)	Mean	83,68	71,08
	Std. Deviation	8,147	12,180
Most Extreme Differences	Absolute	,072	,115
	Positive	,072	,054
	Negative	-,062	-,115
Kolmogorov-Smirnov Z		,857	1,374
Asymp. Sig. (2-tailed)		,455	,046

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
presta si * kepu sanpel angga n	Between Groups	(Combined)	4534,176	35	129,548	,839	,719
		Linearity	751,196	1	751,196	4,862	,030
		Deviation from Linearity	3782,980	34	111,264	,720	,863
	Within Groups		16530,817	107	154,494		
Total		21064,993	142				

Lampiran XI

Nilai Korelasi/Hubungan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,189(a)	,036	,029	12,003

a Predictors: (Constant), kepuasanpelanggan

Nilai Pengaruh Signifikan

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	751,196	1	751,196	5,214	,024(a)
	Residual	20313,797	141	144,069		
	Total	21064,993	142			

a Predictors: (Constant), kepuasanpelanggan

b Dependent Variable: prestasi

Nilai Koefisien

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	47,460	10,394		4,566	,000
	kepuasanpelanggan	,282	,124	,189	2,283	,024

a Dependent Variable: prestasi

Lampiran XII

DATA NOMINATIF PEGAWAI NEGERI SIPIL
SMA NEGERI 1 PAKEM

No	NAMA	KEMBATANGSAL LAHIR	NIP BARU	KARPEG	U/P	AGAMA	PENDIDIKAN/TAHUN LULUS	GOL RANG	TMT GOL	JABATAN	KET
1	Drs. AGUS SANTOSA	Siemam	195907101990031003	E 893033	L	Islam	ST Pendidikan Olah Raga dan Kesehatan (Atha IV)	1987	10	Guru Madya	Sertifikasi
2	Dra. SUTINAH	Yogyakarta	195901201987032001	E 485438	P	Islam	ST Pendidikan Ekonomi	1983	10	Guru Madya Tk I	Sertifikasi
3	Drs. SUMARJI	Siemam	196307121960031010	E 851842	L	Islam	ST Pendidikan Matematika (Atha IV)	1989	10	Guru Madya	Sertifikasi
4	SRI MAWARTI, S.Pd	Kalen	195707041982032006	C 0314275	P	Islam	ST Pendidikan Bahasa Inggris (Atha IV)	1995	10	Guru Madya	Sertifikasi
5	Dra. DWI HAJUNINGSIH	Pekalongan	196006031987032004	E 423369	P	Islam	ST Pendidikan Bahasa & Sastra Indonesia (Atha IV)	1983	10	Guru Madya	Sertifikasi
6	Drs. SIGIT WASKITHA	Kalen	196210241931031005	E 937916	L	Islam	ST Pendidikan Kimia (Atha IV)	1988	10	Guru Madya	Sertifikasi
7	Dra. ALFANURHASANAH	Lampung	196601031982032010	F 113684	P	Islam	ST Pendidikan Bahasa Inggris (Atha IV)	1991	10	Guru Madya	Sertifikasi
8	DOKO PRANOTO, S.Pd	Siemam	196107101969021001	E 067199	L	Islam	ST Pkkn (Atha IV)	1984	10	Guru Madya	Sertifikasi
9	Dra. SRI ISTIYARI	Siemam	196808131994032004	E 143819	P	Kristen	ST Pendidikan Sert Tan (Atha IV)	1990	10	Guru Madya	Sertifikasi
10	SRI BUDORAHAYU, S.Pd	Prambanan	197107061989022005	H 034723	P	Islam	ST Pendidikan Biologi (Atha IV)	1997	10	Guru Madya	Sertifikasi
11	PAGAMA SURYANDARI, S.Pd	Siemam	197501181989032003	J 049503	P	Islam	ST BRBK (Atha IV)	1988	10	Guru Madya	Sertifikasi
12	TRIK RETNO KUSUMAWATI, S.Pd	Berhan Siemam	197208101999032014	J 010191	P	Islam	ST Pendidikan Fisika (Atha IV)	1998	10	Guru Madya	Sertifikasi
13	MUSTAFAHTI, S.Pd	Gunung Kidul	197007181994012001	G 141813	P	Islam	ST Pendidikan Kimia (Atha IV)	2001	10	Guru Madya	Sertifikasi
14	Dra. Rizka Rizka Aries Wari, S.Pd	Siemam	196310152000122001	L 027582	P	Islam	ST Pendidikan Matematika (Atha IV)	2000	10	Guru Madya	Sertifikasi
15	PADI, S. Pd	Siemam	196803191994031003	C 0698195	L	Islam	ST Pendidikan Geografi (Atha IV)	2000	10	Guru Madya	Sertifikasi
16	KARIVANAN SETYOTOMO	Diasep	196106041989011002	E 073198	L	Kristen	03 Pendidikan Olah Raga dan Kesehatan (Atha III)	1985	10	Guru Madya Tk I	Sertifikasi
17	MANERIL, S.Pd	Kecamatan	197509292000122001	L 021091	P	Islam	ST Pendidikan Fisika (Atha IV)	1999	10	Guru Madya Tk I	Sertifikasi
18	PUWAGOT PRUDONO, S.Pd	Sumbawa	197404072006011007	M 049540	L	Islam	ST Pendidikan Sejarah (Atha IV)	1998	10	Guru Muda Tk I	Sertifikasi

19	IDMIHARTINI, S.Pd	Sieman	28-03-1978	19780328 200904 2 015	N 109951	P	Islam	ST Pendidikan Matematika (Atha IV)	2001	III/d	01-10-2014	Guru Muda Tk. I	Sertifikasi
20	ANTENG SULISTO, S.Pd	Purwokerto	02-09-1970	19700902 200701 2 010	N 279990	P	Islam	ST PMP dan KN (Atha IV)	1995	III/c	01-04-2013	Guru Muda	Sertifikasi
21	KUSMARMI, S.Pd	Sieman	21-03-1968	19680321 200701 2 013	N 275752	P	Islam	ST Pendidikan Bahasa & Sastra Indonesia (Atha IV)	1992	III/c	01-10-2013	Guru Muda	Sertifikasi
22	SURYADI, S.Pd	Sieman	09-03-1971	19710309 200604 1 010	N 106915	L	Islam	ST Pendidikan Bahasa Jawa (Atha IV)	2000	III/b	01-10-2012	Guru Pratama Tk. I	Sertifikasi
23	RINI NURTYASTUTI, S.E.M.M	Bantul	16-10-1970	10701016 200012 2 001	L 0271065	P	Islam	S2 Magister Manajemen	2012	III/c	01-10-2014	Kepala Tata Usaha	
24	SUPRAGIYANTI, SE	Sieman	18-02-1975	19750218 200902 2 003	P 440916	P	Islam	ST Akuntansi	2000	III/b	01-10-2014	Pembantu Pengurus Barang	
25	SUMINO	Sieman	11-03-1959	19590311 199403 1 002	C 0676905	L	Islam	SILTP/Paket B	2001	III/c	01-04-2010	Kebudayaan Pengelola Admins-	
26	SUWARDIMAN	Sieman	16-07-1969	19690716 201406 1 001		L	Islam	SMA	1988	III/a	01-06-2014	trial Kes-swaan	

Yogyakarta, 15 Oktober 2015
Kepala SMA Negeri 1 Pakem

Drs. AGUS SANTOSA
Pembina, Via
NIP. 19590710 199003 1 003

Lampiran XIII

REKAPITULASI GDT (GURU TIDAK TETAP) / PTT (PEGAWAI TIDAK TETAP)
KABUPATEN SEMARANG
SMA NEGERI 1 PAKEM

No	NAMA	TANGGAL LAHIR	TMT	ALAMATAN	KETERANGAN TMT PENGANGKATAN												PILIHAN YANG MENANGKAP			KETERANGAN		
					SEBELUM 19 DESEMBER 2005 (18 NOVEMBER 2005)		SETELAH 19 DESEMBER 2005 (18 NOVEMBER 2005)		SETELAH 19 JANUARI 2013		SETELAH 19 JANUARI 2013		PK	KEPULA SEORANG	KEPULA LAINNYA	HONORER K2	APRO	APRO	APRO			
		MENDAPAI INSENTIF		TIDAK MENDAPAI INSENTIF		MENDAPAI INSENTIF		TIDAK MENDAPAI INSENTIF		MENDAPAI INSENTIF		TIDAK MENDAPAI INSENTIF										
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Jumlah Total																						
1	NGRI BERKAWA S.Pd	14/06/1975	14/07/1989	Giri Agung Jaban	1																	
2	MURDI NINDAN RIOT PALSTIK S.Pd	26/07/1977	18/07/2013	Giri Kembar Semban																		
3	PAJAN VIGORSA SARTIR S.Pd	04/07/1991	01/08/2013	Giri Kiriak																		
4	NETI KATYUSAK S.Pd	23/01/1987	02/02/2015	Giri Geografi																		
5	DEWI WARGUNA TERIMA S.Pd	22/02/1993	01/07/2015	Giri Biologi dan Kependidikan																		
6	SAPRIANTI	14/01/1973	01/07/1987	Pedukuhan Lusan	1																	
7	DIANERITO	08/01/1969	01/01/2006	Kepengajaran																		
8	SAETI CAHYONO	31/07/1979	01/12/2008	Periung Kesehatan	1																	
9	SONY KURNIAWAN RETNA S.Pd	27/12/1986	01/07/2011	Operate Sekolah Laboran TK																		
10	SRI ESTONIKAH S.Pd	22/07/1989	01/07/2011	Pendidikan																		
11	SPR WIDIANANDA	01/08/1994	01/07/2013	Agribisnis, Kesehatan, Pertanian																		
12	SURENO	19/06/1968	01/07/2013	Sespan																		
13	RAMADANI RUMAHANTO	06/04/1985	01/11/2015	Sespan																		
14	LAGI RIANTORO	28/12/1974	02/07/2015	Sespan																		
15	SIYER FALAS SYALABUD	20/04/1989	01/07/2015	Penyaji Layanan IPA																		
16	EDUNG ERIKUS SOESAKA	02/10/1991	18/03/2015	Terapi Persewaan																		

CATATAN :

- Kelengkapan data perlu dilampiri :
 - Foto Copy SK (Surat Keputusan) Pengangkatan Pertama
 - Foto Copy SK (Surat Keputusan) Pemberian Insentif/ Honor Daerah (jika ada)
 - Bagi Tenaga Honorer K2 melampirkan Foto Copy SK (Surat Keputusan) Pengangkatan Pertama samgail dengan SK Pengangkatan Terakhir
 - Hardcopy diuraikan dengan tanda tangan dan cap dari Kepala Sekolah
 - Softcopy form pendataan dikirim via email ke subidperencanaan bhkddiy@gmail.com

Semarang, 15 October 2015
Kepala SMA Negeri 1 Pakem

Drs. AGUS SANTOSU
Pembina, N/A
NIP. 19530710 290001 1 2025

Lampiran XIV

BULAN : Desember 2015

KELAS	AWAL BULAN			MUTASI			AKHIR BULAN		
	L	P	J	Keluar	Masuk	L	P	J	
X MIPA 1	10	22	32			10	22	32	
X MIPA 2	10	22	32			10	22	32	
X MIPA 3	9	23	32			9	23	32	
X IPS 1	7	25	32			7	25	32	
X IPS 2	8	23	31			8	23	31	
Jumlah	44	115	159	0	0	44	115	159	
XI MIPA 1	11	21	32			11	21	32	
XI MIPA 2	11	21	32			11	21	32	
XI MIPA 3	12	20	32			12	20	32	
XI IPS 1	11	21	32			11	21	32	
XI IPS 2	8	23	31			8	23	31	
Jumlah	53	106	159	0	0	53	106	159	
XII MIPA 1	12	19	31			12	19	31	
XII MIPA 2	10	22	32			10	22	32	
XII MIPA 3	14	18	32			14	18	32	
XII IPS 1	16	15	31			16	15	31	
XII IPS 2	8	21	29			8	21	29	
Jumlah	60	95	155	0	0	60	95	155	
Total	157	375	473	0	0	157	375	473	

Keterangan Mutasi Masuk / Keluar :

No	Nama	NIS	Kelas	Tanggal	L/P	Kel
1						
2						
3						
4						

KELAS	ISLAM			KATHOLIK			KRISTEN			HINDU		
	L	P	J	L	P	J	L	P	J	L	P	J
X MIA 1	10	22	32									
X MIA 2	10	22	32									
X MIA 3	5	19	24	4	2	6	0	2	2			
X IIS 1	4	22	26	3	2	5	0	1				
X IIS 2	8	23	31									
Jumlah	37	108	145	7	4	11	0	3	3	0		
XI MIA 1	11	21	32									
XI MIA 2	11	21	32									
XI MIA 3	8	13	21	2	5	7	2	2	4			
XI IIS 1	8	19	27	2	2	4	1	1				
XI IIS 2	8	23	31									
Jumlah	46	97	143	4	7	11	3	2	5			
XII IPA 1	12	19	31									
XII IPA 2	10	22	32									
XII IPA 3	9	9	18	4	9	13	1	0	1			
XII IPS 1	13	11	24	3	4	7						
XII IPS 2	8	21	29									
Jumlah	52	82	134	7	13	20	1	0	1	0	0	0
Total	135	267	422	18	24	42	4	3	9	0	0	0

Pakem, Desember 1 2015

Kepala SMA Negeri 1 Pakem

Drs AGUS SANTOSA
Pembina, M/A
NIP. 19590710 199003 1 003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Deny Rachman Arif
TTL : Magelang, 16 Februari 1994
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Klamong Km. 03, Congkrang, Muntilan,
Magelang
Telp. : 085729557795

Latarbelakang Pendidikan

1998-2000 : TK RA Muslimat NU Congkrang
2000-2006 : SDN 1 Congkrang
2006-2009 : SMP N 1 Muntilan
2009-2012 : MA Sunan Pandanaran
2012-2016 : S-1 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta