

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA MI DARWATA SIKAMPUH,
KECAMATAN KROYA, KABUPATEN CILACAP**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun Oleh:

FAIZATUL MAGHFIROH

NIM. 17104090030

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

TAHUN AKADEMIK 2020/2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faizatul Maghfiroh

NIM : 17104090030

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA MI DARWATA SIKAMPUH, KECAMATAN KROYA, KABUPATEN CILACAP" adalah karya asli atau tulisan saya sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 7 Juli 2021

Yang menyatakan,



Faizatul Maghfiroh
NIM 17104090030

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha penyayang,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faizatul Maghfiroh
NIM : 17104090030
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya tidak menuntut kepada
Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta (atas pemakaian jilbab dalam ijazah strata satu saya).
Seandainya suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak ijazah tersebut karena
penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh
kesadaran ridha Allah Swt.

Yogyakarta, 7 Juli 2021

Yang menyatakan,



Faizatul Maghfiroh
NIM. 1710409030

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, mengoreksi serta mengadakan bimbingan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudari:

Nama : Faizatul Maghfiroh

NIM : 17104090030

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa MI Darwata Sikampuh, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap

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

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudari tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 Agustus 2021

Pembimbing



Dr. Imam Machali, M.Pd
NIP. 19791011 200912 1 005



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2438/Un.02/DT/PP.00.9/09/2021

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA MI DARWATA SIKAMPUH KECAMATAN KROYA KABUPATEN CILACAP

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FAIZATUL MAGHFIROH
Nomor Induk Mahasiswa : 17104090030
Telah diujikan pada : Jumat, 27 Agustus 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Imam Machali, S.Pd.I., M.Pd
SIGNED

Valid ID: 613e1ba825f82



Pengaji I

Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I., M.S.I
SIGNED

Valid ID: 6139d5a41204d



Pengaji II

Nora Saiva Jannana, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 613b3c5301eda



Yogyakarta, 27 Agustus 2021

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 613e7a8016ddc

MOTTO

فُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا

“Katakanlah (Muhammad), setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”.¹

(QS. Al-Isra ayat 84)



¹ Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan Terjemahnya*, (Kudus: Menara Kudus 2006), 290

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini penulis persembahkan untuk
Almamater tercinta
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَلَمِينَ وَبِهِ تَسْتَعِينُ وَعَلَىٰ أَمْوَارِ الدُّنْيَا وَالدِّينِ

وَالصَّلَوةُ وَالسَّلَامُ عَلَىٰ أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَىٰ أَلِهٖ وَصَاحِبِهِ أَجْمَعِينَ

أَمَّا بَعْدُ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang.

Puji dan syukur kepada Allah Swt. atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi rahmat bagi seluruh alam. Mudah-mudahan kelak kita diakui sebagai umatnya yang mendapatkan syafaat-Nya. Aamiin.

Skripsi ini mengkaji tentang pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan siswa MI Darwata Sikampuh, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap. Penulis menyadari bahwa selama menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, saran, motivasi, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala keendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin S.Ag., M.Ag., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Ibu Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Zainal Arifin, M.S.I., selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan banyak ilmu dan nasehat kepada peneliti selama menjalani studi di Prodi MPI.
4. Ibu Nora Saiva Jannana, M.Pd. selaku Sekretaris Prodi MPI yang telah memberikan banyak ilmu dan nasehat kepada peneliti selama menjalani studi di Prodi MPI.
5. Bapak Dr. Imam Machali, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, mencerahkan pikiran, memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran.
6. Bapak Irwanto, M.Pd., selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, saran, dan nasihat yang berguna bagi penulis.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Bapak Afifurrohman, S.Ag., selaku Kepala Madrasah Ibtidaiyah Darwata Sikampuh, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di lembaga yang dikelolanya.
9. Segenap tenaga pendidik dan kependidikan di MI Darwata Sikampuh, yang senantiasa mendukung dan membantu penulis dalam penelitian ini.
10. Siswa-Siswi Kelas 6A dan 6B di MI Darwata Sikampuh, yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

11. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sholichin Idris dan Ibu Lathifatur Rosyidah, yang telah membesarkan, mendidik, dan memberikan kasih sayang yang tak terhingga serta selalu memberikan doa dan dukungannya baik dalam bentuk morial maupun material. Tak lupa kepada masku tercinta Achmad Luthfi Mubarok yang senantiasa turut memberikan dukungan sepenuhnya selama penulis menjalani perkuliahan, kakak ipar tersayang Ufit Pratiwi dan keponakanku Hanin Raihana Syafira yang menjadi pelengkap kebahagiaan di keluarga ini, dan tak lupa adik tercinta Nayla Fithrotum Nihayah.
12. Teman-teman seperjuangan di MPI 2017, Mutiara Hikmah, Shaffira Nirduhkita Yudliarti, Rizka Amelia, Ananda Faudilah Alkhumairah, Azzahra Fadliya Alkhumairah, Siti Khairani, dan rekan-rekan seperjuangan sebagai tempat bertukar pikiran dan tentunya saling memberi semangat.
13. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian penulisan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah membalas kebaikan semua pihak dengan pahala keberkahan aamiin.
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 06 Agustus 2021
Penyusun,

Faizatul Maghfiroh
NIM. 17104090030

ABSTRAK

Faizatul Maghfiroh, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa MI Darwata Sikampuh, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga, 2021.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih terbatasnya penelitian sebelumnya mengenai kualitas layanan lembaga pendidikan dengan siswa pada jenjang dasar sebagai subjeknya, serta banyaknya peminat dibandingkan dengan lembaga pendidikan yang lain di wilayah Desa Sikampuh. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dan besar pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan siswa.

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif asosiatif kausal yang dilaksanakan di MI Darwata Sikampuh, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap dengan populasi seluruh siswa MI Darwata Sikampuh yang berjumlah 195 siswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster random sampling* sesuai dengan karakteristik sampel sehingga didapatkan responden sebanyak 38 siswa terdiri dari siswa kelas 6. Dalam penelitian ini, variabel independen berupa kualitas layanan dan variabel dependen berupa kepuasan siswa. Data diperoleh menggunakan metode kuesioner dan studi dokumentasi. Data yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 24.

Hasil perhitungan korelasi bivariat diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,703 dan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif yang kuat antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan siswa. Dengan demikian Ha diterima dan Ho ditolak. Sedangkan dari hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,496 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan siswa (Y) mampu diterangkan oleh variabel kualitas layanan (X) sebesar 49,6%. Selanjutnya diperoleh persamaan regresi $Y = 13,783 + 0,496.X$ dan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Selain itu diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,928 > 2,026$, sehingga Ha diterima dan Ho ditolak. Jadi semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan siswa pun akan semakin tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan dan Kepuasan Siswa

DAFTAR ISI

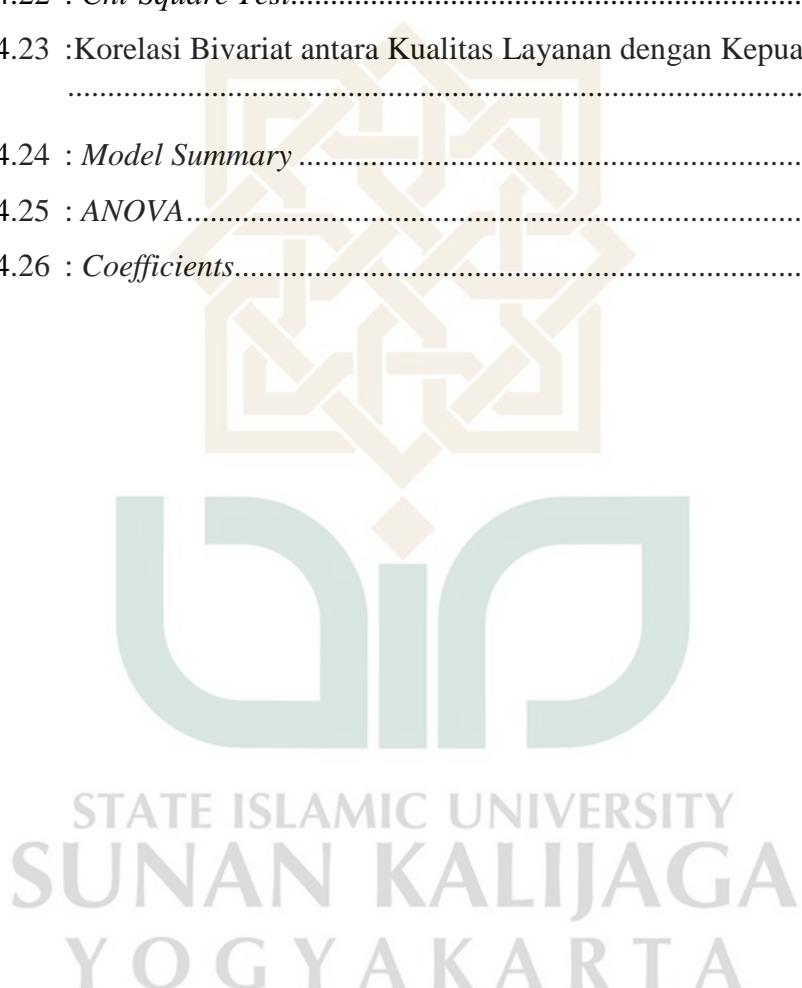
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Kajian Penelitian yang Relevan	6
E. Sistematika Pembahasan	13
BAB II: LANDASAN TEORI.....	15
A. Kajian Teori	15
B. Kerangka Pikir	23
C. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III: METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Variabel Penelitian.....	26
C. Definisi Operasional Variabel	27
D. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31

E. Populasi dan Sampel Penelitian	31
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	35
H. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi MI Darwata Sikampuh.....	43
1. Sejarah Singkat MI Darwata Sikampuh.....	43
2. Visi dan Misi MI Darwata Sikampuh	43
3. Identitas Madrasah	44
4. Struktur MI Darwata Sikampuh	45
5. Data Guru dan Karyawan MI Darwata Sikampuh	46
6. Data Siswa MI Darwata Sikampuh.....	47
7. Sarana dan Prasarana MI Darwata Sikampuh	48
B. Analisis Deskriptif	49
1. Komposisi Sampel	49
2. Distribusi Frekuensi Data.....	50
3. Analisis Tabel Silang (<i>Crosstabs</i>).....	52
C. Analisis Inferensial.....	64
1. Analisis Korelasi Bivariat	64
2. Analisis Regresi Linear Sederhana	65
D. Pembahasan	68
BAB V: PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.0	: Interval Skor Variabel Kualitas Layanan.....	29
Tabel 3.1	: Interval Skor Variabel Kepuasan Siswa.....	31
Tabel 3.2	: Kisi-Kisi Angket Variabel Kualitas Layanan	34
Tabel 3.3	: Kisi-kisi Angket Variabel Kepuasan Siswa	34
Tabel 3.4	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	35
Tabel 3.5	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa.....	36
Tabel 3.6	: Kriteria Uji Reliabilitas Instrumen.....	38
Tabel 3.7	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan	38
Tabel 3.8	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Siswa.....	39
Tabel 3.9	: Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	41
Tabel 4.0	: Data Guru dan Karyawan MI Darwata Sikampuh	46
Tabel 4.1	: Data Siswa MI Darwata Sikmapuh Tahun 2015-2021	47
Tabel 4.2	: Data Rombel TP 2020-2021.....	47
Tabel 4.3	: Daftar Sarana dan Prasarana Bangunan	48
Tabel 4.4	: Daftar Sarana dan Prasarana Perabotan	48
Tabel 4.5	: Daftar Sarana dan Prasarana Peralatan	49
Tabel 4.6	: Komposisi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.7	: Komposisi Sampel Berdasarkan Kelas	49
Tabel 4.8	: Komposisi Sampel Berdasarkan Status Siswa	50
Tabel 4.9	: Tingkat Kualitas Layanan	50
Tabel 4.10	: Tingkat Kepuasan Siswa	51
Tabel 4.11	: Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kualitas Layanan	52
Tabel 4.12	: <i>Chi-Square Test</i>	53
Tabel 4.13	: Hubungan antara Jenis Kelas dengan Kualitas Layanan.....	54
Tabel 4.14	: <i>Chi-Square Test</i>	55
Tabel 4.15	: Hubungan antara Status Siswa dengan Kualitas Layanan	56
Tabel 4.16	: <i>Chi-Square Test</i>	57

Tabel 4.17 : Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Siswa.....	58
Tabel 4.18 : <i>Chi-Square Test</i>	59
Tabel 4.19 : Hubungan antara Jenis Kelas dengan Kepuasan Siswa	60
Tabel 4.20 : <i>Chi-Square Test</i>	61
Tabel 4.21 : Hubungan antara Status Siswa dengan Kepuasan Siswa	62
Tabel 4.22 : <i>Chi-Square Test</i>	63
Tabel 4.23 :Korelasi Bivariat antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Siswa	64
Tabel 4.24 : <i>Model Summary</i>	65
Tabel 4.25 : <i>ANOVA</i>	65
Tabel 4.26 : <i>Coefficients</i>	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.0 : Skema Hubungan Variabel X dan Y	24
Gambar 3.0 : Variabel Penelitian	27
Gambar 4.0 : Struktur Organisasi MI Darwata Sikampuh	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Surat Penunjukkan Pembimbing
Lampiran II	: Bukti Seminar Proposal
Lampiran III	: Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran IV	: Surat Izin Penelitian dari Fakultas
Lampiran V	: Surat Keterangan Bukti Penelitian
Lampiran VI	: Sertifikat PPL I
Lampiran VII	: Sertifikat PLP-KKN Integratif DR Individual
Lampiran VIII	: Sertifikat TOEC
Lampiran IX	: Sertifikat IKLA
Lampiran X	: Sertifikat PKTQ
Lampiran XI	: Sertifikat PBAK
Lampiran XII	: Sertifikat SOSPEM
Lampiran XIII	: Curriculum Vitae
Lampiran XIV	: Angket/Kuesioner Penelitian
Lampiran XV	: Hasil Input Data Responden
Lampiran XVI	: Hasil Output Olah Data SPSS

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan di Indonesia kian berkembang pesat seiring dengan faktor globalisasi dan kemajuan teknologi. Kenyataan ini didasarkan pada kebutuhan masyarakat akan pendidikan. Masyarakat menyadari bahwa semakin berkembangnya zaman maka setiap orang diharuskan bisa membekali diri dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan agar dapat bertahan dalam persaingan di segala aspek kehidupan. Kemajuan zaman yang pesat ini mengakibatkan pendidikan bukan hanya sebagai media transfer ilmu saja, namun juga dijadikan sebagai sektor bisnis. Setiap lembaga pendidikan berusaha bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya untuk bisa mendapatkan peserta didik sebanyak-banyaknya.

Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan mau tidak mau mengharuskannya untuk memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen yakni orang tua dan siswa. Dengan persaingan yang kompetitif baik sekolah swasta maupun yang dikelola pemerintah mengharuskan setiap sekolah untuk menerapkan strategi yang mumpuni untuk dapat memenangkan persaingan, baik untuk merebut perhatian siswa, menjadikan sekolah menuju sekolah unggulan dan mempertahankan eksistensinya di tengah-tengah masyarakat.

Lembaga pendidikan yang berkualitas akan senantiasa menjadi perhatian orang tua siswa dan mereka tidak segan-segan berani untuk menyekolahkan anak mereka walaupun dengan biaya yang tinggi. Ada banyak cara untuk menarik minat masyarakat dan menciptakan citra lembaga sebagai penyedia jasa yang baik, misalnya melalui daya tarik berupa fisik seperti bangunan yang nyaman, lokasi yang strategis, kualitas layanan yang diberikan, maupun daya tarik yang bersifat akademis seperti reputasi, prospek, standar kelulusan dan yang lainnya.²

Kualitas layanan lembaga pendidikan menjadi kunci untuk mempertahankan eksistensi atau keberadaan lembaga tersebut. Para guru yang kompeten, pengelolaan yang baik, sarana dan prasarana yang memadai, menjadi tolak ukur suatu lembaga pendidikan dikatakan berkualitas. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan disebutkan bahwa “terdapat 8 standar yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian”.³

Dengan adanya peraturan tersebut, diharapkan lembaga pendidikan mampu mencapai standar minimal yang telah ditetapkan, terlebih lagi apabila mampu melebihi standar minimal maka lembaga tersebut dapat dikatakan sebagai sekolah unggulan dan tentu akan diminati oleh masyarakat. Jika sekolah

² Bukhori Alma and Alma Hurriyanti, *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima* (Bandung: Alfabeta, 2008).

³ PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan

sudah mampu menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas tentu akan mewujudkan suatu kepuasan tersendiri bagi siswa sebagai pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang diperhitungkan seperti yang dikatakan oleh Alrasid dalam penelitiannya bahwa kepuasan pelanggan sangat perlu diperhatikan untuk menciptakan loyalitas dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.⁴ Di bidang pendidikan, siswa merupakan pelanggan dari suatu lembaga pendidikan. Jika siswa senang dan puas terhadap apa yang diterimanya di sekolah maka loyalitas dan kepercayaan mereka pada sekolah semakin baik.

Banyak penelitian yang sudah membahas mengenai kualitas layanan dari sebuah lembaga pendidikan seperti penelitian Indrawati yang membahas seberapa besar tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan yang diterima anak-anaknya di Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika.⁵ Kemudian penelitian Ab dan Ridwan mengukur tentang pengaruh layanan program studi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dan hasilnya menunjukkan skor berada pada kategori sangat baik yang artinya tingkat kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh layanan dari program studi mereka.⁶ Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hasbi di MTs Negeri 1 Model Palembang mengenai hubungan kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik, diketahui bahwa

⁴ Harun Alrasid, “Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud Di Tk It Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta” (Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

⁵ Aniek Indrawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, no. 1 (2011): 25–35.

⁶ Ahmad Ab and Masri Ridwan, “Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Makassar,” *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas* 3, no. 2 (2019): 120–32, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/download/54999/32612>.

semua variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik yang berarti Ha diterima.⁷ Dari penelitian tersebut peneliti menemukan bahwa penelitian tentang pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan cenderung memilih orang tua, mahasiswa ataupun siswa pada jenjang pendidikan menengah sebagai subyeknya. Peneliti memandang penelitian terhadap siswa pada jenjang pendidikan dasar juga perlu dilakukan.

Dalam penelitian ini, penulis memilih MI Darwata Sikampuh untuk diteliti karena lembaga pendidikan tersebut termasuk yang diminati oleh masyarakat dibandingkan dengan lembaga pendidikan yang lainnya dalam daerah tersebut. Hal itu dilihat dari meningkatnya jumlah siswa baru yang masuk pada tahun ini yaitu terdapat 2 rombongan belajar. Dengan latar belakang tersebut, penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa MI Darwata Sikampuh Kecamatan Kroya Kabupaten Cilacap”**

B. Rumusan Masalah

Kualitas layanan pendidikan menjadi salah satu kunci dari suatu lembaga pendidikan untuk mempertahankan eksistensinya dan mewujudkan citra yang baik di tengah masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan suatu lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa terhadap

⁷ M Hasbi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Negeri 1 Model Palembang,” *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2018): 87–109, <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>.

kepuasan siswa sebagai pelanggan pada MI Darwata Sikampuh Kecamatan Kroya Kabupaten Cilacap. Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan siswa MI Darwata Sikampuh Kecamatan Kroya Kabupaten Cilacap?
2. Berapa besar pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan siswa MI Darwata Sikampuh Kecamatan Kroya Kabupaten Cilacap?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan siswa MI Darwata Sikampuh.
 - b. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan siswa MI Darwata Sikampuh.
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Kegunaan Teoritis
 - 1) Memberikan informasi dan menambah pemahaman bagi pembaca mengenai kualitas layanan pendidikan mampu memberikan kepuasan bagi siswa pada jenjang pendidikan dasar.

- 2) Memperluas bahan kajian dan penelitian serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas layanan suatu lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa terhadap kepuasan siswa sebagai pelanggan.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman dan masukan kepada sekolah dalam menentukan langkah kedepan mengenai kualitas lembaga yang dimilikinya agar terus dapat memberikan performa terbaiknya bagi siswa pada khususnya sebagai pelanggan.
- 2) Menjadikan pengalaman bagi peneliti bagaimana suatu lembaga pendidikan dapat memberikan kualitas terbaiknya.

D. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian serupa mengenai kualitas layanan pendidikan dan kepuasan siswa telah banyak dilakukan. Penelitian ini memiliki kecenderungan yang sama dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Pada pembahasan ini peneliti mengelompokkan penelitian berdasarkan subjek yang diteliti, yaitu siswa pada pendidikan menengah, mahasiswa, dan orang tua siswa.

Penelitian terhadap kepuasan siswa telah banyak dilakukan pada sekolah menengah, seperti yang dilakukan oleh Ambarwati. Ambarwati melakukan penelitian terhadap siswa SMP Negeri 2 Moyudan, Sleman. Populasinya adalah seluruh siswa dari 18 kelas yang kemudian diperoleh sampel sebanyak 67

responden yaitu diambil dari 2 kelas. Pengujian dilakukan terhadap 5 aspek yakni *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Berdasarkan uji t untuk mengukur signifikansi menggunakan one sample t-test, diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $8,439 > 1,98$ pada taraf kepercayaan 95 % ($\alpha = 5\%$) dan derajat bebas ($df = 66$). Jadi diperoleh perbedaan antara mean empirik dan mean teoritik yang signifikan, yang berarti siswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan.⁸

Kepuasan konsumen dapat dilihat dari perbandingan antara harapan dan kualitas pelayanan yang diterimanya. Kemudian kualitas layanan diukur dengan tipisnya kesenjangan diantara keduanya melalui efektivitas layanan jasa yang diberikan. Penelitian Sinaga adalah salah satu yang menggunakan teori ini. Sinaga melakukan analisis kualitas pelayanan pada SMK Antonius Semarang. Sampel yang diambil adalah 100 siswa sebagai responden. Penelitian dilakukan dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui penghitungan skor pada angket yang telah diberikan kepada responden. Pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan hasil skor jasa yang diharapkan dengan skor nilai jasa yang dirasakan dengan maksud untuk mengetahui urutan prioritas dari dimensi kualitas yang menjadi prioritas perbaikan yang dinilai berdasarkan persentase perbandingan keduanya. Hasilnya dianalisis menggunakan diagram kartesius yang terbagi dalam empat kuadran yaitu: kuadran A (Prioritas utama), kuadran B (Pertahankan prestasi),

⁸ Agatha Reni Ambarwati, "Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Moyudan" (Universitas Sanata Darma, Skripsi, 2009).

kuadran C (Prioritas rendah), dan kuadran D (Berlebihan). Dari seluruh aspek yang diteliti dapat diketahui aspek apa saja yang masih perlu perhatian dan perbaikan khusus juga aspek yang dirasakan sudah memuaskan.⁹

Sebagai salah satu sekolah Islam swasta diharuskan untuk terus dapat bersaing secara kompetitif dengan sekolah lainnya agar dapat mempertahankan eksistensinya. inilah yang mendorong Fasani meneliti tentang “*Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMA MTA Surakarta.*” Dari jumlah populasi yang berjumlah 600 siswa, diperoleh sampel sebanyak 86 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Pengukuran dilakukan terhadap 7 aspek yaitu kurikulum, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan pendidikan, biaya, daya tanggap, dan akses ke fasilitas, terhadap kepuasan siswa. Dari uji F yang dilakukan, diperoleh nilai Sig adalah $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan (X) dengan variabel kepuasan siswa (Y) secara simultan, dengan kata lain Ha diterima. Kemudian dari uji t yang dilakukan untuk mengetahui nilai probabilitas diketahui bahwa dari semua variabel diperoleh nilai lebih kecil dari 0,05, dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti Ho ditolak maka disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan (X) terhadap kepuasan siswa (Y) secara parsial.¹⁰

⁹ Herwin Hamongan Sinaga, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada SMK Antonius Semarang,” *JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA* 9, no. 3 (2010): 256–76.

¹⁰ Rizkan Faif Fasani, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA MTA Surakarta Tahun 2016,” *Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta* 147 (n.d.): 11–40.

Penelitian Indrawati mengenai “*Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen*”. Sampel dalam penelitian ini adalah orang tua/wali dari siswa yang belajar di Pendidikan Mental Aritmetika yang berada di tingkat *pra level* dan tingkat satu, dikarenakan diharapkan orang tua masih mengingat dengan baik alasan memilih lembaga tersebut, yang berjumlah 175 responden. Dari analisis regresi ganda menghasilkan nilai *multiple correlation* sebesar 0,873 yang berarti bahwa variabel kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kemudian nilai *R-Square* sebesar 0,731 yang berarti seluruh dimensi variabel kualitas layanan mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen sebesar 73,1%. Diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 3,074 dari hasil analisis uji F yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹¹

Penelitian Saputri mengenai “*Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa PAUD di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang*” menunjukkan nilai r sebesar 0,807 dengan $p < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pendidikan lembaga PAUD dengan kepuasan orang tua. Koefisien determinasi sebesar 0,652 juga menunjukkan bahwa kualitas layanan lembaga PAUD memberikan pengaruh sebesar 65,2 % terhadap kepuasan orang tua. Jadi berdasarkan hasil analisis dari uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini maka hipotesis

¹¹ Indrawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, no. 1 (2011): 25-35.

dalam penelitian ini diterima. Alrasid dalam penelitiannya yang dilakukan di TK Al-Khiraat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta mengenai “Kepuasan Orang Tua siswa Terhadap Layanan Pendidikan” menunjukkan ada 4 indikator yang diteliti, yaitu kepuasan orang tua terhadap (1) pendidik, (2) sarana, prasarana, dan pengelolaan, (3) standar isi, proses dan penilaian, (4) tingkat pencapaian perkembangan). Sampel dalam penelitian ini adalah orang tua siswa dengan jumlah 100 orang. Berdasarkan penghitungan skor rata-rata pada setiap indikator menunjukkan bahwa mayoritas orang tua siswa/responden sudah merasa puas.¹²

Penelitian yang lain dilakukan oleh Sari dan Prasetya dengan judul “Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru, dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa”. Subjek dalam penelitian tersebut adalah orang tua. Penelitian ini dilakukan di Lembaga Pendidikan Pelangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dibandingkan dengan dua variabel lainnya, variabel kepuasan pelayanan pendidikan secara parsial bernilai positif yang berarti kepuasan orang tua dipengaruhi secara signifikan melalui upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan pada lembaga pendidikan pelangi.¹³

¹² Saputri, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang”, *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 1 (2013): 1689-1699.

¹³ Tika Nirmala Sari and Muhammad Novan Prasetya, “DAPATKAH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, MOTIVASI GURU DAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN MEMPENGHARUHI KEPUASAN ORANG TUA SISWA,” *Jurnal EduTech* 6, no. 1 (2020): 87–97.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan konsumen juga banyak dilakukan terhadap lembaga pendidikan tinggi. Penelitian Juhana dan Mulyawan mengukur tentang pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan di STMIK Mardira Indonesia Bandung. Jumlah sampel sebanyak 215 orang diambil dari populasi yang berjumlah 462 orang. Pengukuran dilakukan dengan mencari besarnya hubungan antar variabel yang meliputi bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, kepastian dan besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung. Berdasarkan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 123,423 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), keandalan (X_3), daya tanggap (X_4), kepastian (X_5) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Kemudian secara simultan kelima variabel X memberikan pengaruh sebesar 0,748 atau 74,8 % terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).¹⁴ Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian lain yang mengukur kepuasan mahasiswa juga dilakukan oleh Darmawan. Penelitian dilakukan di STT Simpson Ungaran Semarang, Jawa Tengah. Sampel yang diambil adalah populasi secara keseluruhan karena jumlah mahasiswa STT Simpson yang tidak terlalu banyak yakni berjumlah 75 responden. Aspek yang diteliti sama seperti pada penelitian sebelumnya. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan penghitungan skor untuk setiap aspek yang diteliti. Hasilnya menunjukkan rata-rata skor untuk setiap aspek

¹⁴ Dudung Juhana and Ali Mulyawan, "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Stmik Mardira Indonesia Bandung," *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 9, no. 1 (2015): 1–15.

yaitu *tangibles* (4,01), *reability* (4,22), *responsivenes* (4,23), *assurance* (4,39) dan *empathy* (4,22). Dari hasil tersebut maka disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan memuaskan mahasiswa STT Simpson. Penelitian lain juga menunjukkan kualitas layanan pendidikan yang berupa fasilitas, layanan, proses belajar mengajar dan praktikum mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan oleh Ab dan Ridwan yakni mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan program studi manajemen divisi kamar Politeknik Pariwisata Makassar. Dari pengukuran terhadap sampel yang berjumlah 95 responden, tingkat kepuasan secara keseluruhan berada pada skor 17,523 dimana skor tersebut berada dalam interval 17.157-20,425 dengan kategori sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh layanan program studi Manajemen Divisi Kamar.¹⁵

Dari berbagai penelitian di atas peneliti menemukan *gap* (celah) yaitu mayoritas penelitian dilakukan terhadap siswa pada sekolah menengah, mahasiswa, maupun orang tua siswa. Oleh karena itulah pada pembahasan di atas peneliti mengelompokkan berdasarkan hal tersebut. Peneliti melihat penelitian kualitas layanan terhadap kepuasan siswa pada pendidikan dasar masih terbatas. Padahal, siswa pada pendidikan dasar dirasa telah memiliki pendapat atas layanan pendidikan yang diterimanya, namun belum terekspresikan dengan baik. Dengan adanya penelitian ini secara tidak langsung lembaga pendidikan akan mengetahui sebenarnya seperti apa layanan yang telah

¹⁵ I Putu Ayub Darmawan and Edi Sujoko, "Survei Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Di STT Simpson Ungaran, Semarang, Jawa Tengah," *Satya Widya* 33, no. 1 (2017): 45–55, <https://doi.org/10.24246/j.sw.2017.v33.i1.p45-53>.

diberikan kepada siswa selama ini. Inilah yang menjadi pendorong peneliti untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa”.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai penulisan skripsi ini. Sistematika pembahasan ini terdiri dari lima bab yang didalamnya terdapat sub-sub bab diantaranya adalah:

BAB I : PENDAHULUAN, berisi latar belakang masalah yang menguraikan topik permasalahan dalam penelitian sehingga diperoleh alasan mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian penelitian terdahulu, serta sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI, berisi kajian teori yang menguraikan teori-teori relevan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Bab ini juga berisi kerangka pikir dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN, berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian, yaitu mencakup; jenis penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen dan teknik pengumpulan data, validitas dan reliabilitas instrumen, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, berisi hasil temuan dari penelitian yang dilakukan disertai pembahasannya. Hasil penelitian mencakup semua data yang diperoleh melalui studi dokumentasi berupa profil sekolah dan karakteristik responden maupun hasil dari penyebaran angket atau

kuesioner, serta hasil analisis data yang diperoleh dari kuesioner menggunakan aplikasi SPSS.

BAB V : PENUTUP, berisi kesimpulan dari hasil penelitian ditambah dengan saran yang membangun untuk perbaikan penelitian selanjutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (X) dengan variabel kepuasan siswa (Y). Hal ini dibuktikan melalui analisis korelasi bivariat dengan nilai signifikansi yang diperoleh yaitu $0,000 < \alpha = 0,05$ dengan angka kepercayaan 95%. Koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,703. Angka tersebut berada pada interval 0,600 – 0,799 yang berarti terdapat korelasi atau hubungan positif yang kuat antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan siswa. Hubungan yang terjadi adalah hubungan yang searah dengan adanya koefisien korelasi bertanda positif, yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diterapkan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh siswa dan begitupun sebaliknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan (X) dengan variabel kepuasan siswa (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linier sederhana dengan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dengan angka kepercayaan 95%. Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,496 yang berarti bahwa variabel kepuasan siswa (Y)

yang dapat diterangkan oleh variabel kualitas layanan (X) sebesar 49,6%. Sedangkan 50,4% lainnya diterangkan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Selanjutnya dari hasil uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,928 > 2,026$, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Kemudian diperoleh persamaan regresi Selanjutnya diperoleh persamaan regresi $Y = 13,783 + 0,496 (X)$, artinya terdapat arah hubungan yang positif antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan siswa dan setiap penambahan satu angka pada variabel kualitas layanan akan menyebabkan kenaikan angka pada variabel kepuasan siswa.

B. Saran

1. Bagi seluruh elemen baik kepala madrasah, pendidik, maupun tenaga kependidikan di MI Darwata Sikampuh agar terus memperhatikan kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada konsumen yang dalam hal ini adalah siswa. Lembaga pendidikan senantiasa memperhatikan dimensi kualitas layanan yang meliputi kehandalan, jaminan, berwujud, empati, dan ketanggapan maupun standar nasional pendidikan yang telah ditetapkan pemerintah. Hal ini dibutuhkan kerja sama yang baik antar elemen agar kualitas yang ditampilkan akan selalu meningkat dan kepuasan yang dirasakan oleh siswa pun akan semakin tinggi.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan agar menambahkan variabel-variabel lainnya untuk mengukur kepuasan siswa, misalnya kepemimpinan kepala madrasah, kinerja guru, motivasi belajar, loyalitas, dan variabel bebas lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ab, Ahmad, and Masri Ridwan. "Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Makassar." *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas* 3, no. 2 (2019): 120–32.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/download/54999/32612>.
- Alma, Bukhori, and Alma Hurriyanti. *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Alrasid, Harun. "Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud Di Tk It Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta." Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Ambarwati, Agatha Reni. "Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Moyudan." Universitas Sanata Darma, 2009.
- Arambewela, Rodney, & Hall, John. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific journal of marketing and logistics* 21, 4 (2009), 555-569..
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Azwar, Saifuddin. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Azwar, Saifuddin. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Cronin, J. J. Jr., & Taylor, S. A. "Measuring service quality: A re-examination and extension." *Journal of Marketing*, 56, (1992), hal. 55-68.
<http://dx.doi.org/10.2307/1252296>.

Darmawan, I Putu Ayub, and Edi Sujoko. "Survei Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Di STT Simpson Ungaran, Semarang, Jawa Tengah." *Satya Widya* 33, no. 1 (2017): 45–55.
<https://doi.org/10.24246/j.sw.2017.v33.i1.p45-53>

Elliott, K. & Healy, M., "Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*," (2001),. 1-11.

Farahmandian, Sepideh. Hadi Minavand, and Mona Afshardost. "Perceived Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education." *Journal of Business and Management* 12, no. 4 (2013), 65-74..

Fasani, Rizkan Faif. "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA MTA Surakarta Tahun 2016." *Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta* 147 (n.d.): 11–40.

Fatona, Siti. "Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relevansinya Terhadap Kepuasan." *Jurnal Dinamika Manajemen* 1, no. 1 (2010): 41–46.
<https://doi.org/10.15294/jdm.v1i1.2448>.

Hasbi, M. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Negeri 1 Model Palembang." *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2018): 87–109.
<https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>.

Indrawati, Aniek. "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, no. 1 (2011): 25–35

Jacobis, Rolando. "Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof.Dr. R.D. Kandou Manado." *Jurnal EMBA* 1, 4 (2013), hal. 619-629.

Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia,

2005.

Juhana, Dudung, and Ali Mulyawan. "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Stmik Mardira Indonesia Bandung." *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 9, no. 1 (2015): 1–15.

Machali, Imam. *Statistik Itu Mudah*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga, 2017.

———. *Statistik Manajemen Pendidikan: Teori Dan Praktik Statistik Dalam Bidang Pendidikan, Penelitian, Ekonomi, Bisnis, Dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga, 2018

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, 49(Autumn), 41-50

Parasuraman A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York: The Free Press, 1990

Qureshi, Tahir Shaukat, Muhammad and Hijazi, Syed. "Service Quality SERVQUAL model in Higher Educational Institutions, What Factors Are to be Considered." *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 2, no. 5 (2011). hal. 281-290..

Randall, John (2002). Quality Assurance: Meeting the Needs of the User. *Higher Education Quarterly Journal*, Vol. 56, No. 2 .:188-203.

Rintar. "Analisis Hubungan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Pendidikan Kejuruan." *Jurnal Dinamika Manajemen* 2, no. 1 (2011): 40–47. <https://doi.org/10.15294/jdm.v2i1.2486..>

Saputri, Oktavia Dwi. "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD

Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 1 (2013): 1689–99.

http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.jag.2018.07.004%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41598-018-25369-w%0Ahttps://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_.

Sari, Tika Nirmala, and Muhammad Novan Prasetya. “DAPATKAH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, MOTIVASI GURU DAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN MEMPENGHARUHI KEPUASAN ORANG TUA SISWA.” *Jurnal EduTech* 6, no. 1 (2020): 87–97.

Sinaga, Herwin Hamonangan. “Analisis Kualitas Pelayanan Pada SMK Antonius Semarang.” *JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA* 9, no. 3 (2010): 256–76.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitaif*. Bandung: Alfabeta, 2019.

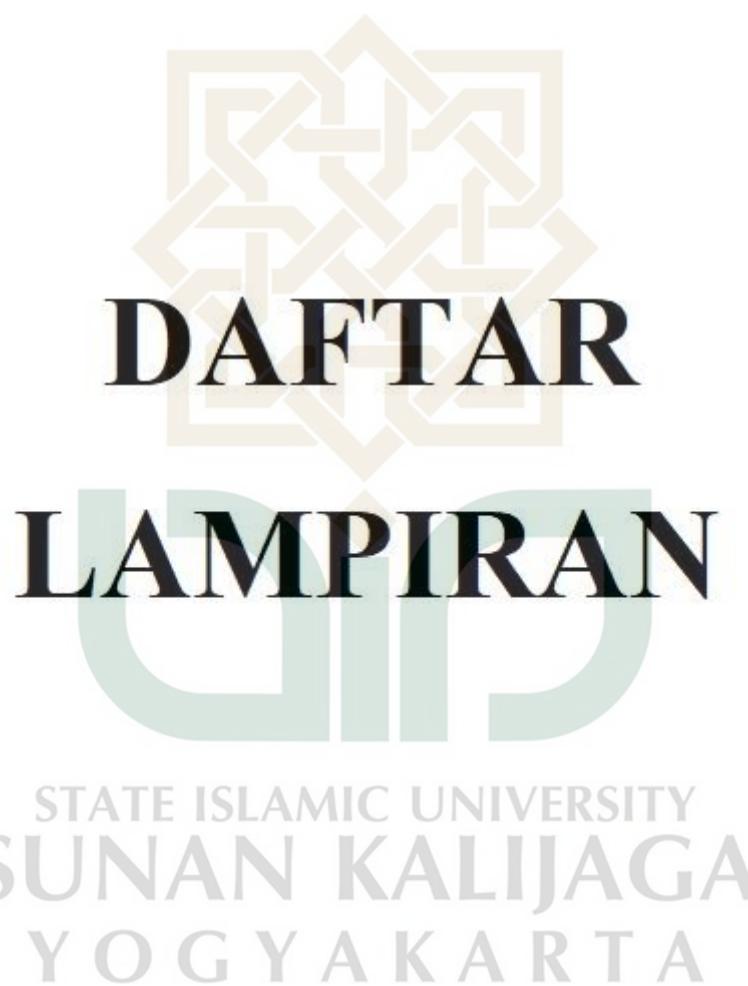
Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 1996.

_____. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.

_____. *Service Quality and Statification*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

_____. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 1997.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.



Lampiran I



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>. Email: ftk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

Nomor : B.197/Un.02/KJ.MPI/P.009/2020
Lampiran : 1 (Satu) jilid proposal
Perihal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yogyakarta, 4 November 2020

Kepada Yth. :
Dr. Imam Machali, M.Pd
Dosen Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan hasil rapat pimpinan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tanggal 3 November 2020 perihal pengajuan Proposal Skripsi Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Tahun Akademik 2020/2021 setelah proposal tersebut dapat disetujui Fakultas, maka Bapak/Ibu telah ditetapkan sebagai pembimbing Skripsi Saudara:

Nama : Faizatul Maghfiroh
NIM : 17104090030
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap
Kepuasan Siswa MI Darwata Sikampuh Kecamatan Kroya
Kabupaten Cilacap

Demikian agar menjadi maklum dan dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

an. Dekan
Ketua Program Studi MPI

Dr. Zainal Arifin, M.S.I
NIP. 198003242009121002

Tembusan dikirim kepada yth :

1. **Ketua Prodi MPI**
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip TU

Lampiran II



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 513056, 7103871, Fax. (0274) 519734
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>. Email: ftk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

BUKTI SEMINAR PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Faizatul Maghfiroh
Nomor Induk : 17104090030
Jurusan : MPI
Semester : VII
Tahun Akademik : 2020/2021
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa MI Darwata Sikampuh Kecamatan Kroya Kabupaten Cilacap

Telah mengikuti Seminar Proposal Skripsi tanggal : 1 April 2021

Selanjutnya, kepada Mahasiswa tersebut supaya berkonsultasi kepada pembimbing berdasarkan hasil-hasil seminar untuk penyempurnaan proposal lebih lanjut.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 1 April 2021
Ketua Program Studi MPI

Dr. Zainal Arifin, M.S.I
NIP. 198003242009121002

Lampiran III

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	:	Faizatul Maghfiroh
NIM	:	17104090030
Dosen Pembimbing	:	Dr. Imam Machali, M.Pd
Mulai Bimbingan	:	Maret 2021
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa MI Darwata Sikampuh, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap
Fakultas	:	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam

No	Tanggal	Bimbingan	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	08 Maret 2021	I	Konsultasi Proposal	
2	24 Maret 2021	II	ACC Proposal	
3	07 Juli 2021	III	Hasil dan Pembahasan	
4	02 Agustus 2021	IV	Revisi Hasil dan Pembahasan	
5	06 Agustus 2021	V	Penyusunan Draft Skripsi	
6	16 Agustus 2021	VI	ACC Sidang Munaqosyah	

Lampiran IV



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 589621, Faksimili (0274) 586117
Website : <http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>

Nomor : B-1333.1/Un.02/TT/PP.05.3/06/2021

Sifat : Penting

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian Tugas Akhir

Kepada:

Yth. Kepala MI Darwata Sikampuh
di Jl. Masjid Karanggondang No. 36 Sikampuh, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan naskah Tugas Akhir yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa MI Darwata Sikampuh*", kami mengharap Bapak/Ibu berkenan memberi izin kepada mahasiswa berikut :

Nama	: FAIZATUL MAGHFIROH
NIM	: 17104090030
Semester	: 8
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Jenjang	: Sarjana
Alamat	: Jl.Mujaer RT. 13 SIKAMPUH
Kontak	: 081226003892

untuk melakukan **penelitian** di instansi yang Bapak/Ibu pimpin dengan metode penelitian **kuesioner dan dokumentasi** yang dijadwalkan pada tanggal **09 Juni 2021 s.d. 12 Juni 2021**.

Sebagai bahan pertimbangan bersama ini kami lampirkan :

1. Proposal Tugas Akhir
2. Fotocopy Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
3. Fotocopy Kartu Rencana Studi (KRS)

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.



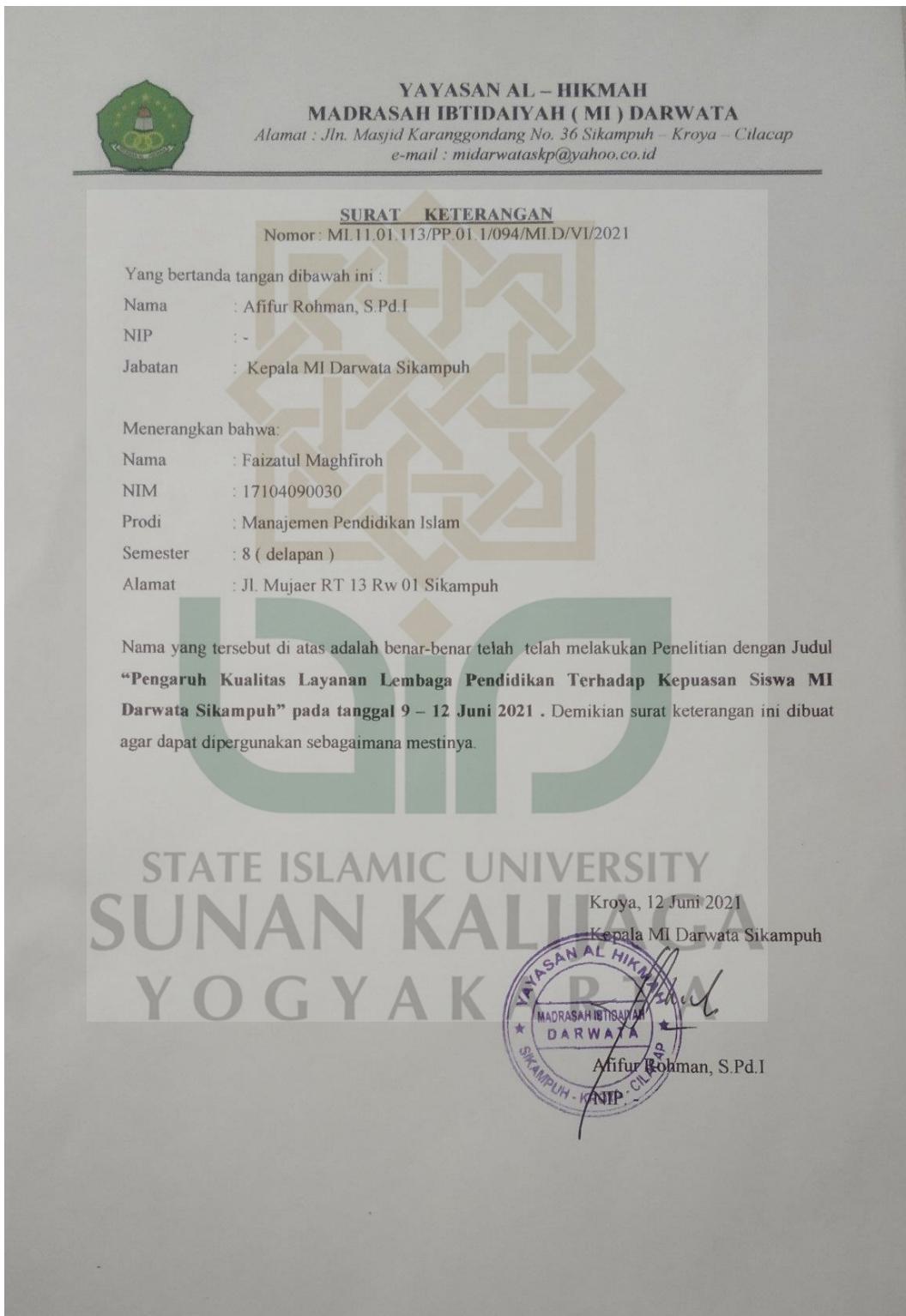
Sleman
08 Juni 2021
a.n. Dekan
Kepala Bagian Tata Usaha
Hj. Ratna Eryani, S.Ag.
SIGNED

Valid ID:60be565117f2ep



60be565117f2ep

Lampiran V



Lampiran VI



Lampiran VII



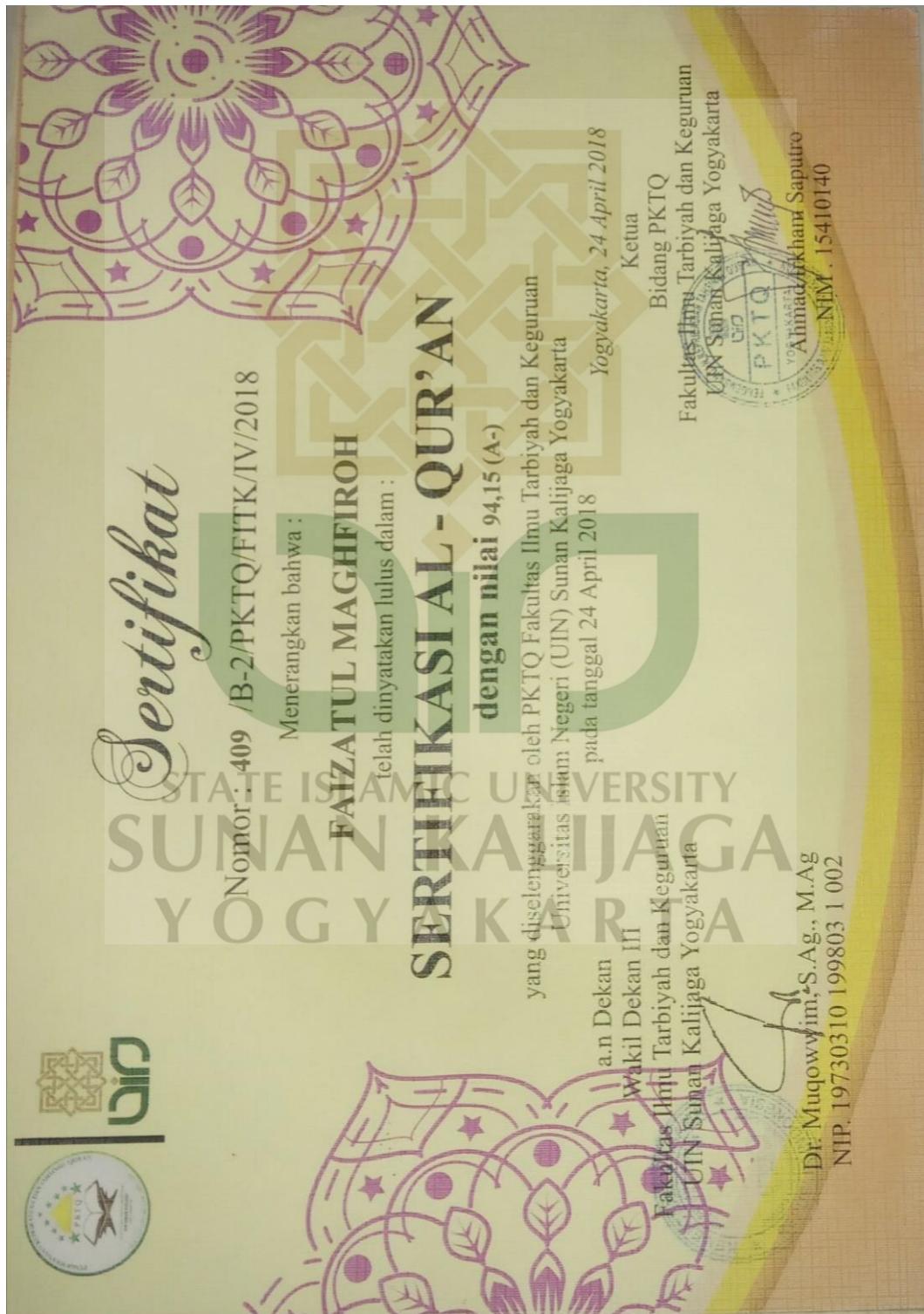
Lampiran VIII



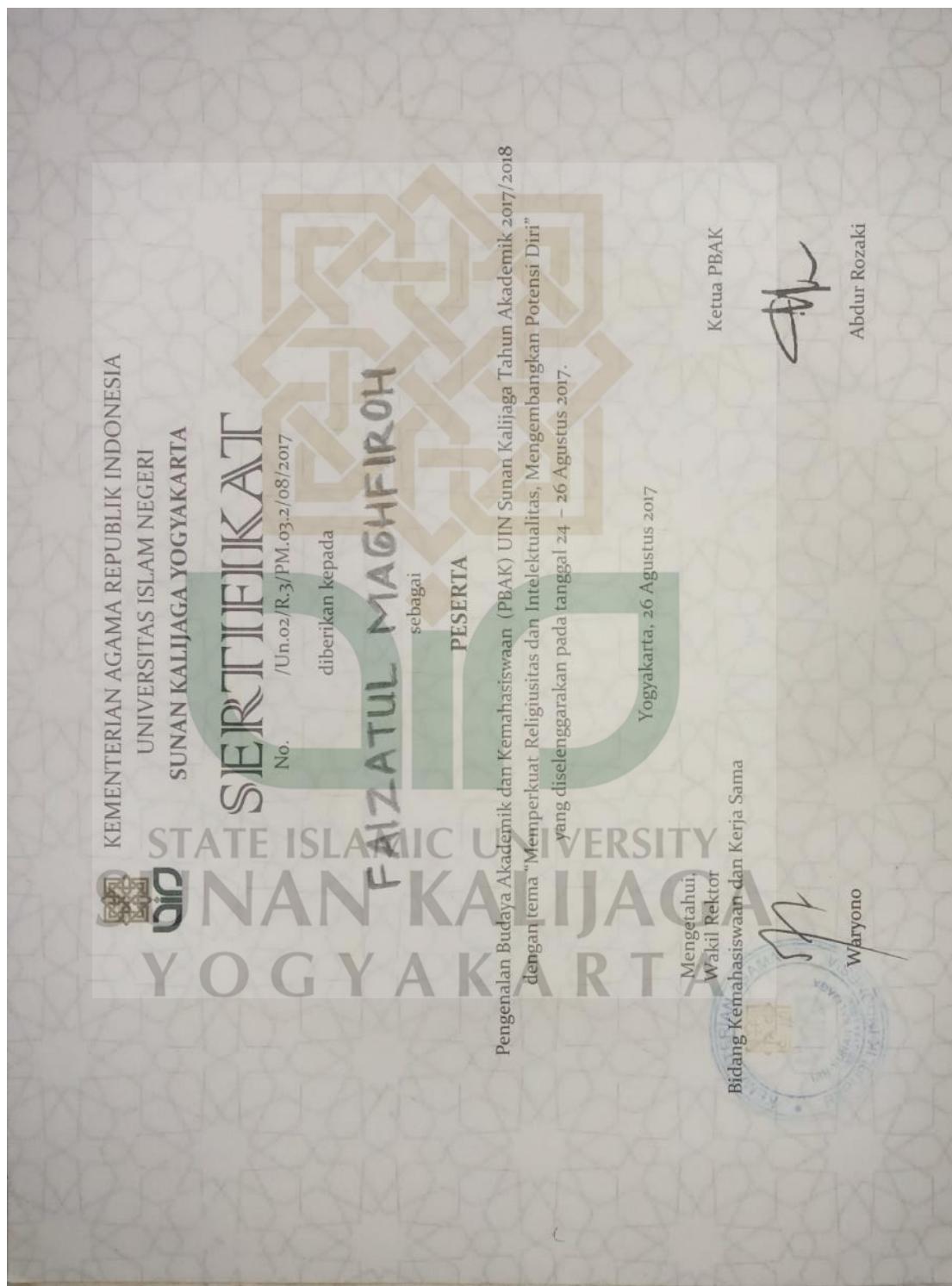
Lampiran IX



Lampiran X



Lampiran XI



Lampiran XII



Lampiran XIII

CURRICULUM VITAE

Nama : Faizatul Maghfiroh
Tempat dan tanggal lahir : Cilacap, 10 Desember 1998
Alamat asal : RT 13 RW 01 Desa Sikampuh,
Kecamatan Kroya, Kabupaten
Cilacap, Jawa Tengah
Alamat tinggal : Sapen, GK 1/401 RT 22 RW 07
Demangan, Gondokusuman,
Yogyakarta, DIY
Email : mfaizatul10@gmail.com



Riwayat Pendidikan

- TK Masyitoh 3 Sikampuh (2004 - 2005)
- MI Darwata Sikampuh (2005 - 2011)
- Mts Ma'arif Sikampuh (2011 - 2014)
- MAN Kroya (2014 - 2017)
- UIN Sunan Kalijaga (2017 - Sekarang)

Riwayat Organisasi

- OSIS MTs Ma'arif Sikampuh
- Dewan Penggalang MTs Ma'arif Sikampuh
- OSIS MAN Kroya
- Dewan Ambalan MAN Kroya
- PMR MAN Kroya
- Rohis MAN Kroya
- PATI 15 (Pasukan Inti) MAN Kroya
- UKM JQH Al-Mizan