

**HUBUNGAN KOMPETENSI PROFESIONAL GURU DAN  
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP  
KEPUASAN WALI MURID DI TPQ AR ROHMAH PANGGANG  
JEPARA**



**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:

**Azza Lailatul Istnain**

**NIM: 20104090014**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2025**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Azza Lailatul Istnain

NIM : 20104090014

Progam Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “HUBUNGAN KOMPETENSI PROFESIONAL GURU DAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN WALI MURID DI TPQ AR ROHMAH PANGGAN JEPARA” adalah hasil karya atau penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 10 Januari 2025  
Yang Menyatakan

  
10000  
METERAI  
TEMPIL  
1ED08AMX184789227  
Azza Lailatul Istnain  
NIM. 20104090014

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azza Lailatul Istnain  
NIM : 20104090014  
Progam Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran Ridha Allah SWT.

Yogyakarta, 10 Januari 2025  
Yang Menyatakan



Azza Lailatul Istnain  
NIM. 20104090014

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan bimbingan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) berpendapat bahwa skripsi saudara:


Nama : Azza Lailatul Istnain  
NIM : 20104090014  
Judul Skripsi : HUBUNGAN KOMPETENSI PROFESIONAL GURU DAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN WALI MURID DI TPQ AR ROHMAH PANGGANG JEPARA

Sudah dapat diajukan kepada Progam Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan. Dengan ini kami mengharap agar Skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 15 Januari 2025

Pembimbing Skripsi

  
Prof. Dr. Imam Machali, S.Pd.I., M.Pd  
NIP. 197910112009121005

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-786/Un.02/DT/PP.00.9/03/2025

Tugas Akhir dengan judul : HUBUNGAN KOMPETENSI PROFESIONAL GURU DAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN WALI MURID DI TPQ AR ROHMAH PANGGANG JEPARA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AZZA LAILATUL ISTNAIN  
Nomor Induk Mahasiswa : 20104090014  
Telah diujikan pada : Kamis, 13 Februari 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

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

Valid ID: 67d392337252f



Penguji I

Syaefudin, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 67d2ee947db72



Penguji II

Irwanto, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 67d282468af9



Yogyakarta, 13 Februari 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.I., M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 67d395f2eb367

## MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”

(QS. An-Najm: 39)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.”

(QS. Al Baqarah: 286)

“Believe in yourself and all your possibilities even the small ones”

(Kim Namjoon)

“you’re the main character of your life”

(Jeon Jungkook)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada

Almamater tercinta:

Progan Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘aalamin. Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat, Karunia, dan Kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi di Progam Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat dan salam senantiasa tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi pemimpin spritual umat dengan membawa agama islam sebagai rahmatan lil-‘alamain.

Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mudah dan lancar. Ucapan terima kasih yang mendalam peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Noor Haidi, M.A, M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Ibu Siti Nur Hidayah, S.Th.I, M.Sc,Ph.D., selaku ketua Progam Studi Manajemen Pendidikan Islam beserta seluruh dosen dan staf administrasi Progam Studi Manajemen Pendidikan Islam yang selalu memberikan pelayanan dan arahan. Terimakasih atas bimbingan, dukungan, dan dedikasi yang telah diberikan selama masa studi saya.
4. Bapak Prof. Dr. Imam Machali, S.Pd.I., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS). terima kasih banyak Prof telah meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, mengarahkan, dan memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran serta keikhlasan bapak sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.



5. Ibu Nora Saiva Jannana, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, membimbing, memberi nasehat, dan masukan kepada peneliti
6. Wali murid TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara yang bersedia menjadi partisipan dalam penelitian ini. Tanpa panjenengan semua, penelitian ini tidak mungkin dapat diselesaikan.
7. Teristimewa keluarga tercinta, kedua orang tua saya Bapak Syafa'at Salam dan Ibu Sri Kariyati. kakak saya Muhammad Kafabihi, S.Ag., dan dua adik saya Elok dan Azmi. Terima kasih banyak atas segala do'a, pengorbanan, dukungan, motivasi, kasih sayang, dan segalanya yang tak terhingga yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabatku, Ocha, Nida, Salma, Nisa, Rikha. Terimakasih banyak atas dukungan dan selalu memberikan masukan kepada peneliti. Semoga Allah senantiasa memudahkan jalan kita
9. Raphita, Rona, Nada, Tya, dan teman-teman seperjuangan MPI. terimakasih selalu mendukung dan memberikan semangat.
10. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Terima kasih tidak pernah menyerah untuk sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan dapat menyelesaikan skripsi dengan semaksimal mungkin.

Peneliti menyadari bahwa penulisan serta penyajian laporan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya kritik saran yang membangun dari pembaca sekalian. Akhir kata, semoga laporan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk peneliti selanjutnya serta pembaca lain nya.

Yogyakarta, 11 Januari 2025

Yang Menyatakan,

Azza Lailatul Istnain

NIM. 20104090014



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB.....	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka.....	7
E. Sistematika Pembahasan .....	13
BAB II .....	16
Landasan Teori .....	16
A. Kerangka Teori .....	16
B. Kerangka Pikir.....	38
C. Hipotesis Penelitian .....	39

BAB III .....	41
Metodologi Penelitian .....	41
A. Jenis penelitian .....	41
B. Variabel penelitian.....	41
C. Definisi Operasional .....	42
D. Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	46
G. Uji Validitas dan Realibitas Instrumen .....	53
H. Teknik Analisis Data.....	57
BAB IV .....	59
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	59
A. Gambaran Umum .....	59
B. Deskripsi Data .....	65
C. Stastistik Inferensial .....	83
BAB V .....	102
KESIMPULAN DAN SARAN .....	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran .....	103
C. Penutup.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN .....	110

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi Murid TPQ AR ROHMAH Panggang Jepara .....	46
Tabel 3.2 Skala Likert .....	48
Tabel 3.3 Kuesioner Penelitian dan Skala Ukur Kompetensi Profesional Guru (Variabel X1), Kualitas Pelayanan (Variabel X2), dan Kepuasan Wali Murid (Variabel Y).....	49
Tabel 3.4 Uji Validitas .....	54
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 3. 6 Interpretasi Besaran Nilai Korelasi Antara Variabel .....	58
Tabel 4.1 Sarana Prasarana TPQ Ar Rohmah .....	61
Tabel 4.2 Data Guru TPQ Ar Rohmah .....	62
Tabel 4.3 Data Murid TPQ Ar Rohmah .....	63
Tabel 4.4 Materi Bahan Ajar .....	64
Tabel 4.5 Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.6 Deskripsi Data Berdasarkan Pekerjaan .....	65
Tabel 4.7 Hasil Olah Data Maksimum, Minimum, dan Range .....	66
Tabel 4.8 Tingkat Kompetensi Profesional Guru .....	67
Tabel 4.9 Tingkat Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Wali Murid .....	68
Tabel 4.11 Hubungan Tingkat Kompetensi Profesional Guru dengan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.12 Hubungan Tingkat Kompetensi Profesional Guru dengan Pekerjaan .....	71
Tabel 4.13 Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Jenis Kelamin .....	74

Tabel 4.14 Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Pekerjaan .....	76
Tabel 4.15 Hubungan Tingkat Kepuasan Wali Murid dengan Jenis Kelamin .....	79
Tabel 4.16 Hubungan Tingkat Kepuasan Wali Murid dengan Pekerjaan .	80
Tabel 4.17 Uji Normalitas Data.....	84
Tabel 4.18 Uji Linieritas Kompetensi Profesional Guru dengan Kepuasan wali murid.....	85
Tabel 4.19 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Wali Murid .....	86
Tabel 4.20 Uji Korelasi Kompetensi Profesional Guru dengan Kepuasan Wali Murid .....	87
Tabel 4. 21 Uji Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Wali Murid .....	88
Tabel 4.22 Korelasi Multivariate.....	89
Tabel 4.23 Korelasi Parsial Kompetensi Profesional Guru dengan Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel 4.24 Korelasi Parsial Kompetensi Profesional Guru dengan Kepuasan Wali Murid.....	93
Tabel 4.25 Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Wali Murid.....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pikir hubungan dinamika variabel kompetensi profesional guru dan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid.....	38
Gambar 4.1 TPQ AR ROHMAH PANGGANG JEPARA .....	59
Gambar 4.2 Skema Hubungan Kompetensi Porfesional Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan dimediasi oleh Kepuasan Wali Murid .....	92
Gambar 4.3 Skema Hubungan Kompetensi Porfesional Guru dan Kepuasan Wali Murid dimediasi oleh Kualitas Pelayanan .....	94
Gambar 4.4 Skema Hubungan Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kepuasan Wali Murid dimediasi oleh Kompetensi Profesional Guru .....	96

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I Data Wali Murid TPQ Ar Rohmah Tahun 2024 .....	110
LAMPIRAN II Kuesioner Penelitian .....	114
LAMPIRAN III Uji Validitas Sampel.....	119
LAMPIRAN IV Uji Reliabilitas Sampel.....	121
LAMPIRAN V Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing .....	122
LAMPIRAN VI Surat Bukti Seminar Proposal .....	123
LAMPIRAN VII Surat Izin Penelitian .....	124
LAMPIRAN VIII Surat Keterangan Plagiasi.....	125
LAMPIRAN IX Sertifikat KKN .....	126
LAMPIRAN X Sertifikat PLP.....	127
LAMPIRAN XI Sertifikat PKTQ.....	128
LAMPIRAN XII Sertifikat ICT .....	116
LAMPIRAN XIII Sertifikat TOEC .....	130
LAMPIRAN XIV Sertifikat IKLA.....	131
LAMPIRAN XV Sertifikat PBAK.....	132
LAMPIRAN XVI Kartu Bimbingan Skripsi .....	133
LAMPIRAN XVII CURRICULUM VITAE (CV).....	134

## ABSTRAK

**Azza Lailatul Istnain, Hubungan Kompetensi Profesional Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Wali Murid TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara.** Yogyakarta: Progam Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

Latar belakang penelitian ini berawal dari keterkaitan peneliti terhadap kompetensi profesional guru dan kualitas layanan pendidikan yang berperan penting dalam kepuasan wali murid. Guru yang kompeten serta layanan pendidikan yang baik dapat menciptakan lingkungan belajar yang optimal. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk (1) mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi profesional guru terhadap kepuasan wali murid TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. (2) mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. (3) mengetahui apakah terdapat hubungan antara kompetensi profesional guru dan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. (4) mengetahui apakah terdapat mediasi di setiap hubungan antar variabel kompetensi profesional guru, kualitas pelayanan pendidikan, dan kepuasan wali murid.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif melalui analisis deskriptif dan analisis inferensial menggunakan korelasi sederhana dan korelasi multivariate. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampling jenuh dikarenakan jumlah sampel kurang dari 100 orang maka seluruh anggota populasi dalam penelitian dijadikan sampel sehingga sampel penelitian berjumlah 88 wali murid di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan yang signifikan antara Kompetensi Profesional Guru dengan kepuasan wali murid di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai *pearson correlation* kompetensi profesional guru 0,651 yang menunjukkan korelasi pada tingkat tinggi/kuat dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_{a1}$  diterima  $H_{01}$  ditolak. (2) Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan dengan kepuasan wali murid di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai *pearson correlation* kualitas pelayanan pendidikan 0,831 yang menunjukkan korelasi pada tingkat sangat tinggi/sangat kuat dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_{a2}$  diterima  $H_{02}$  ditolak. (3) Hasil

penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan secara simultan antara kompetensi profesional guru dan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. Nilai R-Square yang besarnya 69,2% menunjukkan hubungan yang kuat/tinggi kemudian sisanya 30,8% dikontribusikan oleh variabel lain yang artinya,  $H_{a3}$  diterima  $H_{03}$  ditolak. (4) Hasil dari penelitian korelasi parsial menunjukkan bahwa hubungan kompetensi profesional guru dengan kualitas pelayanan pendidikan dimediasi oleh kepuasan wali murid dengan nilai  $ryx = 0,802$  dan  $ryx.z = 0,619$  yang berarti  $ryx > ryx.z$ . kemudian hubungan kompetensi profesional guru dengan kepuasan wali murid dimediasi oleh kualitas pelayanan pendidikan dengan nilai  $ryx = 0,651$  dan  $ryx.z = -0,048$  yang berarti  $ryx > ryx.z$  dan hubungan kualitas pelayanan pendidikan dengan kepuasan wali murid dimediasi oleh kompetensi profesional guru dengan nilai  $ryx = 0,831$  dan  $ryx.z = 0,682$  yang berarti  $ryx > ryx.z$ . sehingga dapat disimpulkan  $H_{a4}$  diterima dan  $H_{04}$  ditolak.

**Kata Kunci:** kompetensi profesional guru, kualitas pelayanan pendidikan, kepuasan wali murid

## ABSTRACT

**Azza Lailatul Istnain**, The Relationship between Teacher Professional Competence and Quality of Educational Services to the Satisfaction of Parents of TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. Yogyakarta: Islamic Education Management Study Program, Faculty of Islamic Education and Teacher Training, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

The background of this study began with the researcher's relationship to the professional competence of teachers and the quality of educational services that play an important role in the satisfaction of parents. Competent teachers and good educational services can create an optimal learning environment. This study was conducted with the aim of (1) finding out whether there is a significant relationship between the professional competence of teachers and the satisfaction of parents of TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. (2) finding out whether there is a significant relationship between the quality of educational services and the satisfaction of parents of TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. (3) finding out whether there is a relationship between the professional competence of teachers and the quality of educational services and the satisfaction of parents of TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. (4) finding out whether there is mediation in each relationship between the variables of professional competence of teachers, quality of educational services, and satisfaction of parents.

This research method uses a quantitative research type through descriptive analysis and inferential analysis using simple correlation and multivariate correlation. Sampling in this study used saturated sampling because the number of samples was less than 100 people, so all members of the population in the study were used as samples so that the research sample amounted to 88 parents at TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. The data collection tool used a questionnaire.

The results of this study indicate that (1) There is a significant relationship between Teacher Professional Competence and parent satisfaction at TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. These results are proven by the Pearson correlation value of teacher professional competence of 0.651 which shows a correlation at a high/strong level and a significance value of  $0.000 < 0.05$  which means  $H_{a1}$  is accepted  $H_{01}$  is rejected. (2) There is a significant relationship between the quality of educational services and parent satisfaction at TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. These results are proven by the Pearson correlation value of educational service quality of 0.831 which shows a correlation at a very high/very strong level and a significance value of  $0.000 < 0.05$  which means  $H_{a2}$  is accepted  $H_{02}$  is rejected. (3) The results of the study indicate that there is a significant

relationship simultaneously between teacher professional competence and the quality of educational services on parent satisfaction at TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. The R-Square value of 69.2% indicates a strong/high relationship, then the remaining 30.8% is contributed by other variables, which means that Ha3 is accepted and H03 is rejected. (4) The results of the partial correlation study indicate that the relationship between teacher professional competence and the quality of educational services is mediated by the satisfaction of parents with a value of  $ryx = 0.802$  and  $ryx.z = 0.619$ , which means  $ryx > ryx.z$ . Then the relationship between teacher professional competence and parent satisfaction is mediated by the quality of educational services with a value of  $ryx = 0.651$  and  $ryx.z = -0.048$ , which means  $ryx > ryx.z$  and the relationship between the quality of educational services and parent satisfaction is mediated by teacher professional competence with a value of  $ryx = 0.831$  and  $ryx.z = 0.682$ , which means  $ryx > ryx.z$ . So it can be concluded that Ha4 is accepted and H04 is rejected.

**Keywords:** teacher professional competence, quality of educational services, parent satisfaction

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan dalam dunia pendidikan merupakan salah satu aspek penentu masa depan bangsa. Saat ini, semakin banyak orang yang menyadari pentingnya pendidikan sejak usia dini. Melalui pendidikan, manusia dapat memperoleh pengetahuan dan kecerdasan yang mendukung penguasaan bidang tertentu sesuai dengan tujuan pendidikan itu sendiri. Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, persaingan kualitas antar lembaga pendidikan pun semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh masyarakat yang sudah semakin cerdas dalam memilih pendidikan yang berkualitas, tuntutan perkembangan zaman, serta tersedianya berbagai kemajuan dalam fasilitas dari setiap lembaga Pendidikan juga menunjang ketatnya persaingan. Dengan meningkatnya persaingan dalam dunia pendidikan, peningkatan mutu menjadi satu hal yang perlu untuk diperhatikan. Oleh karena itu, setiap institusi pendidikan berusaha untuk mendapatkan hati masyarakat.

Pendidikan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi profesional guru serta kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada murid. Guru yang memiliki kompetensi mampu merancang dan mengimplementasikan kegiatan pembelajaran yang efektif, memberikan motivasi kepada siswa untuk belajar, serta memberikan bimbingan yang sesuai dengan kebutuhan setiap individu murid. Aspek ini sangat penting, karena guru yang profesional tidak hanya berfungsi sebagai penyampai materi, tetapi



juga memainkan peran krusial sebagai mentor dan fasilitator yang membantu murid dalam mengembangkan potensi diri mereka selama proses pembelajaran berlangsung.<sup>1</sup>

Begitu juga dengan Kualitas pelayanan pendidikan yang berkontribusi besar terhadap kepuasan wali murid. Ketika guru dapat berkomunikasi dengan baik dan responsif terhadap kebutuhan siswa dan orang tua, wali murid akan merasa lebih puas dengan pendidikan yang diterima anak-anak mereka. Keterlibatan wali murid dalam proses pendidikan sangat dipengaruhi oleh bagaimana guru menyampaikan informasi dan mendukung perkembangan siswa. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi profesional guru harus diimbangi dengan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan agar tercipta lingkungan belajar yang positif dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan akademis guru, tetapi juga oleh bagaimana guru berinteraksi dengan siswa dan wali murid. Pelayanan pendidikan yang berkualitas mencakup komunikasi yang baik antara guru dan orang tua, serta responsivitas terhadap kebutuhan siswa. Dalam hal ini, wali murid akan merasa lebih puas jika mereka melihat bahwa anak-anak mereka mendapatkan perhatian dan dukungan yang cukup dari guru. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kompetensi profesional guru dengan kinerja

---

<sup>1</sup> Muhammad Ramli & Muh. Khalifah Mustami Akmal Rajab, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Profesional Guru terhadap Prestasi Belajar Peserta Didik," *Journal of Islamic Education Management* 5, no. 2 (2019): 39–52, <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare>.

<sup>2</sup> Aswatun Hasanah Utami, Indah Hari, "Kompetensi Profesional Guru dalam Penerapan Pembelajaran Tematik di SD Negeri Maguwoharjo 1 Yogyakarta," 2013, 121–39.



mereka dalam memberikan layanan pendidikan, yang berdampak langsung pada kepuasan wali murid.<sup>3</sup>

Kompetensi profesional guru mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang diperlukan untuk mengelola pembelajaran secara efektif dan memberikan pengalaman belajar yang berkualitas bagi siswa. Guru yang memiliki kompetensi yang baik tidak hanya menguasai materi ajar, tetapi juga mampu mengelola kelas, mengaplikasikan metode pembelajaran yang inovatif, serta berkomunikasi dengan baik dengan siswa dan orang tua. Sebaliknya, kualitas pelayanan pendidikan mengacu pada sejauh mana lembaga pendidikan dapat memberikan layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan siswa serta orang tua, baik dalam aspek akademik, administrasi, maupun hubungan interpersonal.<sup>4</sup>

Dengan demikian, Hubungan antara kompetensi profesional guru dan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali merupakan topik yang sangat relevan dalam konteks pendidikan saat ini. Kompetensi profesional guru mencakup berbagai aspek, seperti penguasaan materi pelajaran, kemampuan pedagogik, dan keterampilan dalam mengelola proses pembelajaran. Menurut penelitian, kompetensi ini berperan penting dalam menentukan kualitas pembelajaran yang diterima oleh siswa. Ketika guru memiliki kompetensi yang memadai, mereka dapat melaksanakan proses pembelajaran dengan lebih efektif dan efisien, yang pada

---

<sup>3</sup> St Marwiyah, "Kompetensi Profesionalisme Guru dan Peranannya dalam Mengimplementasikan Kurikulum," *Didaktika: Jurnal Kependidikan* 8, no. 2 (2019): 51–66.

<sup>4</sup> Syarifah Widya Ulfa et al., "Kompetensi Profesional Guru dalam Proses Pembelajaran" 2, no. 4 (2024): 24–38, <https://doi.org/10.61132/yudistira.v2i4.1128>.

gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa dan wali murid.<sup>5</sup>

Kedua faktor penting ini, dikarenakan kompetensi profesional guru dan kualitas pelayanan pendidikan, memainkan peran yang sangat signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan wali murid. Kepuasan wali murid sendiri merupakan salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah lembaga pendidikan berhasil dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan orang tua. Apabila seorang guru memiliki kompetensi yang memadai dalam mengelola proses pembelajaran, serta didukung dengan pelayanan pendidikan yang berkualitas, maka orang tua akan merasa puas dengan perkembangan yang dialami anak mereka, baik dalam aspek akademis maupun dalam aspek lainnya. Sebaliknya, jika ada kekurangan pada salah satu atau kedua faktor tersebut, maka kepuasan wali murid bisa terpengaruh, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat kepercayaan orang tua dan mengurangi partisipasi mereka dalam mendukung proses pendidikan anak. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami dan menganalisis keterkaitan antara kompetensi profesional guru, kualitas pelayanan pendidikan, dan bagaimana keduanya memengaruhi kepuasan wali murid. Hal ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

---

<sup>5</sup> Rabukit Damanik, "Hubungan Kompetensi Guru dengan Kinerja Guru," *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan* 8, no. 2 (2019), <https://doi.org/10.37755/jsap.v8i2.170>.

Berdasarkan pra penelitian di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara dengan Bapak Syafa'at Salam selaku kepala sekolah menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dalam bidang akademik memberikan kepuasan tersendiri kepada wali murid dengan kualitas pembelajaran yang mencakup keprofesionalan guru dalam kegiatan belajar mengajar yang memadai, hal tersebut dapat dilihat dari kualitas guru yang memiliki kemampuan dalam memahami dan menguasai ilmu-ilmu yang terkait dengan bidang keagamaan. Berdasarkan paparan di atas maka penulis ingin melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan kompetensi profesional guru dan kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi profesional guru terhadap kepuasan wali murid di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara?
2. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara?
3. Bagaimana hubungan kompetensi profesional guru dan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara?

4. Apakah terdapat mediasi disetiap hubungan antar variabel kompetensi profesional guru, kualitas pelayanan pendidikan, dan kepuasan wali murid?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui apakah terdapat hubungan antara kompetensi profesional guru terhadap kepuasan wali murid di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara
- b. Mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara
- c. Mengetahui apakah terdapat hubungan kompetensi profesional guru dan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara
- d. Mengetahui apakah terdapat mediasi disetiap hubungan antar variabel kompetensi profesional guru, kualitas pelayanan pendidikan, dan kepuasan wali murid.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara kompetensi profesional guru dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wali murid bagi para peneliti, pembaca, serta pihak lembaga pendidikan.

### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak lembaga pendidikan yakni TPQ Ar Rohmah Panggang guna memberikan masukan mengenai hubungan kompetensi profesional guru dan kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid, sehingga dapat menjadikan perhatian dari semua pihak yang terlibat di TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara.
- 2) Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan riset atau penelitian dengan topik kompetensi profesional guru, kualitas pelayanan pendidikan, dan kepuasan wali murid.
- 3) Penelitian ini diharapkan menjadi sarana pengembangan kemampuan bagi peneliti dalam mengembangkan penelitian.

### **D. Telaah Pustaka**

Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada sumber-sumber penelitian sebelumnya yang relevan. Dari sumber-sumber tersebut, ditemukan hasil penelitian terdahulu yang memiliki sudut pandang berbeda. Penelitian-penelitian sebelumnya ini sangat penting sebagai dasar pijakan untuk menyusun penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi panduan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Risalatul Maghfiroh<sup>6</sup> menunjukkan bahwa upaya meningkatkan kompetensi profesional guru Al-Qur'an metode Ummi dilakukan melalui program upgrading bacaan Al-Qur'an. Pelaksanaan kegiatan upgrading ini di YPIS Sabilil Haq telah berjalan dengan baik. Kegiatan tersebut dilaksanakan setiap minggu pada hari Ahad dengan berbagai materi yang bervariasi, seperti pendalaman tilawah meliputi makharijul huruf dan sifatul huruf, memberikan metode pembelajaran dari seluruh jilid metode Ummi, serta memberia motivasi tambahan yang relevan. Meski demikian, beberapa kendala masih dihadapi, salah satunya adalah adanya kegiatan masyarakat seperti gendurenan.

Peneliti Siti Amaliati dan Hidayatul ismiyah<sup>7</sup> menjelaskan upaya Yayasan Al-Abror dalam meningkatkan kompetensi guru TPQ. Penelitian menunjukkan bahwa guru TPQ perlu memiliki kemampuan berkualitas dan pemahaman mendalam tentang Al-Qur'an, serta memiliki visi untuk mendidik santri dalam pembelajaran Al-Qur'an sekaligus mencetak generasi Qur'ani. Keberhasilan pendidikan santri sangat bergantung pada peran guru dalam membimbing mereka. Yayasan Al-Abror menyediakan fasilitas berupa tempat pelatihan dan pembina

---

<sup>6</sup> Risalatul Maghfiroh, "Upaya Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru Al-Qur'an Metode Ummi melalui Upgrading Bacaan Al-Qur'an di YPIS Sabilil Haq, Desa Botok, Kecamatan Karas, Magetan," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 9.

<sup>7</sup> Hidayatul Islamiyah Siti Amaliati, "Upaya Yayasan Al-Abror dalam Meningkatkan Kompetensi Guru TPQ di Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik," *INSPIRASI (Jurnal Kajian Dan Penelitian Pendidikan Islam)* 5, no. 2 (2021): 234, <https://doi.org/10.61689/inspirasi.v5i2.290>.



kurikulum metode Tilawati. Berdasarkan hasil peningkatan kompetensi guru TPQ di Kecamatan Kebomas, banyak guru yang lulus pelatihan yang diselenggarakan yayasan ini dan memperoleh syahadah (Ijazah Guru). Guru di TPQ Yayasan Al Abror juga telah menguasai empat kompetensi utama, yaitu kompetensi kepribadian, profesional, pedagogik, dan sosial.

Penelitian Dewi Yulmasita dan Arifin Sukung<sup>8</sup> membahas mengenai analisis kompetensi profesional guru menunjukkan bahwa penguasaan materi, struktur, konsep, serta pola pikir ilmiah yang mendukung mata pelajaran yang diajarkan telah memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan. Penguasaan terhadap standar kompetensi dan kompetensi dasar mata pelajaran yang diajarkan juga telah sesuai dengan ketentuan. Selain itu, pengembangan materi pelajaran secara kreatif, pengembangan keprofesian berkelanjutan, serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pengembangan diri, semuanya telah memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan.

Habib Zainuri, Mukmin, dan Naufal Ghazali<sup>9</sup> dalam penelitiannya membahas mengenai peningkatan profesionalisme guru Al-Qur'an melalui pelatihan standarisasi. Untuk meningkatkan kualitas pembelajaran Al-Qur'an, diperlukan pendekatan yang inovatif dan efektif, salah satunya melalui pelatihan khusus bagi guru Al-Qur'an. Pelatihan ini meliputi berbagai aspek, seperti metode pengajaran, tafsir, tartil

---

<sup>8</sup> Dewi Yulmasita Bagou and Arifin Sukung, "Analisis Kompetensi Profesional Guru," *Jambura Journal of Educational Management* 1, no. September (2020): 122–30, <https://doi.org/10.37411/jjem.v1i2.522>.

<sup>9</sup> M. Naufal Ghazali Habib Zainuri, Mukmin, "Peningkatan Profesionalisme Guru Al Qur'an melalui Pelatihan Standarisasi Guru Al Qur'an" 2 (2023).



(bacaan tajwid yang benar), tahsin (penulisan yang sesuai dengan kaidah tajwid), pendekatan berbasis karakter dan nilai-nilai moral dalam Al-Qur'an, serta strategi efektif dalam pengelolaan kelas, komunikasi dengan siswa, dan motivasi untuk memperdalam pemahaman serta penghayatan terhadap ajaran Al-Qur'an. Guru yang mengikuti pelatihan sesuai standar akan mendapatkan syahadah sebagai bukti kelulusan yang terstandar.

Penelitian Rina Hastari<sup>10</sup> membahas mengenai hubungan antara kompetensi guru dan kepuasan siswa dalam pembelajaran menunjukkan adanya hubungan yang signifikan. Hasil analisis menunjukkan nilai korelasi X dan Y sebesar 0,989, yang termasuk kategori sangat kuat. Sementara itu, nilai koefisien determinasi mencapai 0,898 atau 89,8%, yang menunjukkan bahwa kompetensi guru mampu menjelaskan 89,8% tingkat kepuasan siswa. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kompetensi guru, semakin tinggi pula kepuasan siswa. Sebaliknya, jika kompetensi guru rendah, tingkat kepuasan siswa juga akan menurun.

Elga Andina<sup>11</sup> dalam penelitiannya tentang efektivitas pengukuran kompetensi guru berdasarkan Undang-Undang Guru dan Dosen, ditemukan bahwa terdapat empat kompetensi utama yang harus dimiliki oleh guru, yaitu kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial. Kompetensi ini

---

<sup>10</sup> Rina Hastari, "Hubungan Kompetensi Guru dan Kepuasan Siswa dalam Pembelajaran," *Jurnal Kependidikan* 10, no. 1 (2022): 81–98, <https://doi.org/10.24090/jk.v10i1.6897>.

<sup>11</sup> Elga Andina, "The Effectiveness of Teacher Competency Measurement," *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial* 7, no. 1 (2018): 207.

menjadi dasar untuk menilai kualitas seorang guru. Berbeda dengan tes potensi, penilaian kompetensi harus mencerminkan perilaku nyata yang ditunjukkan guru dalam situasi kerja. Namun penelitian ini mengungkapkan bahwa pengukuran kompetensi guru masih menghadapi kendala, seperti konsep kompetensi yang belum diimplementasikan dengan baik oleh pemerintah serta prosedur pengukuran yang kurang tepat. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan konsep kompetensi guru dengan mengelompokkan empat kompetensi tersebut menjadi tiga kategori: kompetensi individu, kolektif, dan organisasional. Kompetensi individu meliputi keterampilan mengajar, termasuk kemampuan menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif melalui kolaborasi dengan orang tua dan masyarakat. Kompetensi yang dikumpulkan mencakup kemampuan guru untuk mengembangkan diri dan mendukung perkembangan rekan sejawat. Sementara itu, kompetensi organisasional mencerminkan peran guru sebagai bagian dari organisasi sekolah, yang mencakup upaya membangun iklim pendidikan yang berprestasi, pemahaman tentang sistem dan regulasi pendidikan, serta kesadaran akan kontribusi mereka terhadap kemajuan pendidikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Novira Arafah, dkk<sup>12</sup> mengenai Upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan Islam untuk mencapai kepuasan peserta didik di MTS Pacet Mojokerto menghadapi tantangan besar, terutama karena

---

<sup>12</sup> Novira dkk Arafah, "Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik di Mts Pacet Mojokerto," *Jurnal Penelitian Pendidikan, Agama & Kebudayaan* Vol. 6, no. No. 2 (2020): 119.

statusnya sebagai lembaga pendidikan berbasis Islam. Oleh karena itu, diperlukan standar minimal dan kompetensi lulusan yang mencerminkan identitas khas lembaga, yang harus terlihat pada setiap alumninya. Proses ini tentu tidak mudah dan memerlukan waktu yang cukup lama untuk mencapainya. Namun, itulah tujuan utama yang ingin dicapai, yaitu memastikan kepuasan pelanggan dapat dirasakan oleh semua pihak, baik dari kalangan pendidikan maupun non-pendidikan. Dengan demikian, lulusan tidak hanya memiliki pengetahuan akademis, tetapi juga kecakapan dalam aspek moral dan keberadaban yang diterima di berbagai lapisan masyarakat

Sementara Abd. Rohim Asnawi dan achmad supriyanto<sup>13</sup> melakukan penelitian yang membahas pengukuran kepuasan layanan pendidikan dengan pendekatan HEISQUAL untuk meningkatkan kualitas layanan di pendidikan tinggi. Pendekatan HEISQUAL mencakup tujuh tema utama, yaitu profil pengajar, kurikulum, infrastruktur dan fasilitas, manajemen dan staf pendukung, kualitas pekerjaan, keselamatan dan keamanan, serta pengembangan keterampilan siswa. Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang berada dalam kategori baik, dengan skor 79,01. Setiap faktor dalam HEISQUAL menunjukkan nilai yang cukup tinggi, dengan enam indikator berada pada kategori baik. Namun, satu indikator, yaitu kualitas ketenagakerjaan, memiliki nilai kurang

---

<sup>13</sup> Abd Rohim Asnawi and Achmad Supriyanto, "Pengukuran Kepuasan Layanan Pendidikan Menggunakan Pendekatan HEISQUAL ...," *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 10, no. 2 (2022): 128–36.

baik, dan tidak ada indikator yang mencapai kategori sangat baik. Berdasarkan temuan ini, disarankan untuk meningkatkan kualitas ketenagakerjaan dengan mengadakan pelatihan bagi calon lulusan dan membangun kemitraan dengan industri guna mendapatkan informasi tentang peluang kerja. Hal ini penting karena salah satu kendala utama yang dihadapi mahasiswa adalah kesulitan mendapatkan pekerjaan setelah lulus.

Hariarti maulita, dkk<sup>14</sup> membahas mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD). Analisis dengan metode SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas layanan belum optimal dan masih belum memenuhi harapan serta kepuasan pelanggan. Sementara itu, melalui metode QFD, ditemukan lima atribut utama yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan, yaitu penyediaan fasilitas sekolah, pelaksanaan pengawasan, penerapan daftar periksa (checklist) di sekolah, pelatihan guru, serta penyesuaian kebijakan komite sekolah.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai isi dan tujuan penelitian yang dilakukan. Gambaran umum skripsi disajikan agar mudah dipahami serta memberikan pemahaman yang lengkap dan terorganisir.

---

<sup>14</sup> Q F D Studi and Kasus Madrasah, "Nusantara Technology and Engineering Review Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) Dan," 2024, 54–61.

**BAB I Pendahuluan** merupakan bagian pengantar yang mencakup beberapa komponen, seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, serta sistematika pembahasan. Latar belakang menjelaskan alasan utama dilakukannya penelitian, sedangkan rumusan masalah berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab dalam pembahasan. Tujuan dan manfaat penelitian menguraikan maksud dari penelitian serta dampak positifnya bagi institusi, pembaca, dan peneliti. Tinjauan perpustakaan menyajikan rangkuman literatur dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik. Selain itu, pendahuluan juga mencakup sistematika pembahasan yang menyederhanakan isi setiap bab untuk membantu pembaca memahami keseluruhan isi penelitian.

**BAB II Landasan Teori** berisi landasan teori penelitian, kerangka pemikiran penelitian, dan hipotesis penelitian

**BAB III Metode Penelitian** mencakup jenis penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, lokasi dan waktu pelaksanaan, populasi penelitian, instrumen serta teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

**BAB IV Hasil dan Pembahasan** Pada bab ini membahas temuan penelitian yang meliputi gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data, serta interpretasi dan pemaknaan terhadap hasil penelitian.

**BAB V Penutup** merupakan rangkuman atau kesimpulan yang mencakup hasil penelitian sebagai jawaban atas rumusan masalah, serta saran yang diajukan oleh peneliti berdasarkan temuan dan

analisis penelitian. Bab ini merupakan rangkuman dari pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi profesional guru (X1) terhadap kepuasan wali murid (Y) TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. Hasil tersebut dapat dilihat dari nilai *pearson correlation* sebesar 0,651 yang menunjukkan korelasi pada tingkat tinggi/kuat serta nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan semakin tinggi kompetensi profesional guru maka akan semakin tinggi kepuasan wali murid. Maka dapat disimpulkan  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid. Hasil tersebut dilihat dari hasil nilai *pearson correlation* sebesar 0,831 yang menunjukkan korelasi pada tingkat sangat tinggi/sangat kuat serta nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  pada taraf kepercayaan 95% menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan pendidikan maka akan tinggi kepuasan wali murid. Maka dapat disimpulkan  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak.
3. Terdapat hubungan yang signifikan secara simultan antara variabel kompetensi profesional guru dan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali murid TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara. Hasil penelitian menunjukkan nilai *R Square* sebesar 69,2% yang



berarti memiliki hubungan yang kuat atau tinggi. kemudian 30,8% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Maka dapat disimpulkan  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak.

4. Hasil dari penelitian korelasi parsial menunjukkan bahwa hubungan variabel kompetensi profesional guru dengan variabel kualitas pelayanan pendidikan dimediasi oleh variabel kepuasan wali murid dengan nilai  $ryx = 0,802$  dan  $ryx.z = 0,619$  yang berarti  $ryx > ryx.z$ . kemudian hubungan variabel kompetensi profesional guru dengan variabel kepuasan wali murid dimediasi oleh variabel kualitas pelayanan pendidikan dengan nilai  $ryx = 0,651$  dan  $ryx.z = -0,048$  yang berarti  $ryx > ryx.z$  dan hubungan variabel kualitas pelayanan pendidikan dengan variabel kepuasan wali murid dimediasi oleh kompetensi profesional guru dengan nilai  $ryx = 0,831$  dan  $ryx.z = 0,682$  yang berarti  $ryx > ryx.z$ . sehingga dapat disimpulkan  $H_{04}$  diterima dan  $H_{04}$  ditolak.

## B. Saran

1. Bagi TPQ Ar Rohmah Panggang Jepara diharapkan dapat meningkatkan kompetensi profesional guru serta kualitas pelayanan disekolah. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas para guru dan pelayanan dengan menyediakan pelatihan dan insentif pada guru untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan serta motivasi pada guru.
2. Pada penelitian selanjutnya hasil temuan dari penelitian ini dapat dijadikan referensi terkait dengan topik kompetensi profesional guru, kualitas pelayanan pendidikan, dan kepuasan wali murid. Kemudian saran bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas

populasi yang kan diambil dan dapat mencoba pada pendidikan formal.

### **C. Penutup**

Syukur Alhamdulillah peneliti haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat taufik serta hidayah-Nya kepada peneliti. Sehingga selesainya penyusunan skripsi ini dengan harapan semoga bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. Peneliti menyadari penyelesaian penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan,serta menyadari adanya kekurangan dalam penelitian. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan permohonan maaf serta kritik dan saran yang diharapkan untuk bahan perbaikan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Wibowo, *Menjadi Guru Berkarakter*, Yogyakarta: Pustaka Pelajara, 2012, hal. 103
- Akmal Rajab, Muhammad Ramli & Muh. Khalifah Mustami. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Profesional Guru terhadap Prestasi Belajar Peserta Didik." *Journal of Islamic Education Management* 5, no. 2 (2019): 39–52. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare>.
- Andina, Elga. "The Effectiveness of Teacher Competency Measurement." *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial* 7, no. 1 (2018): 207.
- Arafah, Novira dkk. "Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik di Mts Pacet Mojokerto." *Jurnal Penelitian Pendidikan, Agama & Kebudayaan* Vol. 6, no. No. 2 (2020): 1–19.
- Asnawi, Abd Rohim, and Achmad Supriyanto. "Pengukuran Kepuasan Layanan Pendidikan Menggunakan Pendekatan HEISQUAL ...." *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 10, no. 2 (2022): 128–36.
- A.Parasuraman, Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1985, "A Conceptual Model of SQ and Its Implications for Future Research," in: *Journal of Marketing*, pp. 84
- Basu Swastha dan Irawan., 2003, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi kedua, Yogyakarta: Liberty Offez.
- Damanik, Rabukit. "Hubungan Kompetensi Guru dengan Kinerja Guru." *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan* 8, no. 2 (2019). <https://doi.org/10.37755/jsap.v8i2.170>.
- Ernawati Waridah. *Kamus Bahasa Indonesia*, Cet. 1 (Jakarta: Bmedia: 2017), h. 257.
- E. Mulyasa, *Menjadi Guru Profesional*, Bandung: Rosdakarya, 2008, hal.

- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi
- Fendy, Tjiptono. 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset, hlm. 76
- Habib Zainuri, Mukmin, M. Naufal Ghazali. “Peningkatan Profesionalisme Guru Al Qur’an Melalui Pelatihan Standarisasi Guru Al Qur’an” 2 (2023).
- Imam, Mustofa, and Nurfadillah Mursidah. “Analisis Pengaruh Price Earning Ratio dan Earning Per Share terhadap Return Saham pada Sub Sektor Property and Real Estate Yang Terdaftar di BEI.” *Borneo Student Research* 2, no. 2 (2021): 1460–68.  
<https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1959>.
- Istinganatun. “Pengaruh Kompetensi Guru Taman Pendidikan Al-Qur’an terhadap Kemampuan Membaca Al-Qur’an Santri di TPQ Lubabuth Tholibin Sangubanyu.” *Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen*, 2022.
- Jamil Suprihatiningrum, Guru Profesional Pedoman Kinerja, Kualifikasi, dan Kompetensi Guru, Jogjakarta : Ar-Ruzz Mediz, 2013, hal 115
- Khamdan Rifa’i, Kepuasan Konsumen, (Jawa Timur: Uin Khas Press, 2023), Cet Ke-1, h. 57-58.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management : The Determinant of Perceived Service Quality and its Relationship with Satisfaction*. *Journal of Service Marketing*, 217–229.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Language, 18(298p), 26cm.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis, Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Universitas Negeri Islam Sunan Kalijaga,

2021.

- Machali, Imam. Statistik Itu Mudah Mengenal dan Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik. Edited by Abdau Qurani Habib. 2nd ed. Yogyakarta: Progam Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2017
- Maghfiroh, Risalatul. “Upaya Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru Al-Qur’an Metode Ummi melalui Upgrading Bacaan Al-Qur’an di YPIS Sabilil Haq, Desa Botok, Kecamatan Karas, Magetan.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 9.
- Makhfudhoh Alfiani F, Abdul Azizi, Lolytasari, (2022). Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat. *Jurnal Kajian Islam Dan Pendidikan*, Vol. 4, No. 1.
- Marwiyah, St. “Kompetensi Profesionalisme Guru dan Peranannya dalam Mengimplementasikan Kurikulum.” *Didaktika: Jurnal Kependidikan* 8, no. 2 (2019): 51–66.
- Muhammad Rizaldi Aznan, Rini Setya Ningsih. Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran di Sman 1 Kampar. *Jurnal Cerdas Mahasiswa*, Vol.5 No.1 2023
- Muslich, Masnur. Sertifikasi Guru Menuju Profesionalisme Pendidik. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Nurghiyanoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki. 2004. Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Permendiknas. “Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru,” no. 235 (2007): 245.
- Piet, A. Sohartian. Profil Pendidik Profesional. Yogyakarta: Andi Ofseet 1994. Hal 30

- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 181.
- Rina Hastari. “Hubungan Kompetensi Guru dan Kepuasan Siswa dalam Pembelajaran.” *Jurnal Kependidikan* 10, no. 1 (2022): 81–98.  
<https://doi.org/10.24090/jk.v10i1.6897>.
- Rofiah Siti. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Orang Tua dan Dampaknya terhadap Loyalitas Orang Tua di Smp Islam Terpadu Robbani Kendal,” 2017, 1–227.
- SAADIH. “Hubungan Antara Pengembangan Kompetensi Profesional Guru dengan Kepuasan Kerja Guru SMA Negeri 3 Tangerang,” n.d.
- Sari, Tika Nirmala, and Muhammad Novan Prasetya. “Dapatkan Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa.” *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 6, no. 1 (2020): 87–97. <https://doi.org/10.30596/edutech.v6i1.4399>.
- Siti Amaliati, Hidayatul Islamiyah. “Upaya Yayasan Al-Abror dalam Meningkatkan Kompetensi Guru TPQ di Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik.” *INSPIRASI (Jurnal Kajian Dan Penelitian Pendidikan Islam)* 5, no. 2 (2021): 234.  
<https://doi.org/10.61689/inspirasi.v5i2.290>.
- Studi, Q F D, and Kasus Madrasah. “Nusantara Technology and Engineering Review Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) Dan,” 2024, 54–61.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Titin, Titin Dunggio. “Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya.” *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen* 4, no. 3 (2023): 92–100. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v4i3.128>.



- Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2016. Pelayanan, kualitas dan kepuasan. Yogyakarta: Andi Mengimbangi
- Tjiptono, F. (2018) Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tony Wijaya, Manajemen Kualitas Jasa (Jakarta: Pt Indeks, 2018) h. 9.
- Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2005 Pasal 1 No 10 Tentang Guru dan Dosen
- Utami, Indah Hari, Aswatun Hasanah. “Kompetensi Profesional Guru dalam Penerapan Pembelajaran Tematik di SD Negeri Maguwoharjo 1 Yogyakarta,” 2013, 121–39.
- Widya Ulfa, Syarifah, Ade Suryani Nasution, Ardina Khoirunnisa Hasibuan, Azzahra Natasya, Budiman Budiman, Khairul Azmi, and Masriyanti Nasution. “Kompetensi Profesional Guru dalam Proses Pembelajaran” 2, no. 4 (2024): 24–38.  
<https://doi.org/10.61132/yudistira.v2i4.1128>.
- Yulmasita Bagou, Dewi, and Arifin Sukung. “Analisis Kompetensi Profesional Guru.” *Jambura Journal of Educational Management* 1, no. September (2020): 122–30.  
<https://doi.org/10.37411/jjem.v1i2.522>.