

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAS UMMUL QURO
KUNDUR BARAT KABUPATEN KARIMUN**



Skripsi

Diajukan kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.Pd)

Oleh:

SELFY FIRDIANA SHAKIRA

NIM.22862312163

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU**

2026



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan

Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selfi Firdiana Shakira
NIM : 22862312163
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini terdapat plagiasi, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, Juni 2026

Yang menyatakan



Selfi Firdiana Shakira
NIM. 22862312163



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap
Kepuasan Peserta Didik Di MAS Ummul Quro
Kundur Barat Kabupaten Karimun.

Nama : Selfi Firdiana Shakira
NIM : 22862312163
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah dimunaqasyahkan pada : Jumat, 10 Juli 2026

Nilai Munaqasyah :

Dan dinyatakan telah diterima oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang

Dr. H. Imam Subekti, M. Pd. I
NIP.197104152002121001

Sekretaris

Putri Halimatusa'diah, M.A.
NIP. 199408112025052004

Penguji I

Lina Eka Retnaningsih, M. Pd
NIP. 199203232022032001

Penguji II

Eka Rihaan K, M. Pd
NIP. 198501082019032010



Ketua STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau

Dr. H. Muhammad Faisal, M. Ag
NIP. 197503242006041005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI

SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan

Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Selfi Firdiana Shakira

NIM : 22862312163

Program studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap
Kepuasan Peserta Didik di MAS Ummul Quro Kundur
Barat Kabupaten Karimun

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada sidang
Munaqasyah. Diharapkan semoga skripsi tersebut sudah dapat diterima dan dapat
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bintan, Juni 2026

Pembimbing I

Pembimbing II

Dwi Setyaningsih, M.M
NIDN. 2024079102

Sulistiyowati Gandariyah Afkari, M.Ed
NIDN. 2023068301



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam STAIN Sultan
Abdurrahman Kepulauan Riau

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAS Ummul Quro Kundur Barat Kabupaten Karimun. Yang ditulis oleh:

Nama : Selfi Firdiana Shakira
NIM : 22862312163
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada program studi Manajemen Pendidikan Islam STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diujikan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.Pd). Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Dwi Setyaningsih, M.M
NIDN. 2024079102

Bintan, Juni 2026

Pembimbing II

Sulistiyowati Gandariyah Afkari, M.Ed
NIDN. 2023068301

ABSTRAK

Selfi Firdiana Shakira, 2026, 22862312163 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasaah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat Kabupaten Karimun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh, serta besarnya pengaruh, kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat Kabupaten Karimun. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan pendidikan dalam menentukan tingkat kepuasan peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan, yang dinilai melalui lima dimensi *Service Quality* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik sampling jenuh, melibatkan seluruh populasi sebanyak 23 peserta didik kelas XI dan XII sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui angket berskala Likert dan dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana, uji t, serta uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 11,534 lebih besar dari t tabel sebesar 1,721 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,864 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan memberikan kontribusi sebesar 86,4% terhadap kepuasan peserta didik, sedangkan 13,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di madrasah tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pendidikan, Kepuasan Peserta Didik

ABSTRACT

Selfi Firdiana Shakira. 2026. 22862312163 The Influence of Educational Service Quality on Student Satisfaction at Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat, Karimun Regency.

This study aims to determine whether and to what extent educational service quality influences student satisfaction at Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat, Karimun Regency. The research is grounded in the importance of service quality in shaping student satisfaction as users of educational services, assessed through five Service Quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

This study employed a descriptive quantitative method with a saturated sampling technique, involving the entire population of 23 eleventh and twelfth-grade students as the sample. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through simple linear regression, t-test, and coefficient of determination analysis using SPSS version 26.

The results show a calculated t-value of 11.534, greater than the t-table value of 1.721, with a significance level of 0.000 (< 0.05), leading to the rejection of H_0 and acceptance of H_a . The coefficient of determination (R Square) of 0.864 indicates that educational service quality contributes 86.4% to student satisfaction, while the remaining 13.6% is influenced by other factors outside this study. It can be concluded that educational service quality has a positive and significant influence on student satisfaction at the madrasah.

Keywords: *Educational Service Quality, Student Satisfaction.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Latin ini merujuk kepada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De

ذ	Žal	z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we

هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	a	a
اِ	Kasrah	i	i
اُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيْ	Fathah dan ya	ai	a dan u

وَاوْ	Fathah dan wau	au	a dan u
-------	----------------	----	---------

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَأَلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...ى	Fathah dan alif atau ya	â	a dan garis di atas
إ...ى	Kasrah dan ya	î	i dan garis di atas
ؤ...ى	Dammah dan wau	û	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qâla
- رَمَى ramâ
- قِيلَ qîla
- يَقُولُ yaqûlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- | | |
|-------------------------------|---|
| - رَوْضَةٌ لِأَطْفَالٍ | raudah al- atfâl /raudahtul atfâl |
| - الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ | al- madînah al-munawwarah/al-madînatul munawwarah |
| - طَلْحَةُ | talhah |

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- | | |
|------------|---------|
| - نَزَّلَ | nazzala |
| - الْبِرُّ | al-birr |

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “I” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalálu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- | | | |
|---|--|---|
| - | وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ | Wa innallâha lahuwa khair ar-râziqîn/
Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn |
| - | بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا | Bismillâhi majrehâ wa mursâhâ |

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- | | | |
|---|---------------------------------------|---|
| - | الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ | Alhamdu lillâhi rabbi al-`âlamîn/<br>Alhamdu lillâhi rabbil `âlamîn |
| - | الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ | Ar-rahmânir rahîm/Ar-rahmân ar-rahîm |

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaâhu gafrûun rahîm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillâhi al-amru jamî`an/Lillâhil-amru jamî`a

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Saw., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan. Namun, berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag., selaku Ketua STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau;
2. Bapak Dr. Fadhila Yonata, M.Pd selaku Wakil Ketua I STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
3. Bapak Dr. Drs. Almahfuz, M.Si selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
4. Bapak Rahmad Budi Harto, M.M selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
5. Ibu Megawati, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
6. Ibu Erlina Gusnita, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

7. Ibu Dwi Setyaningsih, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, serta berbagai masukan yang konstruktif kepada penulis selama menempuh perkuliahan hingga saat ini;
8. Ibu Sulistiyowati Gandariyah Afkari, M.Ed, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam menjalani dan menyelesaikan proses pendidikan;
9. Ibu Suryatin, S.H selaku Kepala Sekolah MAS Ummul Quro yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di MAS Ummul Quro.
10. Bapak dan Ibu guru MAS Ummul Quro Kundur Barat yang telah berkenan meluangkan waktu serta memberikan izin dan bantuan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian ini.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2022 Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang tidak bisa di tulis satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah Swt. membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan S1 di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi yang relevan.

Bintan, Juni 2026

Selfi Firidiana Shakira
NIM. 22862312163

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۚ

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya
bersama kesulitan ada kemudahan” (QS. Al-Insyirah: 5-6).*

“Sampai pada titik ini, saya belajar bahwa perjuangan tidak selalu tentang kuatnya langkah, tetapi tentang kemampuan untuk tetap berjalan meski hati lelah. Dan ketika dunia terasa begitu berat, saya menemukan ketenangan dalam janji Allah bahwa bersama setiap kesulitan, selalu ada kemudahan.” **Selfi Firidiana Shakira**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur selalu saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan untuk hambanya dalam menjalankan kehidupannya. Sebuah karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

1. Teruntuk Ibuku kandungku Marsita terimakasih karna telah menjadi ibu yang hebat, ibu yang kuat yang selalu memeluk setiap lelahku, terimakasih untuk doa yang tak pernah putus di setiap harimu, terimakasih karna selalu menjadi contoh yang baik untuk anak perempuanmu. Terimakasih untuk cinta dan kasih sayang mu yang tak pernah padam.
2. Teruntuk Ayah kandungku Saparuddin terimakasih telah menjadi ayah yang baik, terimakasih untuk segala usahamu yang pernah engkau berikan kepada anak perempuanmu.
3. Teruntuk Ayah sambungku MD Syahraeni MD Nor terimakasih karna sudah menjadi ayah sambung yang baik, yang selalu menyayangi saya, memberikan saya pengajaran seta menjadi panutan dalam hidup saya
4. Teruntuk ibuk sambungku Nariana terimakasih karana telah menyayangi saya, memeluk saya, dan selalu menasehati saya dan selalu berdoa untuk saya terimakasih karna sudah menjadi ibu sambung yang baik.
5. Teruntuk abang kandungku Yusnizar S.Ag, terimakasih karna sudah menjadi penyemangat, selalu memberikan nasehat, menjadi panutan hidup. Terimakasih karna sudah menjadi abang sekaligus ayah yang baik untuk adik perempuanmu, terimakasih karna selalu memeluk jiwa raga kecil ini.

6. Teruntuk kakak perempuanku Nurul Fatia S.Pd trimakasih telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan semangat di saat aku merasa lelah dan ingin menyerah. Semoga Allah SWT sentiasa memberikan kesehatan dan kebahagiaan setiap langkah hidupmu
7. Kepada Eet Riyanto trimakasih karna sudah menjadi pasangan yang baik, trimakasih karna telah mengusahakan pendidikanku, mengusahakan segala mimpiku, berkorban demi ingin melihat senyum bahagiaku, trimakasih untuk lembaran uang yang selalu kamu usahakan untuk mencukupi segala kebutuhan dan pendidikanku. Semoga Allah selalu memberikkan kesehatan dan kebahagiaan untuk mu
8. Teruntuk anak sambungku Edo Syaputra trimakasih telah menjadi bagian indah di dalam hidupku meskipun perjalanan ini tidak selalu mudah, senyummu seringkali menjadi alasan untuk tetap kuat dan terus berjuang semoga kelak kamu tumbuh menjadi pribadi yang baik, cerdas dan selalu dalam lindungan Allah
9. Kepada adik laki-lakiku MHD Danis Hakimi trimakasih untuk segala doa dan semangat untuk kakak perempuanmu.
10. Untuk keluarga besarku tercinta, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan, perhatian, dan motivasi yang telah diberikan selama ini. Kehadiran kalian menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah perjuanganku. Skripsi ini merupakan salah satu bentuk rasa syukur dan terima kasih atas segala pengorbanan serta dukungan yang tidak pernah putus.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada kita semua.

11. Kepada keluarga kos, Masayu Feggy Handayani S.E dan Nila Kurnia terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan perjuanganku selama menempuh pendidikan terimakasih untuk kebersamaan, canda tawa, dukungan dan bantuan semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan kesuksesan untuk setiap langkah yang kalian tempuh.
12. Kepada sekolah MAS Aliyah Ummul Quro, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, karya ini saya persembahkan kepada seluruh keluarga besar sekolah yang telah memberikan kesempatan, bantuan, serta dukungan selama proses penelitian berlangsung. Terima kasih atas keterbukaan, kerja sama, dan segala informasi yang diberikan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi salah satu kontribusi positif bagi kemajuan sekolah di masa yang akan datang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xvi
MOTTO.....	xviii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xix
DAFTAR ISI	xxii
DAFTAR TABEL.....	xxiv
DAFTAR GAMBAR	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	9
D. Kajian Terdahulu	11
E. Kerangka Teori.....	14
F. Sistematika Penulisan	16
BAB II KONSEP TEORITIS & OPERASIONAL VARIABEL	18
A. Kerangka Teori.....	18
B. Hipotesis.....	33
C. Operasional Variabel	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
A. Desain Penelitian.....	42
B. Populasi dan Sampel	43

C. Teknik Pengumpulan Data	43
D. Teknik Analisis Data	45
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	51
A. Tinjauan Umum Lokasi.....	51
B. Penyajian Data	59
C. Analisis Data	66
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel I. Operasional Variabel	37
Tabel II. Skala Skor Penilaian	44
Tabel III. Rentang Skala Penilaian	46
Tabel IV. Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan	54
Tabel V. Data Siswa	54
Tabel VI. Data Sarana dan Prasarana	55
Tabel VII Data Angket Instrumen Kualitas Layanan Pendidikan	61
Tabel VIII Data Angket Instrumen Kepuasan Siswa	64
Tabel IX. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel X. Responden Berdasarkan Angkatan	67
Tabel XI. Hasil Uji Validitas Variabel X	68
Tabel XII. Hasil Uji Validitas Variabel Y	69
Tabel XIII. Uji Reliabilitas Variabel X	70
Tabel XIV. Uji Reliabilitas Variabel Y	70
Tabel XV. Uji Normalitas	71
Tabel XVI. Uji Linearitas	72
Tabel XVII. Uji Regresi Linear Sederhana	73
Tabel XVIII. Uji t	74
Tabel XIX. Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Konseptual.....	16
Gambar II Struktur Madrasah	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan salah satu lembaga penyelenggara pendidikan yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pendidikan secara profesional kepada peserta didik. Kualitas pelayanan pendidikan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan peserta didik, karena peserta didik tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pihak yang menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Peserta didik yang merasa puas terhadap pelayanan pendidikan cenderung memiliki minat untuk bertahan dan melanjutkan proses pembelajaran. Oleh karena itu, kepuasan peserta didik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pendidikan.¹

Seiring dengan perkembangan zaman, pada era modern kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pendidikan semakin meningkat. Kondisi ini mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan jasa pendidikan yang berkualitas sebagai sarana peningkatan sumber daya manusia. Peningkatan kebutuhan tersebut menyebabkan lembaga pendidikan berada dalam situasi persaingan yang semakin kompetitif. Dalam konteks ini, pendidikan dapat dipandang sebagai jasa yang menuntut pengelolaan pelayanan secara optimal,

¹ Desy Sri Setyo Wati, Prim Masrokan Mutohar, and As'aril Muhajir, "Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Pendidikan Islam" 4, no. 3 (2023): 1617–24.

sehingga kualitas pelayanan pendidikan menjadi faktor penentu dalam memenuhi harapan serta menciptakan kepuasan peserta didik.²

Pada dasarnya, pendidikan merupakan aspek fundamental yang menjadi tanggung jawab utama pemerintah dan seluruh pemangku kepentingan pendidikan. Melalui pendidikan, peserta didik memperoleh berbagai manfaat, salah satunya peningkatan pengetahuan serta pengembangan potensi diri secara optimal untuk membentuk generasi yang berkualitas, unggul, dan berdaya saing. Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya berperan dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan, tetapi juga memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kepuasan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan. Kepuasan peserta didik tersebut menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang dirasakan secara langsung oleh peserta didik. Oleh karena itu, pemahaman mengenai konsep kualitas pelayanan pendidikan menjadi penting untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan peserta didik.³

Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan ISO 2000, kualitas didefinisikan sebagai totalitas karakteristik suatu barang atau jasa yang mampu memenuhi dan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan yang telah ditetapkan. Kualitas sekolah dapat diukur melalui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pendidikan yang diberikan.⁴ Kualitas pelayanan pendidikan

² Fazli Abdillah, "Peran Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Indonesia," 2024, 13–24.

³ Arif Rohman Hakim, "Konsep Landasan Dasar Pendidikan Karakter Di Indonesia" 06, no. 01 (2023): 2361–73.

⁴ Syafruddin, Makmur Syukri, and Ahmad Risqi Syahputra Nasution, "Analisis Quality In Fact And Quality Perception," 2021.

tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan bangunan sekolah maupun sarana dan prasarana, tetapi juga harus mengacu pada pemenuhan Standar Nasional Pendidikan sebagai tolok ukur penyelenggaraan layanan pendidikan. Ruang lingkup Standar Nasional Pendidikan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022, berdasarkan Pasal 2 dan Pasal 3 PP tersebut, Standar Nasional Pendidikan digunakan pada pendidikan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan masyarakat pada jalur pendidikan formal, nonformal, dan informal, serta mencakup delapan standar, yaitu: standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar penilaian pendidikan, standar tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, dan standar pembiayaan. Kedelapan standar inilah yang menjadi kriteria minimal penyelenggaraan pendidikan dan menjadi acuan bagi satuan pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikannya.⁵

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, baik yang dinyatakan secara eksplisit maupun yang tersirat. Terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan harapan pengguna terhadap pelayanan yang diinginkan (*expected service*).⁶ Oleh karena itu,

⁵ Peraturan Pemerintah tentang Standar Nasional Pendidikan, “PP No. 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan Jo. PP No. 4 Tahun 2022” (n.d.).

⁶ Noor Annisa, Husnurrofiq, and Abdul Kadir, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Caffe Titik Koma Banjarmasin,” 2023.

pelayanan yang berkualitas harus berorientasi pada persepsi dan kepuasan pengguna, bukan semata-mata berdasarkan sudut pandang penyedia jasa.

Pada era teknologi dan modernisasi saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi semakin meningkat, sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk mewujudkan pelayanan pendidikan yang berkualitas, pemerintah menetapkan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN & RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.⁷ Peraturan ini mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menerapkan standar pelayanan yang profesional, berorientasi pada hak masyarakat, dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik, sehingga pelayanan pendidikan dapat berjalan secara optimal serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan konsep *Service Quality (ServQual)*, terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).⁸ Keberadaan kelima dimensi tersebut sangat penting karena berperan dalam membentuk serta meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, kualitas

⁷ Ranses Baweda, Novie Pioh, and Fanley Pangemanan, "Responsibilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Pada Masa Pandemi Covid19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud Kata Kunci : Responsibilitas , Pelayanan Publik , Pand" 2, no. 1 (2022): 1–15.

⁸ Mu'ah and Masram, *Loyalitas Pelanggan. Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan* (Sidoarjo: Penerbit Zifatama Publisher, 2014).

pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal.

Berdasarkan implementasinya, pendidikan dapat dikategorikan sebagai bentuk pelayanan (*services*) yang pelaksanaannya bergantung pada kebijakan dan pengelolaan lembaga atau organisasi pendidikan. Pelayanan pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta didik karena berkaitan erat dengan pengelolaan dan kelancaran roda organisasi dalam penyelenggaraan pendidikan. Apabila peserta didik merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka sekolah akan lebih mudah dalam mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.⁹

Menurut Armstrong, kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya.¹⁰ Kepuasan dapat dipahami sebagai hasil interaksi antara harapan dan kenyataan yang diterima setelah memperoleh suatu layanan. Dalam upaya mempertahankan kepuasan pengguna, terdapat beberapa hal penting yang perlu dilakukan, yaitu mengidentifikasi pengguna secara tepat, memahami tingkat harapan pengguna, merumuskan strategi kualitas pelayanan yang sesuai, serta memahami siklus pelayanan secara menyeluruh.

Kepuasan siswa dapat dipahami sebagai bentuk kepuasan pengguna dalam pelayanan pendidikan. Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau tidak senang yang muncul sebagai respons terhadap pelayanan yang

⁹ Zuliyanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MA NU Banat Kudus" (2024).

¹⁰ Philip Kotler and Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran.*, jilid 12 (Jakarta, 2008).

diterima. Menurut Liana dalam Burhanuddin, kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator utama keberhasilan dalam pemberian layanan.¹¹ Kepuasan tersebut muncul sebagai hasil interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan jasa atau pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan siswa dapat dijadikan tolok ukur untuk menilai sejauh mana sekolah berhasil dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas.¹²

Keberhasilan layanan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran, tetapi juga oleh tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diterima. Kepuasan peserta didik berkaitan erat dengan kualitas pelayanan, yang dinilai berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kepuasan peserta didik menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan pendidikan.¹³

Kepuasan peserta didik mencerminkan sejauh mana layanan pendidikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, sekolah sebagai penyedia jasa pendidikan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik agar tujuan pendidikan dapat tercapai secara optimal.¹⁴

¹¹ Dwi Ayu Kusumawardhani and Burhanuddin, "Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar" 3 (2020): 90–101.

¹² Reza Eka Fadhillah and Bonifasius M H Nainggolan, "Peran Kualitas Pelayanan , Kepercayaan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan" 11, no. 1 (2024): 150–63.

¹³ Gatot Kusjono and Eni Sudjiani, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Keputusan Peserta Didik Di SMA Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai," *Jurnal Ilmiah Feasible Bisnis Kewirausahaan & Koperasi* 1, no. 1 (2023): 97–108.

¹⁴ Noor Khalidah et al., "Kepuasan Pelanggan: Indikator Mutu Pendidikan," 2025.

Dalam menghadapi persaingan antarlembaga pendidikan, sekolah perlu memberikan layanan yang mampu meningkatkan kepuasan peserta didik dan kepercayaan masyarakat. Meningkatnya jumlah lembaga bimbingan belajar dan jasa les privat menunjukkan bahwa sebagian peserta didik masih menilai layanan pembelajaran di sekolah belum sepenuhnya memenuhi harapan. Kondisi tersebut menjadi dorongan bagi sekolah untuk terus memperbaiki kualitas layanan pendidikan agar mampu memenuhi kebutuhan peserta didik secara lebih optimal.¹⁵

Meskipun sudah terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji kualitas pelayanan pendidikan pada jenjang madrasah aliyah, penelitian tersebut masih terbatas pada aspek dan konteks tertentu. Zuliyanti mengkaji pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa di MA NU Banat Kudus, dengan hanya berfokus pada satu aspek pelayanan, yaitu pelayanan administrasi.¹⁶ Penelitian tersebut belum mengkaji kualitas pelayanan pendidikan secara menyeluruh, serta dilaksanakan pada madrasah yang berada di wilayah perkotaan Pulau Jawa dengan akses sumber daya yang relatif lebih memadai. Sementara itu, kajian mengenai kualitas pelayanan pendidikan secara menyeluruh pada madrasah aliyah swasta di wilayah kepulauan, seperti Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat, Kabupaten Karimun, yang menghadapi keterbatasan sumber daya, sarana dan prasarana, serta aksesibilitas dibandingkan madrasah di wilayah perkotaan, masih belum

¹⁵ Sita Nurazizah, Anis Fauzi, and Supardi, "Strategi Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," *JKPI: Jurnal Konseling Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2023): 253–64.

¹⁶ Zuliyanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MA NU Banat Kudus."

ditemukan. Perbedaan cakupan variabel pelayanan yang diteliti serta perbedaan karakteristik wilayah dan lembaga inilah yang menjadi celah (gap) yang mendasari perlunya penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat.

Berdasarkan studi pendahuluan di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat, masih ditemukan beberapa kondisi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Meskipun fasilitas sekolah tergolong cukup lengkap, beberapa sarana belum terpelihara dengan baik, seperti peralatan laboratorium yang memerlukan perawatan. Pengelolaan jaringan internet telah berjalan dengan baik, namun jumlah perangkat komputer yang tersedia masih terbatas sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, jumlah tenaga pendidik telah memadai, tetapi masih terdapat guru yang mengajar mata pelajaran di luar bidang keahliannya. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi pelaksanaan proses pembelajaran dan kualitas pelayanan pendidikan yang diterima peserta didik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat.”** Adapun ruang lingkup penelitian ini meliputi kualitas pelayanan pendidikan di sekolah secara umum, tingkat kepuasan peserta didik, serta pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut:

Setiap kegiatan penelitian memiliki tujuan yang jelas, karena tujuan merupakan arah yang hendak dicapai setelah seluruh rangkaian penelitian selesai dilaksanakan. Oleh sebab itu, penelitian merupakan suatu usaha yang dilakukan secara sistematis dan bertahap dengan maksud untuk mencapai tujuan tertentu.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat.

Manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan keilmuan dan menambah wawasan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik serta sebagai sumber informasi juga bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Secara praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan fasilitas terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat. Hasil penelitian ini dapat membantu lembaga pendidikan dalam memberi informasi kelemahan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik, dan peserta didik memahami mengapa terjadinya kelemahan kualitas layanan tersebut.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi guru dalam mengevaluasi layanan fasilitas pada kepuasan peserta didik Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat agar guru mengetahui kekurangannya.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi sekolah dalam mengevaluasi kualitas layanan dan apakah ada pengaruh kekurangan layanan terhadap kepuasan oleh peserta didik Madrasah Aliyah Ummul Quro Kundur Barat.

D. Kajian Terdahulu

1. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di MA NU Banat Kudus” yang ditulis oleh Zuliyanti pada tahun 2024

Berdasarkan isi skripsi tersebut, permasalahan utama penelitian ini adalah belum optimalnya tingkat kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga diperlukan kajian empiris untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dan strategis dalam menciptakan kepuasan pengguna serta menjaga keberlangsungan dan daya saing organisasi atau perusahaan.¹⁷

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nur Cholidia Rahmania, Endang Sri Redjeki, dan Edi Widiyanto (2022) terletak pada kesamaan tema, yaitu mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, metode survei, serta angket sebagai instrumen pengumpulan data. Adapun perbedaannya terletak pada objek, lokasi, dan konteks penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan

¹⁷ Zuliyanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MA NU Banat Kudus.”

pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen, Kota Malang, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat dengan fokus pada kualitas pelayanan pendidikan di sekolah formal. Selain itu, terdapat perbedaan pada karakteristik responden, populasi, dan ruang lingkup layanan pendidikan yang diteliti.

2. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa: Perspektif dan Implikasi Praktis” ditulis oleh Yulia Nurhikmah Sari dan Akhmad H. Abubakar pada tahun 2024

Berdasarkan isi artikel tersebut, permasalahan utama penelitian ini adalah belum optimalnya pemenuhan harapan siswa terhadap kualitas layanan pendidikan di sekolah, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 37,2%, yang berarti sebagian kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan pendidikan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan, seperti fasilitas, kualitas pengajaran, dan pelayanan administratif, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan siswa serta menciptakan lingkungan belajar yang lebih efektif dan kondusif.¹⁸

¹⁸ Yulia Nurhikmah Sari and Akhmad H Abubakar, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa : Perspektif Dan Implikasi Praktis” 13, no. 4 (2024): 4673–84.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Zulyanti (2024) terletak pada kesamaan tema, yaitu mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, analisis statistik, dan angket sebagai instrumen pengumpulan data. Adapun perbedaannya terletak pada fokus variabel, objek, lokasi, dan konteks penelitian. Penelitian Zulyanti berfokus pada kualitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa di MA NU Banat Kudus, sedangkan penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan pendidikan secara menyeluruh terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat. Selain itu, terdapat perbedaan pada karakteristik responden, jumlah sampel, dan ruang lingkup layanan yang diteliti.

3. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Didik pada LKP Bahasa Inggris di Kota Malang” ditulis oleh Nur Cholidia, Endang Sri Redjeki, dan Edi Widiyanto pada tahun 2022

Berdasarkan isi artikel tersebut, permasalahan utama penelitian ini adalah meningkatnya jumlah Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Bahasa Inggris di Kota Malang yang belum tentu diiringi dengan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kepuasan peserta didik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan LKP berada pada kategori baik, kepuasan peserta didik tergolong tinggi, serta terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan oleh LKP Bahasa Inggris, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta didik, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan dan daya saing lembaga kursus.¹⁹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Yulia Nurhikmah Sari dan Akhmad H. Abubakar (2024) terletak pada kesamaan tema, yaitu mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, metode survei, dan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Adapun perbedaannya terletak pada objek, lokasi, dan konteks penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan di SMA Budhi Warman II Jakarta Timur, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Swasta Ummul Quro Kundur Barat. Selain itu, terdapat perbedaan pada karakteristik responden, jumlah sampel, dan lingkungan pendidikan yang diteliti.

E. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah landasan konseptual yang menyusun dan menghubungkan berbagai teori, konsep, serta variabel yang relevan sebagai dasar pemikiran dalam sebuah penelitian, sehingga memberikan arah dan batasan yang jelas terhadap masalah yang diteliti. Menurut Creswell, kerangka teori berfungsi sebagai peta konseptual yang memandu peneliti dalam

¹⁹ Nur Cholidia Rahmania, Endang Sri Redjeki, and Edi Widiyanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada LKP Bahasa Inggris Di Kota Malang The Effect of Service Quality on Student Satisfaction at the English Course and Training Institute (LKP) in Malang ." 1 (2022): 15–27.

memahami fenomena yang dikaji secara sistematis dan ilmiah. Dengan demikian, kerangka teori bukan sekadar kumpulan definisi, melainkan suatu struktur logis yang menjelaskan keterkaitan antar variabel penelitian berdasarkan teori-teori yang telah teruji dan diakui dalam literatur ilmiah.²⁰

Dalam konteks penelitian ini, kerangka teori yang dibangun berpusat pada konsep layanan pendidikan sebagai salah satu variabel utama yang dikaji. Lukman menyatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Layanan pendidikan merupakan kebutuhan esensial dalam sistem pendidikan untuk meningkatkan efektivitas proses pembelajaran serta memenuhi kebutuhan peserta didik.²¹ Indikator yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari Bambang Wiyono yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, empati, serta aset berwujud.²²

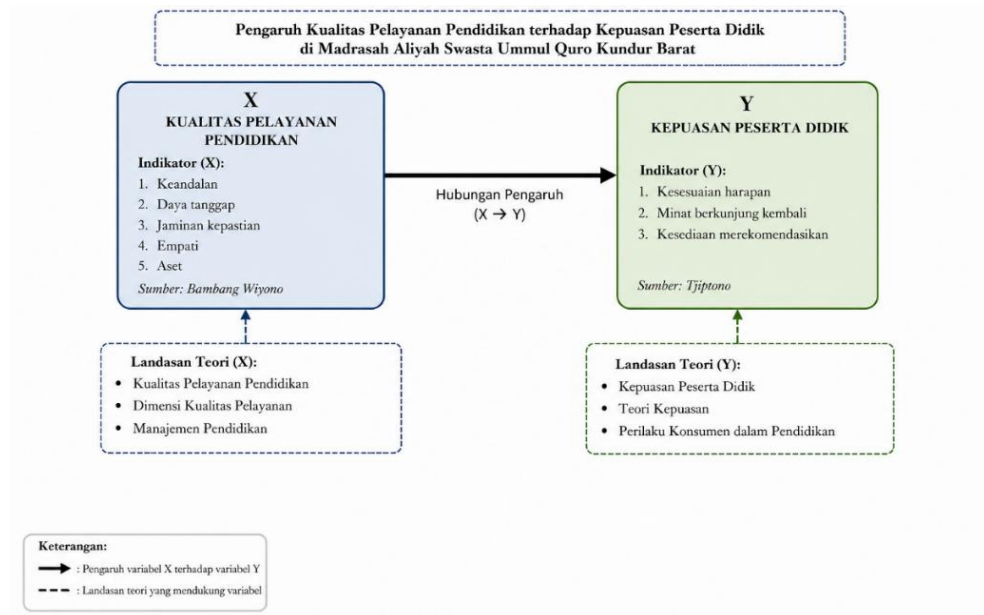
Selain layanan pendidikan, penelitian ini juga mengkaji variabel kepuasan peserta didik sebagai bagian penting dari kerangka teori yang dibangun. Menurut Philip Kotler dan Keller, kepuasan dapat diartikan sebagai suatu upaya pemenuhan kebutuhan atau pencapaian kondisi yang dianggap memadai. Kepuasan (satisfaction) merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul pada seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari

²⁰ John Ward Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (SAGE Publications, 2014).

²¹ Alya Maulida Putri and Salma Maulida Putri, "Penerapan Layanan Pendidikan Dalam Membangun Proses Pendidikan Yang Efektif" 4 (2025): 289–99.

²² Bambang Wiyono, "Produk-Produk Jasa Pendidikan," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2020.

suatu produk atau jasa dengan harapan yang telah dimilikinya sebelumnya.²³ Indikator yang digunakan mengutip dari Tjiptono yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasi.²⁴



Gambar I Kerangka Konseptual

F. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika pembahasan dirancang untuk memberikan panduan yang jelas kepada pembaca mengenai isi dan struktur skripsi yang akan disusun, sehingga pembaca dapat memahami dengan lebih baik topik dan analisis yang disajikan. Sistematika penulisan sebagai berikut:

²³ Philip Kotler and Keller, *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT Indeks, 2007).

²⁴ Fandy Tjiptono and Chandra Gregorius, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015).

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini secara ringkas penulis menjelaskan hal yang melatarbelakangi penulisan skripsi ini, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian terdahulu, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Teori

Pada bab ini penulis membahas konsep teoritis, asumsi dan hipotesis serta operasional variabel.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini, penulis membahas metode dan desain penelitian yang digunakan (jenis penelitian, lokasi, subjek, dan objek penelitian), populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : Analisis dan pembahasan hasil penelitian

Bagian ini berisi tentang gambaran lokasi penelitian, penyajian dan analisis data.

BAB V : Penutup

Pada bagian ini, berisi tentang kesimpulan dari semua pembahasan dan saran yang berupa kritik atau masukan maupun usul.²⁵

²⁵ Tim Penyusun, Buku Pedoman, and Penulisan Skripsi, “Buku Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau,” 2022, 16.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Fazli. "Peran Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Indonesia," 2024, 13–24.
- Alma, Buchari. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Annisa, Noor, Husnurrofiq, and Abdul Kadir. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Caffe Titik Koma Banjarmasin," 2023.
- Baweda, Ranses, Novie Pioh, and Fanley Pangemanan. "Responsibilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Pada Masa Pandemi Covid19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud Kata Kunci : Responsibilitas , Pelayanan Publik , Pand" 2, no. 1 (2022): 1–15.
- Creswell, John Ward. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, 2014.
- Daryanto, and Ismanto Setyobudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014.
- Fadhilah, Reza Eka, and Bonifasius M H Nainggolan. "Peran Kualitas Pelayanan , Kepercayaan Dan Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna" 11, no. 1 (2024): 150–63.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pengguna*. Jakarta: PPM, 2001.
- Hakim, Arif Rohman. "Konsep Landasan Dasar Pendidikan Karakter Di Indonesia" 06, no. 01 (2023): 2361–73.
- Hamdi, and Asep Saepul. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- Hutabarat, Herbin Efendi, Syahputra Amri, Andri Herlambang, and Marwan. "Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis (IPA) Dan Service Quality Index (SQI) Pada PT . KPBN Unit Belawan," 2025.
- Indonesia, Republik. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pub. L. No. Bab II Pasal 3 (n.d.).
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pengguna*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.
- Islamy, Muhammad Abdilah. "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Libqual+(Studi Deskriptif Di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)," n.d.

- James. *Service Management, Operations, Strategy Information Technology*. New York: McGraw, 2014.
- Khalidah, Noor, Rifa'atul Mahmudah, Citra Ayu Dewi Yulistiadi, Aslamiah, and Celia Cinantya. "Kepuasan Pengguna: Indikator Mutu Pendidikan," 2025.
- Kompri. *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta, 2015.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 12. Jakarta, 2008.
- Kotler, Philip, and Keller. *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks, 2007.
- Kristanto, Andana Haris, and Sapit Hidayat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Di Pelabuhan Kamal - Madura," 2023. <https://doi.org/10.30649/japk.v14i1.99>.
- Kusjono, Gatot, and Eni Sudjiani. "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Keputusan Peserta Didik Di SMA Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai." *Jurnal Ilmiah Feasible Bisnis Kewirausahaan & Koperasi* 1, no. 1 (2023): 97–108.
- Kusumastuti, Adhi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2021.
- Kusumawardhani, Dwi Ayu, and Burhanuddin. "Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar" 3 (2020): 90–101.
- Lupiyadi, Rambat, and A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Mooradian, Bethany L. "Going Home When Home Does Not Feel Like Home: Reentry, Expectancy Violation Theory, Self-Construct, and Psychological and Social Support." *California State University*, 2015.
- Mu'ah, and Masram. *Loyalitas Pengguna. Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Penerbit Zifatama Publisher, 2014.
- Nurazizah, Sita, Anis Fauzi, and Supardi. "Strategi Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna." *JKPI: Jurnal Konseling Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2023): 253–64.
- Penyusun, Tim, Buku Pedoman, and Penulisan Skripsi. "Buku Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau," 2022, 16.
- Peraturan Pemerintah tentang Standar Nasional Pendidikan. PP No. 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan jo. PP No. 4 Tahun 2022 (n.d.).

- Popi Sopiatin. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*. Bogor: Graha Indonesia, 2010.
- Prihatin, Eka. *Manajemen Peserta Didik*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Putri, Alya Maulida, and Salma Maulida Putri. “Penerapan Layanan Pendidikan Dalam Membangun Proses Pendidikan Yang Efektif” 4 (2025): 289–99.
- Rahmania, Nur Cholidia, Endang Sri Redjeki, and Edi Widiyanto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada LKP Bahasa Inggris Di Kota Malang The Effect of Service Quality on Student Satisfaction at the English Course and Training Institute (LKP) in Malang .” 1 (2022): 15–27.
- Rangkuti, Freddy. *Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pengguna & Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Ratnasari, Alfina Dewi. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop Di Kota Samarinda.” *EJournal Administrasi Bisnis*, 2017.
- Sari, Diana Purnama. *Pelayanan Pendidikan*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2023.
- Sari, Irene Diana. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2009.
- Sari, Yulia Nurhikmah, and Akhmad H Abubakar. “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa : Perspektif Dan Implikasi Praktis” 13, no. 4 (2024): 4673–84.
- Siarmasa, Ancela, Cynthia Imelda Tjokro, Saul Ronald Jacob Saleky, Stevanus Gomies, and Victorio Fernando Nahuway. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pengguna,” 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Susetyo, Budi. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: Relika Aditama, 2010.
- Syafruddin, Makmur Syukri, and Ahmad Risqi Syahputra Nasution. “Analisis Quality In Fact And Quality Perception,” 2021.
- Thoyibah, Siti. “Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTS Al Munawwarah Dumai,” n.d.

- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. *Service, Quality, Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Tjiptono, Fandy, and Chandra Gregorius. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Wati, Desy Sri Setyo, Prim Masrokan Mutohar, and As'aril Muhajir. "Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Di Lembaga Pendidikan Islam" 4, no. 3 (2023): 1617–24.
- Wiyono, Bambang. "Produk-Produk Jasa Pendidikan." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2020.
- Zuliyanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MA NU Banat Kudus," 2024.